



**HRVATSKI SABOR**

KLASA: 022-03/21-01/78

URBROJ: 65-21-02

Zagreb, 2. rujna 2021.



Hs\*\*NP\*022-03/21-01/78\*65-21-02\*\*Hs

**P.Z.E. br. 175**

**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA  
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA  
RADNIH TIJELA**

Na temelju članka 178. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem *Prijedlog zakona o zaštiti potrošača*, koji je predsjedniku Hrvatskoga sabora podnijela Vlada Republike Hrvatske, aktom od 2. rujna 2021. godine.

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

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila odredila ministra gospodarstva i održivog razvoja dr. sc. Tomislava Čorića i državne tajnike Natašu Mikuš Žigman, Ivu Milatića, dr. sc. Marija Šiljega i Milu Horvata.

**PREDSJEDNIK**

**Gordan Jandroković**



# P.Z.E. br. 175

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

KLASA: 022-03/21-01/29  
URBROJ: 50301-05/31-21-8

Zagreb, 2. rujna 2021.



Hs\*\*NP\*022-03/21-01/78\*50-21-01\*\*Hs

REPUBLIKA HRVATSKA  
65 - HRVATSKI SABOR  
ZAGREB, Trg Sv. Marka 6

Primljeno: 02-09-2021		
Klasifikacijska oznaka:	Grg. jed.	
022-03/21-01/78	65	
Uredbeni broj:	Pril.	Vrij.
50-21-01	1	10

PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA

PREDMET: Prijedlog zakona o zaštiti potrošača

Na temelju članka 85. Ustava Republike Hrvatske („Narodne novine“, br. 85/10. - pročišćeni tekst i 5/14. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske) i članka 172. Poslovnika Hrvatskoga sabora („Narodne novine“, br. 81/13., 113/16., 69/17., 29/18., 53/20., 119/20. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske i 123/20.), Vlada Republike Hrvatske podnosi Prijedlog zakona o zaštiti potrošača.

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

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila ministra gospodarstva i održivog razvoja dr. sc. Tomislava Ćorića i državne tajnike Natašu Mikuš Žigman, Ivu Milatića, dr. sc. Marija Šiljega i Milu Horvata.

REPUBLIKA HRVATSKA  
2  
PREDSJEDNIK  
dr. sc. Andrej Plenković



**PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA**

## PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

### I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavna osnova za donošenje ovoga Zakona sadržana je u odredbi članka 2. stavka 4. podstavka 1. Ustava Republike Hrvatske („Narodne novine“, br. 85/10. - pročišćeni tekst i 5/14. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske).

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

Razlozi donošenja novog Zakona o zaštiti potrošača prvenstveno su preuzimanje Direktive (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP) (SL L 328, 18.12.2019.) (u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2019/2161), kao i poboljšanje pojedinih odredbi važećeg Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.) za koje se tijekom provedbe pokazalo da ih je potrebno drugačije urediti.

Naime, člankom 169. stavkom 1. i člankom 169. stavkom 2. točkom (a) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (u daljnjem tekstu: UFEU) predviđeno je da Europska unija treba doprinositi ostvarivanju visokog stupnja zaštite potrošača mjerama usvojenima na temelju članka 114. UFEU-a. Člankom 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima (2016/C 202/02) predviđeno je da politike Europske unije trebaju osigurati visoku razinu zaštite potrošača. Međutim, prilikom sveobuhvatne provjere prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava koju je Europska komisija provela 2016. i 2017. u okviru Programa za prikladnost i učinkovitost propisa (u daljnjem tekstu: REFIT) zaključeno je da je djelotvornost prava Europske unije u području zaštite potrošača ugrožena zbog nedostatka osviještenosti trgovaca i potrošača, radi čega se i postojeći mehanizmi pravne zaštite nedovoljno koriste. Unatoč nizu mjera koje je Europska unija poduzela u cilju unaprjeđenja sustava sankcija te u cilju postizanja veće razine informiranosti trgovaca i potrošača o pravima potrošača i postojećoj pravnoj zaštiti, i dalje su prisutni znatni nedostaci u pogledu učinkovitih i proporcionalnih sankcija za povrede prava Europske unije u državama članicama Europske unije. Osim navedenog, u okviru REFIT-a utvrđen je i niz drugih područja u kojima se pokazalo nužnim osuvremeniti postojeća pravila Europske unije o zaštiti potrošača.

Kako bi se premostile navedene poteškoće te osigurala ujednačena primjena prava među državama članicama, 7. siječnja 2020. na snagu je stupila Direktiva (EU) 2019/2161. Sukladno članku 7. stavku 1. Direktive (EU) 2019/2161, države članice do 28. studenog 2021. donose i objavljuju mjere koje su potrebne radi usklađivanja s predmetnom Direktivom, a koje se primjenjuju od 28. svibnja 2022.

Direktiva (EU) 2019/2161 sadrži izmjene četiri postojeće potrošačke direktive, i to, kako slijedi:

1. Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 93/13/EEZ)
2. Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 98/6/EZ)
3. Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, 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.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2005/29/EZ)
4. Direktive 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.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2011/83/EU).

Jedna od najvažnijih izmjena predviđena Direktivom (EU) 2019/2161 odnosi se na propisivanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih novčanih kazni trgovcima koji su odgovorni za raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije, koje su definirane Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27.12.2017) (u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 2017/2394). Kako se u tim slučajevima radi o prekograničnim povredama koje obuhvaćaju kršenje potrošačkih prava velikog broja potrošača, kako bi se osigurao odvraćajući efekt na trgovce, sankcije će se određivati s obzirom na godišnji promet trgovca. Međutim najviša kazna bi bila najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca. Kako bi se olakšala dosljednija primjena sankcija, osobito u slučajevima povreda unutar Unije, raširenih povreda i raširenih povreda s dimenzijom Unije kako su definirane u Uredbi (EU) 2017/2394, u direktive 93/13/EEZ, 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU trebalo bi uključiti zajedničke, netaksativne i indikativne kriterije za primjenu sankcija. Ti kriteriji trebali bi obuhvatiti, na primjer, narav, težinu, opseg i trajanje povrede te pravnu zaštitu koju trgovac pruži potrošačima za uzrokovanu štetu.

Nadalje, Direktivom (EU) 2019/2161 uređeni su i drugi aspekti potrošačkog prava koji su se pokazali posebno izazovnim u praksi nadzornih tijela. Primjerice, propisana su nova pravila koja se odnose na zahtjeve transparentnosti informacija o osobi s kojom se ugovor sklapa, te o odgovornosti takvih osoba i internetskih posrednika.

Osim navedenoga, s obzirom na kontinuiran razvoj digitalnih alata, izvršena je prilagodba odgovarajućih definicija i drugih odredbi u odnosu na ranije pravno uređenje, kako bi se u primjenu propisa uključio i digitalni segment sklapanja ugovora u većoj mjeri nego je to bio slučaj dosad.

Direktivom (EU) 2019/2161 predviđena je mogućnost da se određene prakse trgovaca koje dosad nisu bile regulirane, a kojima su se kršila potrošačka prava u određenim sektorima (primjerice, u slučaju dvojne kvalitete robe), pod određenim uvjetima budu definirane kao

nepoštena poslovna praksa, a sve kako bi se osigurao najviši stupanj zaštite potrošača prilikom kupovine roba i usluga.

Osim gore navedenih odredbi Direktive (EU) 2019/2161 koje će se prenijeti u pravni sustav Republike Hrvatske putem ovoga Prijedloga zakona, pojedine odredbe predmetnog prijedloga propisa bit će na odgovarajući način izmijenjene ili dopunjene, a sve u svrhu osuvremenjivanja predmetnog propisa. Nadalje, kako su pojedine odredbe rezultirale poteškoćama u primjeni, takve će se odredbe brisati.

Ovim Prijedlogom zakona definicije su nadopunjene sukladno odgovarajućim izmjenama sadržanim u Direktivi (EU) 2019/2161, posebice kako bi se propis uskladio s razvojem digitalnih alata.

Nadalje, u odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, uzimajući u obzir nove oblike komunikacije potrošača i trgovaca, uz obvezu omogućavanja podnošenja pisanog prigovora osobno u poslovnim prostorijama trgovca, putem pošte i e-pošte, propisuje se pravo trgovca i da omogući potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem sredstava mrežne komunikacije uz obvezu da navedeno sredstvo komunikacije omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju. Primjena takvih sredstava komunikacije zahtjeva određenu infrastrukturu, stoga kako se trgovcima (osobito mikropoduzećima) ne bi nametalo nerazmjerno opterećenje, primjena takvih sredstava nije obveza trgovaca, već trgovci sami, ovisno o svojim mogućnostima mogu omogućiti potrošačima podnošenje prigovora i tim sredstvima. Osim toga, trgovac se obvezuje odgovoriti na prigovor potrošača u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača iz razloga što je u postupcima nadzora uočeno kako trgovci često nejasno odgovaraju na prigovor potrošača i ne izjašnjavaju se o meritumu potrošačkog prigovora.

Vezano uz odredbe koje se odnose na posebne oblike prodaje, dodane su odgovarajuće odredbe kao rezultat prenošenja Direktive (EU) 2019/2161, sukladno kojima su trgovci tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, dužni istaknuti sniženu cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (tijekom sezonskog sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje, prodaje proizvoda s greškom, kao i tijekom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji) i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

Nadalje, vezano za usluge koje se u smislu ovoga Prijedloga zakona smatraju javnim, na popis javnih usluga dodano je i pružanje usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama, kako bi se povećala djelotvornost sustava rješavanja prigovora u predmetnom području.

Vezano uz odredbe ovoga Prijedloga zakona kojima je uređena nepoštena poslovna praksa, jedna od važnijih novina, koja je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161, je propisivanje zabrane stavljanja robe na tržište Republike Hrvatske uz tvrdnju da je identična robi na tržištima drugih država članica iako se u stvarnosti značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima. Navedeno bi se smatralo zavaravajućom nepoštenom poslovnom praksom, ali povreda će se

utvrđivati u svakom konkretnom slučaju. Naime, razlike u robi mogu se opravdati legitimnim i objektivnim očekivanjima. Prilikom ocjenjivanja, nadležno tijelo trebalo bi uzeti u obzir mogu li potrošači lako primijetiti takve razlike, postoje li neka ograničenja propisana nacionalnim pravima, dostupnosti ili sezonskog karaktera sirovina. Također, potrošači se moraju informirati o postojanju razlika među robom zbog legitimnih i objektivnih čimbenika. Nadalje, usklađivanje s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 rezultiralo je i proširenjem tzv. „crne liste“ okolnosti koje čine zavaravajuću nepoštenu poslovnu praksu, odnosno detaljnijim uređenjem poslovne prakse trgovaca koji se u svakom slučaju smatraju nepoštenom. Primjerice, propisuje se zabrana podnošenja lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka. Kako bi se potrošačima izrijeком osiguralo pravo na obeštećenje sukladno odredbama članka 3. stavka 5. Direktive (EU) 2019/2161, u ovom Prijedlogu zakona izrijeком se propisuje kako potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je sklopljen uslijed nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulirana općim pravilima ugovornog prava.

Nadalje, vezano za dio ovoga Prijedloga zakona kojim je uređeno područje primjene odredbi dijela trećeg glave I. i glave III. poglavlja I. kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi, izvršene su odgovarajuće izmjene popisa ugovora na koje se ne primjenjuju gore navedene odredbe, kao i određene izmjene propisa koje određuju kada se ne primjenjuju odredbe ovoga Zakona, a sukladno zahtjevima propisanim Direktivom (EU) 2019/2161. Također, obveza obavješćavanja potrošača u predugovornom stadiju usklađena je sa odredbama Direktive (EU) 2019/2161.

Neke od odredbi ovoga Prijedloga zakona koje nisu rezultat usklađivanja s Direktivom (EU) 2019/2161, jesu i odredbe kojima se uređuje pitanje snošenje troškova vještačenja koje se nužno provodi radi utvrđivanja postoji li materijalni nedostatak na robi. Naime, odgovarajuća odredba važećeg Zakona o zaštiti potrošača propisivala je kako trgovac snosi troškove vještačenja utvrđivanja nedostatka za sporove između trgovca i potrošača kada se materijalni nedostatak pojavio u roku od šest mjeseci od dana prijelaza rizika na potrošača, što je u skladu i s predmnijevom iz članka 400. Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15. i 29/18.) koja navodi da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika postojao i u vrijeme prijelaza rizika iz čega proizlazi da je na prodavatelju teret dokazivanja drugačijeg. Ako bi nalaz vještačenja ukazivao da ne postoji materijalni nedostatak na robi, trgovac koji je snosio troškove vještačenja, morao bi pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom protiv potrošača kako bi naknadio štetu za koju tvrdi da mu je nastala prema pravilima općeg obveznog prava. Međutim, u praksi se često postavljalo pitanje dosega opisane odredbe Zakona o zaštiti potrošača i ograničava li Zakon o zaštiti potrošača trgovca u ostvarivanju prava na štetu. Propisivanje obveze trgovca na snošenje troškova vještačenja i u slučajevima kada nalaz vještačenja ne ukazuje na postojanje materijalnog nedostatka na robi predstavljalo bi nesrazmjerno opterećenje za trgovca. Iz tog razloga, ovim Prijedlogom zakona izrijeком se propisuje kako trgovac isključivo predujmljuje te troškove. Nadalje, kako bi se ovaj Prijedlog zakona uskladio s budućim izmjenama Zakona o obveznim odnosima, potrebno je na odgovarajući način izmijeniti i odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača te se produljuje rok tijekom kojeg trgovac predujmljuje troškove vještačenja sa šest mjeseci na godinu dana od dana prijelaza rizika na potrošača.

U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, ovim Prijedlogom zakona dopunjuje se odredba koja uređuje pravo potrošača na raskid ugovora zbog neispunjenja ugovora u roku. Predmetnom odredbom omogućuje se potrošaču raskinuti ugovor bez prethodnog omogućavanja naknadnog roka za ispunjenje, ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti ni u naknadnom roku. Primjerice, navedeno bi obuhvatilo slučajeve kada trgovac ni u naknadnom roku neće moći dostaviti robu koja je predmet ugovora iz razloga što predmetne robe više nema na tržištu, a nije moguće istu proizvesti i/ili nabaviti s drugih tržišta tijekom naknadnog roka.

Nadalje, ovim Prijedlogom zakona uređene su i obveze trgovca koji organizira događanja radi prodaje ili promocije proizvoda kao i nezatraženih posjeta potrošačevu domu, što je rezultat prenošenja Direktive (EU) 2019/2161, kojom je predviđena mogućnost da države članice donesu odgovarajuće odredbe za zaštitu legitimnih interesa potrošača u pogledu agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima. Naime, iako je prodaja izvan poslovnih prostorija zakonit i dobro uhodan prodajni kanal, kao i prodaja u poslovnim prostorijama trgovca i prodaja na daljinu, pojedinom posebno agresivnom ili zavaravajućom marketinškom ili prodajnom praksom u kontekstu posjeta potrošačevu domu ili izleta, može se na potrošače izvršiti pritisak da donesu odluku o kupnji robe ili usluge koju inače ne bi donijeli. Takva praksa često je usmjerena na starije osobe ili druge ranjive skupine potrošača, radi čega su ovim Prijedlogom zakona detaljnije uređeni uvjeti pod kojima se takva prodaja smije obavljati.

Također, izvršene su i odgovarajuće izmjene i dopune odredaba koje uređuju sklapanje ugovora na daljinu i izvan poslovnih prostorija, u skladu s odredbama predviđenim Direktivom (EU) 2019/2161, a koje se odnose na usklađivanje s digitalnim trendovima, dodatne zahtjeve u pogledu transparentnosti vezano uz sklapanje ugovora i pružanje obavijesti pružatelja internetskih tržišta, te odredbe koje se odnose na to da pisana potvrda mora sadržavati i potvrdu prethodne suglasnosti koja se odnosi na slučajeve u kojima je predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju, a za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, u slučaju 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.

Osim navedenoga, ovim se Prijedlogom zakona mijenja način donošenja Nacionalnog programa zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Nacionalni program) na način da se propisuje donošenje istog od strane Vlade Republike Hrvatske na prijedlog ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača, a ne Hrvatskoga sabora, kao što je propisano odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Osim navedenoga, a radi tehničkih razloga i razloga oportuniteti, obveza izvještavanja o provedbi Nacionalnog programa stavlja se u nadležnost ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača, a ne u nadležnost Vlade Republike Hrvatske, kao što je bio slučaj sukladno odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, iz ovoga Prijedloga zakona brisan je članak 132.a kojim je uređena obveza polaganja stručnog ispita za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača na temelju javnog natječaja za provedbu kojeg su sredstva osigurana u državnom proračunu Republike Hrvatske. Time prestaje važiti i Pravilnik o stručnom

ispitu za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača („Narodne novine“, broj 123/19.), koji je uređivao postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača. Potaknuti nemogućnošću održavanja stručnih ispita radi okolnosti uzrokovanih pandemijom bolesti COVID-19 te provođenjem detaljne analize oportuniteti uvedenog sustava stručnih ispita, zaključeno je kako propisivanje obveze polaganja stručnog ispita ne bi doprinijelo svrsi radi koje je predmetna odredba i uvedena u važeći Zakon o zaštiti potrošača, a to je osiguravanje visokog stupnja stručnosti i kompetencija osoba koje, ispred udruga za zaštitu potrošača, obavljaju poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe iz područja zaštite prava potrošača. Naime, uspješno polaganje stručnog ispita ne bi rezultiralo stvaranju utemeljenog stava o stupnju kompetencija i stručnosti pojedinog člana udruge te bi stoga obvezivanje članova udruge na polaganje stručnog ispita predstavljalo administrativno opterećenje koje ne bi doprinijelo svrsi samog ispita. Naime, kompetencije pojedinog člana udruge mogu se ustanoviti i na druge, egzaktnije načine, kao što je, primjerice, životopis člana udruge iz kojeg je razvidno radno iskustvo i stručnost za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača.

U odnosu na odgovarajuću odredbu važećeg Zakona o zaštiti potrošača, kojom su ovlast za nadzor imali tržišni inspektori tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove (Državnog inspektorata), Hrvatska narodna banka te Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti i čiji se djelokrug nije izmijenio ovom odredbom, ovim Prijedlogom zakona izrijeком se propisuje i nadležnost Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: HANFA) u provedbi nadzora nad trgovcima kojima je HANFA izdala odobrenje za rad te poljoprivredne inspekcije Državnog inspektorata u odnosu na provođenje nadzora koji se odnosi na pitanje dvojne kvalitete hrane.

Nadalje, ovim Prijedlogom zakona dodatno se uređuju pretpostavke za podnošenje prijave potrošača, način postupanja s prijavom te određeni rokovi unutar kojih se trgovcima ostavlja mogućnost izjašnjavanja o tvrdnjama potrošača iznesenima u podnesenoj prijavi. Svrha navedenih dopuna je brže osiguravanje zaštite potrošačkih prava, posebice u slučajevima kada se trgovac, na poziv inspektora, ipak izjasni da će udovoljiti zahtjevima potrošača, bez da se pokreće inspekcijski postupak. Ako se trgovac ne izjasni u danom roku, nakon proteka istog, postupak se pokreće po službenoj dužnosti. Osim navedenoga, opisana procedura prethodnog izjašnjavanja trgovca utjecat će na smanjenje opterećenja tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove.

Još jednu novinu u ovom Prijedlogu zakona predstavljaju i odredbe kojima se propisuju ovlasti inspektora tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove za provođenjem kupnje s tajnim identitetom prilikom provedbe nadzora nad primjenom odredaba ovoga Prijedloga zakona, kao i odredbe o naknadi troškova koji su posljedica primjene tog načina postupanja, ovisno o tome je li utvrđeno kršenje potrošačkih prava od strane trgovca ili ne.

Nadalje, propisane su i dodatne ovlasti tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove koje se odnose na mjere onemogućavanja pristupa sadržaju, odnosno ograničavanje pristupa mrežnom sučelju koje provode pružatelji usluge pristupa internetu za određena kršenja odredaba ovoga Prijedloga zakona koja se provode mrežno. Predmetna mjera izriče se isključivo u slučajevima kada je riječ o povredi koja predstavlja rizik ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača. Riječ je o slučajevima mrežnog protupravnog postupanja kada trgovac namjerno skriva

svoj identitet zbog čega je otežano ostvarenje zaštite potrošačkih prava. Ograničavanjem pristupa mrežnim stranicama trgovaca putem kojih se provodi takva zabranjena praksa onemogućit će se daljnja kršenja potrošačkih prava.

Ovim Prijedlogom zakona propisane su prekršajne odredbe te kriteriji koji se primjenjuju pri odlučivanju o vrsti i mjeri kazne koja se izriče za počinjeni prekršaj. Kako bi se udovoljilo zahtjevima koji su propisani u Direktivi (EU) 2019/2161, a koji se odnose na propisivanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija, kroz konzultacije s tijelom državne uprave nadležnim za inspekcijske poslove, povećan je raspon iznosa novčane kazne od 10.000,00 kuna do 500.000,00 kuna za sve prekršaje koji se odnose na trgovce - pravne osobe. Također, u odnosu na odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača, ovim Prijedlogom zakona posebno se uređuju prekršajne odredbe za prekogranične povrede kojima se povrjeđuju kolektivni interesi potrošača. Predmetne odredbe su predmet usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 koja propisuje minimalne visine zapriječenih kazni za opisane prekogranične povrede. Visine zapriječenih prekršajnih sankcija ovise o tome radi li se u konkretnom slučaju o raširenoj povredi (povreda koja obuhvaća potrošače koji borave u najmanje dvije države članice koje su različite od države članice u kojoj je došlo do povrede ili se nalazi sjedište ili imovina trgovca odgovornog za povredu) ili raširenoj povredi s dimenzijom Unije (povreda kojom se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije). Kako bi se osigurao odvraćajući efekt na trgovce, sankcije će se određivati s obzirom na godišnji promet trgovaca. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, primijenit će se zapriječeni posebni minimum i maksimum novčane kazne. Osim navedenoga, propisuju se i okolnosti pod kojima nadležni inspektor neće podnijeti optužni prijedlog, odnosno izdati prekršajni nalog, kao i iznimke kada je inspektor dužan u vrlo kratkom roku podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog. Osim navedenoga, izrijeком se navodi na koji način nadležni sud određuje vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti u konkretnom slučaju, a sve kako bi se osiguralo da izrečene kazne budu učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

Konačno, u prijelaznim odredbama ovoga Prijedloga zakona propisuje se donošenje podzakonskih akata - pravilnika, kojima se razrađuju odredbe ovoga Prijedloga zakona koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača, kao i obveza donošenja uredbe Vlade Republike Hrvatske kojom će se odrediti osobe koje imaju aktivnu legitimaciju za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, i odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. Također, propisuju se rokovi u kojima je potrebno donijeti navedene podzakonske akte. U završnim odredbama uređuje se stupanje na snagu ovoga Prijedloga zakona te primjena odredaba važećeg Zakona o zaštiti potrošača, podzakonskih propisa i drugih akata do stupanja na snagu odredaba ovoga Prijedloga zakona. Kako se ovim Prijedlogom zakona prenose odredbe Direktive (EU) 2019/2161, a čije odredbe se, sukladno članku 7. iste, primjenjuju od 28. svibnja 2022., ne primjenjuje se uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis* i odredbe ovoga Prijedloga zakona stupaju na snagu 28. svibnja 2022. Ogdoda u primjeni ovoga Prijedloga zakona omogućit će i trgovcima dovoljno vremena za prilagodbu svog poslovanja novim obvezama koje se propisuju ovim Prijedlogom zakona.



Zaključno, ovim Prijedlogom zakona o zaštiti potrošača postići će se visoka razina zaštite potrošača, bolje funkcioniranje unutarnjeg tržišta, stvaranje veće dodane vrijednosti u gospodarstvu i viša razina pravne sigurnosti potrošača i trgovaca. Osim navedenoga, pravovremenim prenošenjem Direktive (EU) 2019/2161 u odgovarajuće odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Republika Hrvatska će postupati sukladno obvezama koje ima kao država članica Europske unije.

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

Provedbom ovoga Zakona očekuju se promjene u prihodima i primicima ili rashodima i izdacima državnog proračuna Republike Hrvatske, odnosno očekuje se pozitivan fiskalni učinak na državni proračun Republike Hrvatske jer se kod prekršajnih odredbi povećao raspon propisanih kazni, istovremeno na rashodovnoj strani očekuju se troškovi sufinanciranja iz državnog proračuna Republike Hrvatske za provođenje aktivnosti na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje od 2021.do 2024. godine te provođenja inspekcijskog nadzora u slučaju kada je provedena kupnja s tajnim identitetom, a nije utvrđena povreda potrošačkih prava, međutim kod svega naprijed navedenog nije moguće procijeniti iznos. Napominjemo da nije potrebno osigurati dodatna sredstva, budući da su sredstva osigurana u okviru redovnih aktivnosti Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja i tijela nadležnih za provedbu ovoga Zakona.

## PRIJEDLOG ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

### DIO PRVI TEMELJNE ODREDBE

#### Predmet Zakona

#### Članak 1.

Ovim se Zakonom uređuje zaštita osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda 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.

#### Usklađivanje s pravnim aktima Europske unije

#### Članak 2.

Ovim se Zakonom u hrvatsko zakonodavstvo preuzimaju sljedeći akti Europske unije:

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21. 4. 1993.)
2. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998.)
3. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9.10.2002.)
4. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i

Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi“) (Tekst značajan za EGP) (SL L 149, 11.6.2005.)

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

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

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

8. Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22.5.2019.)

9. Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP) (SL L 328, 18.12.2019.).

### Odnos prema drugim zakonima

#### Članak 3.

(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 propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi.

#### Pojmovi

#### Članak 4.

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 poreze i druga javna davanja

2. „*digitalna usluga*“ je usluga kojom se potrošaču omogućuje stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge, kao što su, primjerice: usluge za dijeljenje videozapisa i audiozapisa te druge usluge pohranjivanja datoteka na poslužitelje (file hosting), pohrana podataka u oblaku, elektronička pošta, društveni mediji i aplikacije u oblaku

3. „*digitalni sadržaj*“ jesu podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku

4. „*financijska usluga*“ je bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga ili platna usluga

5. „*funkcionalnost*“ je mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršavati funkcije s obzirom na svoju svrhu

6. „*internetsko tržište*“ je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući mrežne stranice, dio mrežnih stranica ili aplikacija kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima

7. „*interoperabilnost*“ je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge funkcionirati s hardverom ili softverom različitim od onih pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste

8. „*javna dražba*“ je prodaja kod koje trgovac nudi proizvode potrošačima u okviru koje potrošači osobno sudjeluju ili imaju mogućnost osobno sudjelovati, a koja se provodi kroz transparentan postupak nadmetanja koji provodi voditelj dražbe, a u kojem je najuspješniji sudionik dražbe obvezan kupiti proizvod

9. „*komercijalno jamstvo*“ 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

10. „*kompatibilnost*“ je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge djelovati s hardverom ili softverom pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertirati

11. „*maloprodajna cijena*“ je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja

12. „*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)

13. „*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

14. „*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

15. „*operator sredstava daljinske komunikacije*“ je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije

16. „*osobni podaci*“ jesu svi podaci kako su uređeni člankom 4. točkom 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP) (SL L 119, 4.5.2016.)

17. „*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

18. „*pisani prigovor potrošača*“ je prigovor kojim potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljenu robu, pruženu uslugu ili poslovanje trgovca s potrošačem, koji potrošač upućuje trgovcu na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije, na trajnom mediju, ako je trgovac omogućio takav oblik komunikacije

19. „*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

20. „*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

21. „*potrošač*“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

22. „*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

23. „*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

24. „*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

25. „*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

26. „*proizvod*“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze

27. „*proizvod u rasutom stanju*“ je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeren u nazočnosti potrošača

28. „*pružatelj internetskog tržišta*“ je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta

29. „*rangiranje*“ je relativna vidljivost proizvoda koji se nude potrošačima s obzirom na način na koji ih trgovac predstavlja, organizira ili obavještava, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje

30. „*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 utvrđenoj količini te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je povezana s istima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna („roba s digitalnim elementima”)

31. „*roba izrađena po specifikaciji potrošača*“ je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na temelju individualnog izbora ili odluke potrošača

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

33. „*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, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić i čvrsti disk računala

34. „*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

35. „*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

36. „*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

37. „*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

38. „*ugovor o usluzi*“ je ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu

39. „*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

40. „*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

41. „*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

42. „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)

43. „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

44. „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.

### Korištenje pojmova s rodnim značenjem

#### Članak 5.

Izrazi koji se koriste u ovom Zakonu, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

## DIO DRUGI 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**

#### **Članak 7.**

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

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

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

### **Uvjeti prodaje**

#### **Članak 8.**

(1) Trgovac je dužan uvjete prodaje istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo.

(2) Trgovac je dužan pridržavati se uvjeta prodaje.

(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 19. ovoga Zakona, osim ako nije drukčije uređeno posebnim zakonima.

(5) Trgovac može odbiti sklapanje ugovora o kupoprodaji proizvoda samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja.

## **Račun**

### **Članak 9.**

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

(2) Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.

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

## **Pisani prigovor**

### **Članak 10.**

(1) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.

(2) Trgovac može omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.

(3) Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte ili na način određen stavkom 2. ovoga članka ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije, potvrditi primitak prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

(4) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena.

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

(6) Trgovac je dužan u pisanom obliku putem pošte i elektroničke pošte ili na način određen stavkom 2. ovoga članka ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i

putem drugih sredstava mrežne komunikacije, odgovoriti na prigovore iz stavaka 1. i 2. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora sukladno obavijesti trgovca o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavka 4. ovoga članka, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.

(7) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju pisanih prigovora potrošača iz stavaka 1. i 2. 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 protivno propisima kojima je uređena zaštita osobnih podataka.

### **Neželjene komunikacije putem telefona i/ili poruka**

#### **Članak 12.**

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

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

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

(4) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje postupak upisa i ispisa te način korištenja registra iz stavka 1. ovoga članka.

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

#### **Članak 13.**

(1) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu na papiru ili nekom drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog 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 51. ovoga Zakona.

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

## **Plaćanje predujmom**

### **Članak 14.**

(1) Osim ako nije drukčije ugovoreno, ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju robe ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom, dužan je potrošaču nakon predaje robe 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 predaje robe ili ispunjenja usluge, ako je rok isporuke robe ili ispunjenja usluge dulji od 30 dana.

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

## **Plaćanje novčanih obveza**

### **Članak 15.**

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 propisa kojim se uređuje platni promet.

## **Neplaćena dospjela novčana potraživanja**

### **Članak 16.**

(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 17.**

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

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

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

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

#### **Članak 18.**

(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 čiji se proizvodi oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima.

## **GLAVA II. POSEBNI OBLICI PRODAJE**

### **Opće odredbe**

#### **Članak 19.**

(1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda 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) Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje iz ove glave Zakona trgovac je dužan istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja prodaje iz stavka 1. ovoga članka i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

(5) Odredbe stavka 4. ovoga članka primjenjuju se i na oglašavanje proizvoda.

### **Aksijska prodaja**

#### **Članak 20.**

Aksijska prodaja je prodaja određenih proizvoda po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.

## **Rasprodaja**

### **Članak 21.**

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 22.**

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

(2) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način provođenja sezonskog sniženja iz stavka 1. ovoga članka.

## **Proizvod s greškom**

### **Članak 23.**

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.

## **Roba kojoj istječe rok uporabe**

### **Članak 24.**

Roba koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer joj 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 25.**

(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. sakupljanje komunalnog otpada
12. usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama.

(2) Prilikom ispostavljanja računa za pružanje javnih usluga potrošačima trgovac mora primjenjivati obračun i cijene uređene posebnim propisima kojima se uređuju javne usluge iz stavka 1. ovoga članka.

(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.

## Savjetodavno tijelo i povjerenstvo za reklamacije potrošača

### Članak 26.

(1) Javnopravno tijelo koje obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača - korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona.

(3) Predstavnik udruge za zaštitu potrošača iz stavka 2. ovoga članka imenuje udruga za zaštitu potrošača, ako djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave iz stavka 2. ovoga članka.

(4) Iznimno od stavka 2. ovoga članka, pojedine jedinice lokalne samouprave mogu osnovati zajedničko savjetodavno tijelo iz stavka 2. ovoga članka ako isti trgovac pruža javne usluge iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona na području tih jedinica lokalne samouprave.

(5) Trgovac koji pruža javne usluge iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

(6) Predstavnik udruge za zaštitu potrošača iz stavaka 1. do 5. i stavka 8. ovoga članka imenuju udruga za zaštitu potrošača na razdoblje i po postupku sukladno aktima iz stavka 10. ovoga članka.

(7) Udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis javnopravnih tijela iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka i popis trgovaca iz stavaka 5. i 8. ovoga članka.

(8) Iznimno od stavka 5. 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.

(9) Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska gospodarska komora objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis povjerenstava za reklamacije potrošača koja su osnovale u skladu s odredbom stavka 8. ovoga članka.



(10) Postupak osnivanja, način rada te prava i obveze članova savjetodavnog tijela odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača uređuju se aktima javnopravnih tijela iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka odnosno trgovaca iz stavaka 5. i 8. ovoga članka.

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

#### **Članak 27.**

(1) Nakon primitka odgovora na pisani prigovor iz članka 10. ovoga Zakona, odnosno po isteku roka za dostavu odgovora trgovca na pisani prigovor ako trgovac potrošaču nije dostavio odgovor na pisani prigovor u roku, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz članka 26. stavka 5. ili stavka 8. ovoga Zakona.

(2) Trgovac je dužan omogućiti podnošenje reklamacije iz stavka 1. ovoga članka osobno u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.

(3) Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

(4) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja reklamacije iz stavka 1. ovoga članka u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena.

(5) Povjerenstvo iz stavka 1. ovoga članka mora u pisanom obliku odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

(6) U vezi s prigovorom odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio pravni put iz stavka 1. ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga te posebnim zakonom koji se primjenjuje na pružatelja javnih usluga.

### **Priključak na distribucijsku mrežu**

#### **Članak 28.**

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 29.

(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 propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima trgovca koji pruža javnu uslugu.

(5) Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na pružanje javne usluge iz članka 25. stavka 1. točaka 7. i 11. ovoga Zakona.

## Održavanje kvalitete javne usluge

### Članak 30.

Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju javne usluge iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona i pravilima struke.

## Obveze tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje javnih usluga

### Članak 31.

(1) Javnopravna 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) Javnopravna 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**

**POGLAVLJE I.  
OPĆE ODREDBE**

**Područje primjene**

**Članak 32.**

(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, kako je ona određena člancima 34. do 40. 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 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 33.**

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

## Pojam nepoštene poslovne prakse

### Članak 34.

(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 određive 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 35. do 37. ovoga Zakona i
- agresivna poslovna praksa, kako je uređena u člancima 38. do 40. ovoga Zakona.

## POGLAVLJE II. ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA

### Zavaravajuće radnje

#### Članak 35.

(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 drugo 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, žigom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu

2. nepoštivanje obveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovca 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

3. svako stavljanje robe na tržište Republike Hrvatske uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u drugim državama članicama iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijima.

## Zavaravajuća propuštanja

### Članak 36.

(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, bitnima 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, 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

6. tome da je treća osoba koja nudi proizvode na internetskim tržištima trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta.

(5) Bitnima se smatraju i:

1. 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
2. opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, ako se potrošačima omogućuje pretraživanje proizvoda koje nude temeljem upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa, neovisno o tome gdje se sklapa ugovor
3. informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili, ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda.

(6) Odredba iz stavka 5. točke 2. ovoga članka ne primjenjuje se na pružatelje internetskih tržišta uređenih Uredbom (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (Tekst značajan za EGP) (SL L 186, 11.7.2019).

### **Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu**

#### **Članak 37.**

Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:

1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj
2. isticanje žigova, 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 ponudenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti

6. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se potrošaču pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvaćanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda

7. lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uvjetima u vrlo ograničenom razdoblju, a radi navođenja potrošača da odmah donese odluku o kupnji, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku utemeljenu na saznanju o svim relevantnim okolnostima

8. obvezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, komunicirajući prije odluke o kupnji s potrošačem na jeziku koji nije službeni jezik države članice Europske unije u kojoj se trgovac nalazi, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije sklapanja ugovora

9. tvrditi ili na drugi način stvarati dojam da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj

10. predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca

11. koristiti uredničke sadržaje u medijima radi plaćene promidžbe proizvoda, a da u tim sadržajima nije jasno izraženo riječima, znakovima ili zvukovima koje potrošač može jasno prepoznati, da je riječ o promidžbi

12. pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvoda u rezultatima pretraživanja

13. 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

14. 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

15. 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

16. tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u druge poslovne prostorije, iako to nije slučaj



17. tvrditi da proizvod može olakšati dobitak u igrama na sreću
18. lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju
19. 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
20. tvrditi u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent
21. 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
22. 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
23. lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača
24. 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
25. preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilazanje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica
26. navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača
27. podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda.

### **POGLAVLJE III. AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA**

#### **Pojam**

#### **Članak 38.**

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 39.**

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 40.**

(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.

### **Pravo na naknadu štete uslijed nepoštene poslovne prakse**

#### **Članak 41.**

Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je sklopljen uslijed nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulirana općim pravilima ugovornog prava.

#### **Teret dokaza**

#### **Članak 42.**

Teret dokaza o točnosti činjeničnih tvrdnji u vezi s poslovnom praksom je na trgovcu.

## **DIO TREĆI POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI**

### **GLAVA I. OPĆE ODREDBE**

#### **Područje primjene**

#### **Članak 43.**

Ako drukčije nije određeno, odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona primjenjuju se na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, uključujući:

1. ugovore o isporuci toplinske energije, ugovore o isporuci vode, plina i električne energije bez obzira na to prodaju li se u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini ili ne

2. ugovore temeljem kojih trgovac potrošaču isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač ne plaća cijenu niti se obvezuje platiti cijenu, već dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako trgovac osobne podatke koje je dostavio potrošač obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalne usluge ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s obvezama kojima podliježe trgovac, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.

### Iznimke od primjene

#### Članak 44.

(1) Odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona ne primjenjuju 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 propisima kojima se uređuje zdravstvena zaštita
3. o igrama na sreću koje uključuju novčani ulog, uključujući lutriju, igre u casinima i kladjenje
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. putovanju u paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu sukladno odredbama propisa kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu
8. iz glave IV. ovoga dijela Zakona
9. sklopljene pred javnopravnim tijelom 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 51., članka 52. i članka 75. ovoga Zakona i odredba članka 32. Zakona o platnom prometu („Narodne novine“, broj 66/18.)

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

(2) Odredbe ovoga Zakona ne primjenjuju se na prodaju robe u ovršnom postupku ili u drugom postupku prema zakonskom ovlaštenju.

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

#### **Članak 45.**

(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 46.**

(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 proizvoda, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na proizvod te medij koji se koristi za prijenos obavijesti

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

3. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda 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 nedostatke za određenu robu ili odgovornost za usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom, izdano komercijalno jamstvo te uvjetima njegovog korištenja, ako je komercijalno jamstvo izdano
6. ispravama koje je proizvođač ~~priručio~~ radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda kao što su komercijalno 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 robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite
10. ako je primjenjivo, kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju trgovac zna ili bi morao znati
11. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

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

### **Ispunjenje ugovora**

#### **Članak 47.**

(1) Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi.

(2) U slučaju materijalnog nedostatka na robu na odnose potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.

(3) Ako trgovac ili proizvođač daje jamstvo za ispravnost prodane robe dužan je ispuniti obveze uređene propisom kojim se uređuju obveznopравни odnosi o komercijalnom jamstvu, kao i obveze preuzete takvim jamstvom.

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

(5) Ako se materijalni nedostatak na robi ili neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom pojavi u roku od godine dana od dana prijelaza rizika na potrošača, a trgovac smatra da nedostatak, odnosno neusklađenost u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja predujmljuje trgovac, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

(6) Ako se materijalni nedostatak na robi ili neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom pojavi nakon isteka roka iz stavka 5. ovoga članka, ali ne kasnije od 24 mjeseca od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja predujmljuje potrošač, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

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

#### **Članak 48.**

(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 ispuni ugovor u roku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je o tome, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti potrošača.

(3) Potrošač ima pravo na raskid ugovora samo ako je dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora, osim ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti niti u naknadnom roku.

(4) Odredbe ovoga članka ne odnose se na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj 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 49.**

(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 neutvrđenoj 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 50.**

(1) Isporuka 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 drugog 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 51.**

(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 52.**

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 53.

(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 formuliranom 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 54.

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 53. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima, primjerice 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 naknadu 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 koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga
13. odredba kojom se cijena proizvoda 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.

### **Utvrđivanje i ocjena nepoštenosti ugovornih odredaba**

#### **Članak 55.**

(1) Nepoštenost ugovornih odredaba utvrđuje nadležni sud pravomoćnom sudskom presudom.

(2) Prilikom ocjene je li određena ugovorna odredba nepoštena uzimat će se u obzir priroda proizvoda 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 56.**

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

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

#### **Članak 57.**

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 58.**

(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 114. ovoga Zakona.

**Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe****Članak 59.**

(1) Nepoštena ugovorna odredba je ništetna.

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

**Primjena pravila međunarodnog privatnog prava****Članak 60.**

Odredbe članka 114., 115. i 122. 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****POGLAVLJE I.****OPĆE ODREDBE O UGOVORIMA SKLOPLJENIM IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORIMA SKLOPLJENIM NA DALJINU****ODJELJAK 1.****PREDUGOVORNE OBAVIJESTI****Opće odredbe****Članak 61.**

(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 proizvoda, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na proizvod te medij koji se koristi za prijenos obavijesti
2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju
3. ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa
4. adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno 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 proizvoda, a ako priroda proizvoda 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. ako je primjenjivo, informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka
7. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi
8. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca
9. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora u slučajevima u kojima to pravo postoji
10. o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 82. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid
11. tome da je potrošač dužan snositi troškove povrata robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, odnosno, o troškovima povrata robe, u slučaju da kod ugovora sklopljenih na daljinu povrat robe zbog svoje prirode ne može biti izvršen poštom na uobičajen način
12. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 69. ili člankom 78. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 85. stavku 8. ovoga Zakona
13. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 87. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora
14. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke robe, odnosno odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s ugovorom
15. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim komercijalnim jamstvima koja su izdana uz robu
16. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 4. točkom 24. ovoga Zakona
17. 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

18. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji
19. 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
20. ako je primjenjivo, funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja
21. ako je primjenjivo, kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati
22. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.

(2) 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.

(3) 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.

(4) Ako je u ugovoru iz stavka 3. ovoga članka ugovorena fiksna naknada, ukupna cijena iz stavka 1. točke 5. ovoga članka uključuje i ukupne mjesečne troškove.

(5) Ako u ugovoru iz stavka 3. ovoga članka ukupna cijena ne može biti razumno izračunata unaprijed, potrošač mora biti obaviješten o načinu izračuna cijene.

(6) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima predviđenima u stavku 1. točkama 5. i 11. ovoga članka, te stavcima 3. do 5. ovoga članka, potrošač nije dužan snositi te troškove.

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

### **Obveze obavještavanja pružatelja internetskih tržišta**

#### **Članak 62.**

(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, pružatelj internetskog tržišta mora ga, ne dovodeći u pitanje primjenu odredaba o nepoštenoj poslovnoj praksi, na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestiti o:

1. općim informacijama o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda proizvoda, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre
2. da je treća osoba koja nudi proizvode trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta
3. da se prava potrošača uređena propisima koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije ne primjenjuju na sklopljeni ugovor u slučaju kada treća osoba koja nudi proizvode nije trgovac
4. da se ugovorne obveze prema potrošaču dijele između treće osobe koja nudi proizvode i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koja za pružatelja internetskog tržišta ili treće osobe proizlazi iz prava Europske unije ili nacionalnog prava ako je primjenjivo.

(2) Obveza iz stavka 1. ovoga članka ne smatra se ispunjenom ako su potrošaču obavijesti iz stavka 1. ovoga članka istaknute samo u općim uvjetima poslovanja.

#### **Obveza obavještavanja sukladno posebnim propisima**

##### **Članak 63.**

(1) Obveza obavještavanja iz ovoga poglavlja dopunjuje obvezu obavještavanja sukladno propisima kojima se uređuju usluge i propisima kojima se uređuje elektronička trgovina.

(2) Ako su odredbe propisima kojima se uređuju usluge i kojima se uređuje elektronička trgovina u vezi sa sadržajem i načinom pružanja obavijesti u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona, primarno se primjenjuju odredbe ovoga Zakona.

#### **Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe**

##### **Članak 64.**

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe, obavijesti iz članka 61. stavka 1. točaka 2. do 4. ovoga Zakona mogu biti zamijenjene odgovarajućim pojedinostima o voditelju dražbe.

#### **Teret dokazivanja**

##### **Članak 65.**

U vezi s obvezom obavještavanja iz ovoga poglavlja, teret dokaza je na trgovcu.

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

### **Članak 66.**

(1) Obavijesti iz članka 61. stavka 1. točaka 9. do 12. ovoga Zakona mogu biti pružene u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz članka 82. 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.

## **ODJELJAK 2.**

### **SKLAPANJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA**

#### **Opće odredbe**

### **Članak 67.**

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavijest iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona potrošaču mora biti dana na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te mora biti čitljiva i napisana jednostavno i razumljivo.

#### **Potvrda o sklopljenom ugovoru**

### **Članak 68.**

(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 87. stavka 1. točke 13. ovoga Zakona.

#### **Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge**

### **Članak 69.**

(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuke toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona mora biti dan na trajnom mediju.

(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti.



## **Oblik obavijesti u slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge popravka ili održavanja**

### **Članak 70.**

(1) Ako se ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija odnosi na usluge popravka ili održavanja, a sklopljen je na izričit zahtjev potrošača, a iznos koji je potrošač dužan platiti ne prelazi 1.500,00 kuna te je predviđeno da strane svoje ugovorne obveze ispune odmah, trgovac mora potrošaču dati na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju obavijesti iz članka 61. 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 61. stavka 1. točaka 1., 9., 10. i 12. 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 61. stavka 1. ovoga Zakona.

## **Događanja koje trgovac organizira radi prodaje ili promocije proizvoda**

### **Članak 71.**

(1) U pozivu potrošaču za sudjelovanje na događanju u organizaciji trgovca čija je svrha promocije ili prodaje proizvoda potrošaču, poput izleta i svečanih večera, trgovac je dužan jasno i razumljivo informirati potrošača o toj svrsi te o svim uvjetima sudjelovanja na događanju.

(2) Poziv potrošaču iz stavka 1. ovog članka mora biti dostavljen na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.

(3) Obvezivanje potrošača na kupnju proizvoda ili na bilo kakvo drugo plaćanje tijekom besplatnog izleta koji je organizirao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi dijela drugog glave IV. ovoga Zakona.

## **Nezatraženi posjeti trgovaca potrošačevu domu**

### **Članak 72.**

(1) Nezatražene posjete trgovaca potrošačevu domu mogu se provoditi radnim danima između 8 i 20 sati.

(2) Potrošač može istaknuti dodatno vremensko ograničenje posjete iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Zabranjene su posjete trgovaca koje se provode suprotno stavcima 1. i 2. ovoga članka te posjete domovima potrošača na kojima je jasno istaknuta zabrana.

(4) Osoba koja provodi posjetu iz stavka 1. ovoga članka dužna je na početku komunikacije istaknuti i dokazati svoj identitet i navesti svrhu posjete.

(5) Dokazivanje identiteta trgovca iz stavka 4. ovoga članka provodi se na način kojim je moguće utvrditi identitet trgovca, a osobito službenim iskaznicama i značkama trgovca.

(6) Teret dokazivanja o vremenu kada se provela nezatražena posjeta potrošačevu domu je na trgovcu.

### **ODJELJAK 3. FORMALNE PRETPOSTAVKE PRI SKLAPANJU UGOVORA NA DALJINU**

#### **Opće odredbe**

##### **Članak 73.**

(1) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, obavijest iz članka 61. 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 na tom sredstvu ili putem toga sredstva daljinske komunikacije obavijestiti potrošača barem o podacima iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 2., 5., 11. i 19. i stavaka 3. do 5. 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.

#### **Sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona**

##### **Članak 74.**

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

(2) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka smatra se sklopljenim kad potrošač, nakon primitka ponude, dostavi trgovcu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora.

(3) Teret dokaza o zaprimanju potvrde suglasnosti iz stavka 2. ovoga članka je na trgovcu.

#### **Obavješćavanje o obvezi plaćanja**

##### **Članak 75.**

(1) Ako bi temeljem ugovora sklopljenog elektroničkim putem potrošač bio u obvezi izvršiti određeno plaćanje, trgovac mora, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, na jasan i lako

uočljiv način obavijestiti potrošača o podacima iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. 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 ispuni svoje obveze predviđene ovim člankom ugovor je ništetan, odnosno narudžba potrošača je neobvezujuća.

### **Ograničenja u dostavi i sredstva plaćanja**

#### **Članak 76.**

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

### **Potvrda o sklopljenom ugovoru**

#### **Članak 77.**

(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 61. 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 87. stavka 1. točke 13. ovoga Zakona, ako je primjenjivo.

### **Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge**

#### **Članak 78.**

(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuka toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona mora biti izričito izjavljen.

(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti.

### **Primjena posebnih propisa**

#### **Članak 79.**

Odredbe ovoga odjeljka ne utječu na primjenu propisa kojima se uređuje elektronička trgovina u vezi sa sklapanjem ugovora i isporukom narudžbi elektroničkim putem.

### **ODJELJAK 4.**

#### **JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA SKLOPLJENOG IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA ILI NA DALJINU**

#### **Opće odredbe**

##### **Članak 80.**

(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu od dana sklapanja istog, a najkasnije u roku od 14 dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru sklopljenom tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

(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 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 neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora.

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

### **Članak 81.**

(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 61. stavku 1. točkama 9. i 10. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid iz članka 80. 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 80. ovoga Zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona prestaje po isteku 14 dana, odnosno po isteku 30 dana ako je riječ o ugovoru sklopljenom tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču od dana kada je potrošač primio tu obavijest.

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

### **Članak 82.**

(1) Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. 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) 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.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka trgovac je dužan, bez odgađanja, dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.

(4) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora predviđenog u člancima 80. i 81. ovoga Zakona.

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

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

## Učinak jednostranog raskida ugovora

### Članak 83.

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. 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 odjeljka.

(3) Potrošač nije dužan naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica korištenja njegova prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, osim onih predviđenih člankom 84. stavkom 2. i člankom 85. ovoga Zakona.

## Obveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora

### Članak 84.

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. 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 82. 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.

(5) Obrada osobnih podataka provodi se u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

(6) Trgovac ne smije koristiti sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako:

1. je taj sadržaj neupotrebljiv izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac
2. taj sadržaj isključivo odnosi na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac
3. je trgovac taj sadržaj objedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore
4. su taj sadržaj proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.

(7) Iznimno od stavka 6. tečkaka 1., 2. i 3. ovoga članka, trgovac na zahtjev potrošača stavlja na raspolaganje sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio korištenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji je trgovac isporučio potrošaču.

(8) Sadržaj iz stavka 7. ovoga članka, potrošač ima pravo preuzeti besplatno, bez ograničenja trgovca, u razumnom roku i strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

(9) Ne dovodeći u pitanje primjenu stavka 7. ovoga članka, u slučaju jednostranog raskida ugovora trgovac može spriječiti potrošača od daljnje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, posebice tako da mu onemogućí pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača.

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

#### **Članak 85.**

(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 82. 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 ne smije koristiti digitalni sadržaj ili digitalne usluge te ih ne smije stavljati na raspolaganje trećim osobama.

(4) 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.

(5) 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.

(6) 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.

(7) Iznimno od stavka 6. ovoga članka, ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora u skladu s člankom 61. stavkom 1. točkama 9. i 10. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za umanjenje vrijednosti robe, bez obzira na uzrok umanjenja.

(8) Ako jednostrano raskine ugovor nakon što je sukladno člancima 69. i 78. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, plina, električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, s 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.

(9) Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, potrošač neće biti obvezan platiti dio cijene razmjeran onom što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavijesti predviđene odredbama članka 61. stavka 1. točaka 9., 10. i 12. ovoga Zakona, odnosno ako potrošač nije sukladno člancima 69. ili 78. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(10) 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 iz članka 80. 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 68. ili 77. ovoga Zakona.

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

#### **Članak 86.**

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 odjeljka, ujedno će se raskinuti bilo koji povezan ugovor i to bez ikakvih troškova za potrošača, osim onih koji su predviđeni odredbama ovoga odjeljka.



## Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

### Članak 87.

(1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako je:

1. u potpunosti ispunjen ugovor o uslugama za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, 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 odjeljka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
2. predmet ugovora proizvod 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 izriječno 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 pripremnice obroka (*catering*) 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 za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu 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, a trgovac mu je dostavio potvrdu sklopljenog ugovora sukladno članku 68. ili članku 77. ovoga Zakona

14. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja usluge popravaka za koje se plaća cijena, a ugovor, čije ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, je ispunjen u potpunosti.

(2) Odredbe stavka 1. točaka 1., 2., 3. i 5. ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

## POGLAVLJE II. SKLAPANJE NA DALJINU UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA

### Pojam

#### Članak 88.

(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 organiziranog sustava prodaje na daljinu proizvoda 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 poglavlja Zakona odnose se samo na početni ugovor.

(4) U slučaju da se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i trgovca nije sklopljen početni ugovor, odredbe članka 89. do 94. ovoga Zakona primjenjivat će se samo kad se ta usluga pruža prvi put.

(5) Ako, u slučaju iz stavka 4. ovoga članka, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u razdoblju od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom te će se na tu uslugu primjenjivati odredbe članka 89. do 94. ovoga Zakona.

## Prethodna obavijest

### Članak 89.

(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 90. do 93. 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 91. točkama 1., 2. i 5. i člankom 92. 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 90. do 93. ovoga Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 94. 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 stavicima 1. do 8. ovoga članka te u člancima 90. do 93. 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.

## Obavijest o trgovcu

### Članak 90.

(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 javnopravnog tijela, 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.

### **Obavijest o financijskoj usluzi**

#### **Članak 91.**

Obavijest o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

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

## Obavijest o pojedinostima ugovora

### Članak 92.

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

1. naznaku postoji li ili ne postoji, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 98. 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 95. 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.

## Obavijest o načinu rješavanja sporova

### Članak 93.

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 propisima o kreditnim institucijama i propisima o tržištu kapitala.

## Oblik prethodne obavijesti

### Članak 94.

(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete te prethodnu obavijest iz članka 89. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 90. do 93. 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 89. 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 95.

(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 94. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima iz članaka 90. do 93. 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 94. 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 kojeg su obje ugovorne strane u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.

### **Oblik jednostranog raskida ugovora**

#### **Članak 96.**

(1) Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, predviđenog člankom 95. 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 89. ovoga Zakona.

(2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 95. 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 97.**

(1) Trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 95. 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 95. ovoga Zakona.

### **Posljedice jednostranog raskida ugovora**

#### **Članak 98.**

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 95. 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 89. ovoga Zakona, na način predviđen člankom 92. točkom 1. ovoga Zakona.

(6) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koja je ispunjena prije jednostranog raskida ugovora iz članka 95. ovoga Zakona, ako je usluga pružena suprotno odredbi članka 97. stavka 1. ovoga Zakona.

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 95. 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 95. 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 99.**

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 95. 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 ovoga poglavlja**

#### **Članak 100.**

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

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



**Teret dokaza****Članak 101.**

(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 95. 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 102.**

Odredbe članka 50. ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju elektroničke komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene elektroničke komunikacije na odgovarajući se način primjenjuju i na ugovore iz ovoga poglavlja.

**GLAVA IV.****UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU (TIMESHARE),  
UGOVOR O DUGOTRAJNOM TURISTIČKOM PROIZVODU, UGOVOR O  
PONOJVNOJ PRODAJI I UGOVOR O ZAMJENI****Područje primjene****Članak 103.**

(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 104.**

(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 105.**

(1) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovore iz ove glave Zakona mora biti jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 106. 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 106.**

(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) 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.

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

### **Sadržaj ugovora**

#### **Članak 107.**

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 106. 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 106. 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 108. 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 108. 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 108.**

(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 107. 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 106. 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 106. 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 107. 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 109.**

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 108. 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 108. ovoga Zakona.

(2) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 108. 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 110.**

(1) Prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. 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 111.**

(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 dospeljeća 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 112.**

(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 108. 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 108. ovoga Zakona.

**DIO ČETVRTI.  
PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA**

**GLAVA I.  
ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA**

**Pokretanje postupka**

**Članak 113.**

Potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovaca pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

**GLAVA II.  
ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA**

**Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača**

**Članak 114.**

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:

1. članka 3. stavka 1., članka 7., članka 34. do 44., članka 46. i članka 48. do 112. ovoga Zakona
2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i komercijalno jamstvo
3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu
4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina
5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu
6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje
7. zakona kojim se uređuju usluge
8. zakona kojim se uređuju lijekovi
9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima

10. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 55, 28.2.2011.)

11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova

12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 60I, 2.3.2018.).

(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 drugog glave IV. ovoga Zakona.

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

##### **Članak 115.**

(1) Postupak iz članka 114. 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 nadležna javnopravna tijela.

(2) 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 114. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neovisno javnopravno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

(3) 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 114. stavka 1. ovoga Zakona.

(4) Strane osobe iz stavka 5. ovoga članka ovlaštene su pokrenuti postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona, ako su uvrštene na popis tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača koji je objavljen u Službenom listu Europske unije.

(5) Vlada Republike Hrvatske će odlukom odrediti tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 118. ovoga Zakona.



(6) Vlada Republike Hrvatske će odlukom iz stavka 5. ovoga članka odrediti tijela i osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim tijelom neke od država članica Europske unije.

(7) Odluka iz stavka 5. ovoga članka bit će dostavljena Europskoj komisiji na zahtjev tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz stavka 6. ovoga članka.

### **Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka**

#### **Članak 116.**

(1) Prije pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona ovlašteno tijelo ili osoba iz članka 115. ovoga Zakona dužna je trgovca ili drugu osobu iz članka 114. stavka 2. ovoga Zakona u pisanom obliku prethodno upozoriti da će u slučaju da ne prekine s nedopuštenim ponašanjem protiv njega pokrenuti postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Ovlašteno tijelo ili osoba ne može pokrenuti postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona prije isteka roka od 14 dana od dana dostave prethodnog upozorenja iz stavka 1. ovoga članka.

### **Pokretanje postupka mirenja**

#### **Članak 117.**

(1) Prije pokretanja postupka iz članka 114. 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 propisa kojim se uređuje mirenje.

### **Stvarna i mjesna nadležnost suda**

#### **Članak 118.**

(1) Za suđenje u postupcima iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona stvarno je nadležan trgovački sud.

(2) Za suđenje u postupcima iz članka 114. 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) Ako se mjesna nadležnost ne može odrediti na način propisan u stavku 2. ovoga članka, niti se mogu primijeniti opće odredbe o mjesnoj nadležnosti sudova, za suđenje u postupcima iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona mjesno je nadležan trgovački sud na čijem području je došlo

ili je moglo doći do povrede propisa iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona, odnosno mjesno je nadležan trgovački sud na području kojeg su nastale štetne posljedice, odnosno povrede.

### **Teret dokaza**

#### **Članak 119.**

(1) Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članka 3. stavka 1., članaka 43. i 44., članka 46., članaka 48. do 52. i članaka 61. do 87. 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 114. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 88. do 102. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavješćavanja 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 95. 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 biti na potrošaču smatra se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredbi dijela trećeg glave II. ovoga Zakona.

### **Povrede nepoštene poslovne prakse**

#### **Članak 120.**

Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 32. do 40. 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 121.**

(1) Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 32. do 40. ovoga Zakona, nadležni sud iz članka 118. 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 118. 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 122.

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

1. utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati
2. narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 114. 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 123.

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 114. stavka 1. ovoga Zakona.

## Sankcije za nepostupanje po odluci suda

### Članak 124.

(1) Odlukom iz članka 122. 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 114. 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 propisa kojim se uređuje ovršni postupak 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 125.**

(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 115. stavka 5. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač iz stavka 1. ovoga članka.

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

#### **Članak 126.**

Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača iz članka 114. 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 127.**

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid određenog postupanja koje je suprotno odredbama članka 114. 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 propisu kojim se uređuje ovršni postupak.

### **Pokretanje postupka za naknadu štete**

#### **Članak 128.**

Pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 114. 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 114. stavku 1. ovoga Zakona, prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za naknadu 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 129.

(1) Pokretanje postupka iz članka 114. 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 115. 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 114. stavku 1. ovoga Zakona.

(2) Ako se postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokreće zbog povrede odredbi članaka 32. do 40. ovoga Zakona, pokretanje tog postupka ne isključuje mogućnost kontrole nepoštenih poslovnih prakse od strane nositelja pravila postupanja trgovaca niti isključuje mogućnost da ovlašteno tijelo ili osobe navedene u članku 115. 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 114. ovoga Zakona.

## Podredna primjena općih propisa procesnog prava

### Članak 130.

U postupku povodom tužbe iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona nadležni će sud primjenjivati na odgovarajući način odredbe propisa kojim se uređuje parnični postupak i propisa kojima se uređuje ovršni postupak, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno.

## DIO PETI INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA

### GLAVA I. NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

#### Nositelji

### Članak 131.

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 javnopravna tijela, svako iz svoje nadležnosti.

**POGLAVLJE I.**  
**NACIONALNO VIJEĆE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA I JEDINICE LOKALNE**  
**SAMOUPRAVE**

**Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača**

**Članak 132.**

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

(2) Odlukom iz stavka 1. ovoga članka uredit će se sastav Vijeća.

(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 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 najkasnije do kraja drugog kvartala tekuće godine, za prethodnu godinu.

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

(9) Stručne i administrativne poslove za Vijeće obavlja ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača.

**Jedinice lokalne samouprave**

**Članak 133.**

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.

## **POGLAVLJE II. UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

### **Opće odredbe**

#### **Članak 134.**

(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 135.**

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

(2) Osoba ovlaštena za zastupanje udruge, član tijela udruge ili bilo koji drugi član udruge ne smije koristiti djelovanje udruge za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa.

### **Poslovi udruga**

#### **Članak 136.**

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

1. pružati preventivnu zaštitu putem informiranja, izobrazbe 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**

### **Opće odredbe**

#### **Članak 137.**

(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 odlukom donosi Vlada Republike Hrvatske za razdoblje od četiri godine.

(3) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača izvješćuje Vladu Republike Hrvatske o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača najkasnije do kraja drugog kvartala tekuće godine, za prethodno razdoblje.

### **Provođenje politike zaštite potrošača**

#### **Članak 138.**

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 područje zaštite potrošača.

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

#### **Članak 139.**

(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 područje zaštite potrošača, odgovorna osoba u javnopravnom tijelu nadležnom za pojedino područje zaštite potrošača, odnosno izvršno tijelo jedinice lokalne samouprave.

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



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

### **Edukacija učenika**

#### **Članak 140.**

(1) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača zajedno sa ministarstvom nadležnim za područje obrazovanja sudjeluje u pripremanju projekata koji se odnose na zaštitu potrošača u skladu s kurikulumom međupredmetne teme Građanski odgoj i obrazovanje.

(2) Ministarstvo nadležno za područje 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 ŠESTI INSPEKCIJSKI NADZOR**

#### **Opće odredbe**

#### **Članak 141.**

(1) Inspekcijski nadzor nad provođenjem ovoga Zakona, osim u slučajevima iz stavaka 2., 3., 4. i 5. ovoga članka, obavljaju tržišni inspektori Državnog inspektorata sukladno zakonu kojim se uređuju poslovi i ovlasti tržišnih inspektora.

(2) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona kod trgovaca - kreditnih institucija i kreditnih unija kojima je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad, kod institucija za platni promet i institucija za elektronički novac u dijelu odnosa s potrošačima koji proizlaze iz pružanja usluga temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke za pružanje platnih usluga i izdavanje elektroničkog novca obavlja Hrvatska narodna banka na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.

(3) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona koji se odnosi na postupanje trgovca kojima je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga izdala odobrenje za rad obavlja Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.

(4) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona glede upisa i ispisa iz Registra iz članka 12. ovoga Zakona obavlja Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.

(5) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona u dijelu koji se odnosi na nepoštenu poslovnu praksu iz članka 35. stavka 3. točke 3. ovoga Zakona vezano za hranu obavljaju poljoprivredni inspektori Državnog inspektorata sukladno zakonu kojim se uređuju poslovi i ovlasti poljoprivrednih inspektora.

## Predstavke potrošača

### Članak 142.

(1) Nadležni inspektor će uzeti u obzir predstavku potrošača tek nakon što je potrošač iscrpio pravni put iz članka 10. i/ili članka 27. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Predstavka iz stavka 1. ovog članka podnosi se pisanim putem ili putem elektroničke pošte te mora sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- ime, prezime i adresu potrošača
- podatke o trgovcu za kojeg se tvrdi da je povrijedio pojedinačno pravo potrošača te navođenje činjenica koje ukazuju na povredu pojedinačnog prava potrošača
- odgovor trgovca na pisani prigovor i/ili reklamaciju potrošača, odnosno pisani prigovor i/ili reklamaciju podnesenu trgovcu ako trgovac nije odgovorio u propisanom roku
- datum i potpis potrošača, odnosno njegova punomoćnika.

(3) Ako nadležni inspektor zaprimi predstavku potrošača u kojoj nisu dostavljeni podaci iz stavka 2. ovoga članka, pisanim putem će obavijestiti potrošača da nadopuni predstavku u roku koji odredi nadležni inspektor, ali koji ne može biti dulji od 10 dana, uz upozorenje na pravne posljedice iz stavka 4. ovoga članka ako potrošač dopunu predstavke ne dostavi u roku.

(4) Ako potrošač ne dopuni predstavku u roku iz stavka 3. ovoga članka, a po predstavci se ne može postupati zbog nedovoljno informacija o tvrdnji o povredama ovoga Zakona, nadležni inspektor neće postupati po predstavci potrošača.

## Izjašnjavanje trgovca

### Članak 143.

(1) Nadležni inspektor može na osnovu zaprimljene predstavke potrošača iz članka 142. stavka 1. ovoga Zakona, prije pokretanja inspeksijskog postupka nad trgovcem, pisanim putem zatražiti izjašnjavanje trgovca u odnosu na sadržaj predstavke potrošača, odnosno izjašnjavanje hoće li će udovoljiti zahtjevu potrošača.

(2) Trgovac je dužan u roku koji odredi nadležni inspektor, ali koji ne može biti dulji od 10 dana od dana zaprimanja zatraženog izjašnjavanja, pisanim putem dostaviti očitovanje na zahtjev nadležnog inspektora iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Ako se trgovac u svom očitovanju izjasni da nije suglasan sa zahtjevom potrošača, odnosno da neće ispuniti zahtjev potrošača, nadležni inspektor može pokrenuti inspeksijski postupak po službenoj dužnosti.

## **Kupnja proizvoda s tajnim identitetom**

### **Članak 144.**

(1) Ako je primjenjivo, a radi utvrđivanja nepravilnosti u provedbi ovoga Zakona, nadležni inspektor može izvršiti kupnju proizvoda, ako je potrebno, s tajnim identitetom.

(2) Ako se tijekom postupka nadzora odnosno kupnje iz stavka 1. ovoga članka utvrdi povreda odredaba ovoga Zakona, trgovac je dužan snositi trošak kupljenog proizvoda i troškove postupka.

(3) Ako se tijekom postupka nadzora pokaže potreba za ispitivanjem ili vještačenjem proizvoda koji je kupljen u okviru kupnje iz stavka 1. ovoga članka, troškove ispitivanja ili vještačenja snosi trgovac ako se utvrdi da uzorci ne ispunjavaju zahtjeve uređene propisima.

(4) Troškove ispitivanja snosi tijelo državne uprave nadležno za inspekcijske poslove ako se utvrdi da uzorci ispunjavaju zahtjeve uređene propisima.

(5) Ovlašt nadležnog inspektora iz stavka 1. ovoga članka primjenjuje se i na fizičke i pravne osobe koje obavljaju neregistriranu djelatnost.

(6) Ako se tijekom postupka nadzora odnosno kupnje iz stavka 1. ovoga članka utvrdi da osobe iz stavka 5. ovoga članka obavljaju neregistriranu djelatnost, troškove postupka iz stavka 2. ovoga članka snosi fizička ili pravna osoba koja obavlja neregistriranu djelatnost.

### **Privremena mjera uklanjanja sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju**

### **Članak 145.**

(1) Kada se u inspekcijskom postupku utvrdi da pravna ili fizička osoba sklapa ugovore na daljinu te proizlazi da ista namjerno skriva identitet i čini povrede ovoga Zakona i/ili kada odbija suradnju s nadležnom inspekcijom, a postoji rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, nadležni inspektor može donijeti privremeno rješenje kojim će naložiti privremene mjere.

(2) Privremena mjera može biti svaka mjera kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, a osobito:

1. naložiti operatorima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima, odnosno potrošačima prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje razmjerno prirodi povrede i/ili

2. naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju razmjerno prirodi povrede i/ili

3. naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene i omoguće nadležnom tijelu da je registrira i/ili

4. naložiti nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija da uklone sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovoga Zakona.

(3) Privremene mjere traju do isteka roka na koji su određene, a najdulje do okončanja inspekcijskog postupka.

(4) Ako je nastala šteta operatorima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu (ISP), pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija temeljem privremenih mjera iz stavka 2. ovoga članka, isti imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete sukladno općim pravilima naknade štete.

### **Rješenje o uklanjanju sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju**

#### **Članak 146.**

(1) Ako trgovac ni tijekom trajanja privremene mjere iz članka 145. ovoga Zakona ne ukloni nepravilnost, nadležni inspektor će rješenjem zabraniti trgovcu postupanje protivno propisima iz ovoga Zakona razmjerno prirodi povrede.

(2) Rješenjem iz stavka 1. ovoga članka nadležni inspektor će ukinuti privremeno rješenje iz članka 145. stavka 1. ovoga Zakona i odrediti svaku mjeru kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, a osobito:

1. naložiti operatorima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP), i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima, odnosno potrošačima prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje razmjerno prirodi povrede i/ili

2. naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju razmjerno prirodi povrede i/ili

3. naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene i omoguće nadležnom tijelu da je registrira i/ili

4. naložiti nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija da uklone sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovoga Zakona.

(3) Iznimno od stavaka 1. i 2. ovoga članka, u slučaju kada pravna ili fizička osoba nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj, a u postupku inspekcijskog postupka se utvrdi da sklapa ugovore na daljinu te iz predmetnog proizlazi da ista namjerno skriva identitet te čini povrede ovoga Zakona i/ili kada odbija suradnju s nadležnog inspekcijom, te postoji rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, inspektor može donijeti rješenje kojim će:

1. naložiti operatorima javnih komunikacijskih usluga i/ili davateljima usluga pristupa internetu (ISP) i/ili pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone sadržaj ili ograniče pristup internetskom sučelju ili da se krajnjim korisnicima, odnosno potrošačima prilikom pristupa internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje razmjerno prirodi povrede i/ili
2. naložiti svim pružateljima usluga smještaja na poslužitelju da uklone, onemoguće ili ograniče pristup internetskom sučelju razmjerno prirodi povrede i/ili
3. naložiti svim registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene i omoguće nadležnom tijelu da je registrira i/ili
4. naložiti nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija da uklone sadržaj iz kojeg proizlazi povreda ovoga Zakona.

(4) Ako je nastala šteta operatorima javnih komunikacijskih usluga, davateljima usluga pristupa internetu, pružateljima usluga smještaja i registrima za domene, nakladniku elektroničkog ili tiskanog medija temeljem rješenja iz stavaka 2. i 3. ovoga članka, isti imaju pravo tražiti od trgovca naknadu štete sukladno općim pravilima naknade štete.

### **Žalba protiv rješenja**

#### **Članak 147.**

Žalba protiv rješenja iz članaka 145. i 146. ovoga Zakona ne odgađa izvršenje rješenja.

### **Ovlasti nadležnog inspektora**

#### **Članak 148.**

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona
2. maloprodajna cijena proizvoda i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. ovoga Zakona
3. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1.)
4. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 8. stavak 4.)
5. tijekom trajanja posebnih oblika prodaje trgovac nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 4.)

6. trgovac u oglašavanju posebnog oblika prodaje ne istakne cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 5.)

7. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 2. ovoga Zakona

8. prodaje proizvod koji ima grešku, a nije jasno, vidljivo i čitljivo označio 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 23.)

9. 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 24. stavak 1.).

(2) Nadležni inspektor će trgovcu rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu članaka 34. do 40. i članka 71. stavka 3. ovoga Zakona smatra nepoštenom.

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

1. se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2.)

2. nije potrošaču obračunao ni isplatio kamate sukladno članku 14. stavku 1. ovoga Zakona

3. prilikom ispostavljanja računa za pružanje javnih usluga ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 25. stavak 2.)

4. nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio o ispravama iz članka 46. stavka 1. točke 6. ovoga Zakona

5. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi (članak 47. stavak 1.)

6. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 47. stavak 2.)

7. u slučaju robe za koju je dano jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o komercijalnom jamstvu (članak 47. stavak 3.)

8. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

9. u razumnom roku 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 89. do 93. ovoga Zakona

10. pri oglašavanju postupa suprotno odredbama članka 105. ovoga Zakona

11. potrošaču nije predao obavijest sukladno članku 106. ovoga Zakona

12. nije obavijestio potrošača sukladno odredbi članka 106. stavaka 1. i 3. te članka 107. stavaka 2. i 4. ovoga Zakona

13. ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 107. ovoga Zakona.

(4) Nadležni inspektor će rješenjem narediti pružatelju internetskog tržišta otklanjanje utvrđene nepravilnosti, određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora ukloniti, ako tijekom inspekcijuskog nadzora utvrdi da, prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, nije obavijestio potrošača o podacima iz članka 62. ovoga Zakona.

(5) Nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

2. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2.)

3. vraćanje uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 14. stavak 2.)

4. vraćanje novčanog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da je naplatio izdavanje opomene (članak 16. stavak 1.)

5. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da nije primijenio obračun i cijenu uređenu posebnim propisom (članak 25. stavak 2.)

6. vraćanje dodatno naplaćenog novčanog iznosa oštećenom potrošaču bez njegova izričitog pristanka vezano uz dodatna plaćanja (članak 51.)

7. vraćanje potrošaču uplaćenog iznosa na temelju ugovora, a 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 84. stavci 1. i 3.).

(6) Žalba izjavljena protiv rješenja iz ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja, a o njoj odlučuje unutarnja ustrojstvena jedinica za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu Državnog inspektorata.

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

## **DIO SEDMI PREKRŠAJNE ODREDBE**

### **Prekršaji**

#### **Članak 149.**

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. stavcima 1., 2. i 3. ovoga Zakona
2. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koje pruža (članak 7. stavak 1.)
3. na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona, istakne druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela drugog ovoga Zakona (članak 7. stavak 2.)
4. kod proizvoda u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda (članak 7. stavak 4.)
5. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene (članak 7. stavak 7.)
6. pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ne navede i cijenu za jedinicu mjere (članak 7. stavak 8.)
7. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1.)
8. se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2.)
9. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. ovoga Zakona (članak 8. stavak 4.)
10. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode (članak 9. stavak 1.)
11. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)



12. ne omogući podnošenje pisanog prigovora sukladno članku 10. stavku 1. ovoga Zakona
13. vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona u poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena (članak 10. stavak 4.)
14. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 5.)
15. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni pisani prigovor potrošača iz članka 10. ovoga Zakona najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)
16. ne vodi i ne čuva evidenciju pisanih 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 7.)
17. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona u okviru promidžbe i/ili prodaje potrošačima koji su se upisali u registar iz članka 12. ovoga Zakona
18. ne ispostavi ponudu na papiru ili drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna (članak 13. stavak 1.)
19. ne postupi sukladno članku 51. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 13. stavak 2.)
20. nije potrošaču obračunao ni isplatio kamate sukladno članku 14. stavku 1. ovoga Zakona
21. nije potrošaču vratio iznos uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 14. stavak 2.)
22. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 15. ovoga Zakona
23. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 16. stavak 1.)
24. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 16. stavak 2.)
25. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 16. stavak 3.)

26. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 17. stavak 1.)
27. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu robe i usluge zamatanja (članak 17. stavak 2.)
28. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 17. stavak 3.)
29. 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 18. stavak 1.)
30. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji (članak 19. stavak 1.)
31. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. stavcima 4. i 5. ovoga Zakona tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje
32. u slučaju prodaje proizvoda po nižoj cijeni oglašavajući rasprodaju postupi suprotno odredbama članka 21. ovoga Zakona
33. postupi suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 2. ovoga Zakona
34. 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 23.)
35. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 24.)
36. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 25. stavak 2.)
37. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 25. stavak 3.)
38. 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 25. stavak 4.)
39. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 25. stavak 5.)
40. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 26. stavak 5.)
41. ne omogući podnošenje reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona na način uređen u članku 27. stavku 2. ovoga Zakona

42. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena (članak 27. stavak 4.)
43. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 27. stavak 5.)
44. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 28.)
45. 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 29. stavak 1.)
46. ponovno, bez naknade, ne započne i ne 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 ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 29. stavak 2.)
47. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 29. stavak 3.)
48. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članaka 34. do 40. ovoga Zakona
49. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 46. stavka 1. ovoga Zakona
50. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi (članak 47. stavak 1.)
51. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari (članak 47. stavak 2.)
52. u slučaju robe za koju je dano jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o komercijalnom jamstvu (članak 47. stavak 3.)
53. nije ispunio ugovor sukladno članku 48. stavku 1. ovoga Zakona
54. pisanim putem ne obavijesti potrošača da nije ispunio ugovor (članak 48. stavak 2.)
55. 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 51. stavak 1.)
56. ako je uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, a pozivi se naplaćuju po tarifi koja je viša od osnovne tarife (članak 52.)

57. je s potrošačem sklopio ugovor čije odredbe sadrže nepoštenu ugovornu odredbu ili više njih iz članka 53. stavka 1. ovoga Zakona, što je utvrđeno pravomoćnom sudskom presudom (članak 55. stavak 1.)

58. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

59. ako nije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestio potrošača o podacima iz članka 62. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

60. ne preda potrošaču obavijest iz članka 61. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitljiva i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 67.)

61. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 68. stavak 1.)

62. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 70. stavku 1. ovoga Zakona

63. nije potrošaču dostavio poziv iz članka 71. stavka 1. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 71. stavak 2.)

64. provodi nezatražene posjete potrošačevu domu suprotno članku 72. stavcima 1. do 5. ovoga Zakona

65. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu obavijest iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona nije prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te nije priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom i nije čitljiva ako se daje na trajnom mediju (članak 73. stavak 1.)

66. ne dostavi potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude (članak 74. stavak 1.)

67. nije jasno i vidljivo istaknuo podatke iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 75. stavak 1.)

68. 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 75. stavci 2. i 3.)

69. nije na mrežnim stranicama naznačio postoje li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 76.)

70. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge nije dostavio potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (članak 77. stavak 1.)

71. nije, bez odgađanja, u slučaju iz članka 82. stavka 2. ovoga Zakona, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 82. stavak 3.)

72. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 84. stavku 1. ovoga Zakona

73. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 84. stavku 3. ovoga Zakona

74. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 86.)

75. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 89. stavak 1.)

76. prethodna obavijest ne sadržava podatke propisane člancima 90. do 93. ovoga Zakona (članak 89. stavak 2.)

77. 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 98. stavak 7.)

78. 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 104. stavak 1.)

79. 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 nekoj državi članici Europske unije ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 104. stavak 2.)

80. 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 104. stavak 3.)

81. ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) odnosi na određenu nekretninu, 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 (članak 104. stavak 4.)

82. 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 104. stavak 6.)

83. 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 106. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 105. stavak 1.)

84. 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 105. stavak 2.)

85. obavijest iz članka 105. stavka 1. ovoga Zakona nije dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz članka 105. stavka 2. ovoga Zakona (članak 105. stavak 3.)

86. vremenski ograničenu uporabu (timeshare) i dugotrajni turistički proizvod oglašava i/ili nudi na tržištu kao ulaganje (članak 105. stavak 4.)

87. 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 106. stavak 1.)

88. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču besplatno stavljena na raspolaganje (članak 106. stavak 2.)

89. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena sukladno članku 106. stavku 3. ovoga Zakona

90. 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 107. stavak 2.)

91. potrošač prije sklapanja ugovora nije izričito upozoren na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid (članak 107. stavak 4.)

92. potrošaču dostavi ugovor koji ne sadrži zaseban obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 107. stavak 5.)

93. 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 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 1.)

94. tereti potrošača za štetu koja nastane zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 2.)

95. prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. 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 110. stavak 1.)

96. 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 110. stavak 2.)

97. zahtijeva bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate (članak 111. stavak 2.)

98. 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 111. stavak 4.)

99. zahtijeva od potrošača, od drugog obroka nadalje, plaćanje bilo kakve naknade ili kazne ako potrošač raskine ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 5.)

100. 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 112. stavci 1. i 3.)

101. potrošaču ne vrati sve što je na temelju povezanog ugovora primio od njega, 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 108. ovoga Zakona (članak 112. stavak 6.)

102. nije postupio sukladno obvezi iz članka 143. stavka 2. ovoga Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu 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 u iznosu od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

**Prekršaji kojima je nanescna šteta kolektivnim interesima potrošača****Članak 150.**

(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 53. do 62. i 64. do 74. ovoga Zakona, a:

1. kojim je nanescna, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanescna šteta kolektivnim interesima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj:

(a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo

(b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili

(c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem.

2. kojima je nanescna, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanescna šteta kolektivnim interesima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama

kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 53. do 62. i 64. do 74. ovoga Zakona, a kojim je nanescna, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanescna šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

(3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 53. do 62. i 64. do 74. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 50.000,00 kuna



2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 150.000,00 kuna.

(4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 53. do 62. i 64. do 74. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

### **Prekršaj odgovorne osobe u pravnoj osobi s javnim ovlastima ili jedinici lokalne samouprave**

#### **Članak 151.**

Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj odgovorna osoba u javnopravnom tijelu ili jedinici lokalne samouprave ako:

1. javnopravno tijelo koje obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona 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 26. stavak 1.)

2. jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača korisnika - javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave iz članka 26. stavka 2. ovoga Zakona i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 26. stavci 2. i 3.)

3. jedinica lokalne samouprave ne osigura prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača (članak 139. stavak 4.).

## Prekršaj trgovca - operatora elektroničkih komunikacija

### Članak 152.

Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - operator elektroničkih komunikacija ako obavlja upis i/ili ispis iz registra suprotno odredbama pravilnika iz članka 12. ovoga Zakona.

### Načelo oportuniteta

### Članak 153.

(1) Nadležni inspektor neće podnijeti optužni prijedlog, odnosno izdati prekršajni nalog ako:

- nadzirana pravna ili fizička osoba tijekom inspekcijskog nadzora odnosno do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti i nedostatke, odnosno posljedice tih nepravilnosti i nedostataka, utvrđenih u inspekcijskom nadzoru, što će nadležni inspektor utvrditi u zapisniku

- za utvrđene nepravilnosti doneseno je rješenje i nadzirana osoba postupila je po izvršnom rješenju inspektora ili je postupila po rješenju prije nego što je ono postalo izvršno

- nadzirana osoba očitovanjem na zapisnik preuzme obvezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti i nedostatke utvrđene u inspekcijskom nadzoru za koje nije propisana upravna mjera, a inspektor utvrdi da je počinjen prekršaj.

(2) Radi ispunjenja obveze iz stavka 1. podstavka 3. ovoga članka nadležni inspektor će nadziranoj osobi izdati pisanu naredbu u kojoj će točno odrediti preuzetu obvezu i rok za izvršenje, ovisno o prirodi preuzete obveze.

(3) Ako nadzirana osoba ne postupi na način opisan u stavku 1. ovoga članka odnosno ne ispunji obvezu u određenom roku iz naredbe iz stavka 2. ovoga članka, nadležni inspektor je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana završetka nadzora, odnosno u roku od 15 dana od isteka roka za ispunjenje obveze iz naredbe podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka odnosno izdati prekršajni nalog.

(4) Iznimno od stavaka 1., 2. i 3. ovoga članka, nadležni inspektor dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od završetka inspekcijskog nadzora, podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog:

- u svim slučajevima kada je propisana mjera zabrane, izuzev privremene mjere zabrane iz članka 145. stavka 1. ovoga Zakona

- u slučajevima utvrđenja prekršaja iz članka 149. stavka 1. točke 48. i članka 150. ovoga Zakona

- u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od godinu dana.

**Pravilo o izboru vrste i mjere kazne****Članak 154.**

Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti), a osobito ove: narav, težina, opseg i trajanje povrede; svaku radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; ranije utvrđene povrede trgovca; financijsku dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni te sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27.12.2017.).

**DIO OSMI  
PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE****Članak 155.**

(1) Vlada Republike Hrvatske donijet će odluku iz članka 115. stavka 5. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(2) Vlada Republike Hrvatske donijet će odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača iz članka 132. stavka 1. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(3) Vlada Republike Hrvatske donijet će odluku iz članka 137. stavka 2. ovoga Zakona do 31. prosinca 2024.

**Članak 156.**

Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

**Članak 157.**

(1) Hrvatska gospodarska komora dužna je 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 („Narodne novine“, broj 67/20.).

(2) Hrvatska obrtnička komora dužna je u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona uskladiti s odredbama ovoga Zakona Pravilnik Suda časti Hrvatske obrtničke komore („Narodne novine“, broj 22/17.).

### **Članak 158.**

Postupci pokrenuti do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.).

### **Članak 159.**

Do dana stupanja na snagu propisa i drugih akata iz članka 155. i 156. ovoga Zakona ostaju na snazi podzakonski propisi i drugi akti doneseni na temelju Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.):

1. Odluka o određivanju tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača („Narodne novine“, broj 105/14.)
2. Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača („Narodne novine“, broj 57/19.)
3. Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga („Narodne novine“, br. 66/14. i 16/15.)
4. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni („Narodne novine“, broj 66/14.)
5. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni („Narodne novine“, broj 66/14.)
6. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija („Narodne novine“, broj 72/14.)
7. Pravilnik o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja („Narodne novine“, broj 135/15.)
8. Pravilnik o Registru „Ne zovi“ („Narodne novine“, broj 47/16.)
9. Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine („Narodne novine“, broj 29/21.).

### **Članak 160.**

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.).

### **Članak 161.**

Ovaj Zakon objavit će se u „Narodnim novinama“, a stupa na snagu 28. svibnja 2022..

## OBRAZLOŽENJE

### Uz članak 1.

Ovim člankom je propisan predmet uređenja ovoga Prijedloga zakona.

### Uz članak 2.

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

### Uz članak 3.

Ovim člankom propisan je odnos ovoga Prijedloga zakona prema drugim zakonima.

### Uz članak 4.

Ovim člankom uređeno je značenje pojmova koji se koriste u ovom Prijedlogu zakona na način kako je to uređeno Direktivom Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993.), Direktivom 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998.), 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.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2009/22/EZ), 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.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2002/65/EZ), 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 (SL L 149, 11.6.2005.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2005/29/EZ), 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 (SL L 33, 3.2.2009.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2008/122/EZ), 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 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22.11.2011.) (u daljnjem tekstu: Direktiva 2011/83/EU) te Direktivom (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (SL L 328, 18.12.2019.) (u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2019/2161).

**Uz članak 5.**

Ovim člankom uređuje se rodna jednakost.

**Uz članak 6.**

Odredbe ovoga članka propisuju koji se podaci moraju nalaziti na proizvodu, ambalaži ili naljepnici proizvoda koji se nude potrošačima na području Republike Hrvatske čije označavanje nije uređeno posebnim propisom.

**Uz članak 7.**

Odredbe ovoga članka uređuju obvezu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koje pruža. Način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ministar nadležan za područje zaštite potrošača propisat će pravilnikom.

**Uz članak 8.**

Odredbe ovoga članka propisuju prava i obveze trgovca vezano za odobravanje prodajnih uvjeta i obavještanje potrošača o istima.

**Uz članak 9.**

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

**Uz članak 10.**

Ovim člankom propisuje se obveza trgovca vezano za podnošenje pisanih prigovora potrošača. U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.), odredba se mijenja uzimajući u obzir nove oblike komunikacije potrošača i trgovca. Tako se, uz obvezu omogućavanja podnošenja pisanog prigovora osobno u poslovnim prostorijama trgovca, putem pošte i e-pošte, propisuje pravo trgovca da omogući potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem sredstava mrežne komunikacije, uz obvezu da navedeno sredstvo komunikacije omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju. Budući da primjena potonjih sredstava komunikacije zahtjeva određene tehničke preduvjete, a kako se trgovcima (osobito mikropoduzećima) ne bi nametalo nerazmjerno opterećenje, primjena takvih sredstava nije obveza trgovca, već trgovci sami, ovisno o svojim mogućnostima i poslovnoj odluci, mogu omogućiti potrošačima podnošenje prigovora i tim sredstvima.

U postupcima nadzora primijetilo se kako trgovci često nejasno odgovaraju na prigovor potrošača i ne izjašnjavaju se o meritumu potrošačkog prigovora ili čak smatraju da su svoju obvezu ispunili time što su potrošaču u roku od 15 dana dostavili potvrdu o primitku. Stoga odredbama ovoga članka trgovac se obvezuje potvrditi primitak prigovora bez odgađanja pisanim putem. Rok za meritorno očitovanje na zaprimljeni prigovor ostaje 15 dana od dana zaprimanja

prigovora, međutim u samom odgovoru trgovac je dužan jasno se izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.

#### **Uz članak 11.**

Ovim člankom propisana je zabrana davanja osobnih podataka potrošača od strane trgovca trećim osobama bez prethodnog odobrenja potrošača.

#### **Uz članak 12.**

Ovim člankom propisuje se zabrana upućivanja poziva i/ili poruka putem telefona u okviru promidžbe i/ili prodaje potrošačima koji su se upisali u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona. Predmetni Registar vodi se pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM).

#### **Uz članak 13.**

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

#### **Uz članak 14.**

Ovim člankom uređuje se plaćanje predujmom, na način da, ako nije drukčije ugovoreno, trgovac koji zahtijeva kupnju robe ili pružanje usluge s predujmom dužan je prilikom isporuke robe, odnosno ispunjenja 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 robe, odnosno ispunjenja usluge, ako je rok isporuke robe, odnosno ispunjenja usluge dulji od 30 dana.

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

#### **Uz članak 15.**

Odredbom ovoga članka propisano je da novčana obveza potrošača koju plaća putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatra namirenom s danom kad je takva ustanova zaprimila nalog za plaćanje.

#### **Uz članak 16.**

Ovim člankom propisuje se da trgovac prilikom dostave obavijesti potrošaču za dospjela potraživanja ne smije potrošača teretiti troškom opomene. Svrha propisivanja ove odredbe, odnosno zabrane naplaćivanja opomene, je u tome što trgovac zaračunava potrošaču zakonsku

zateznu kamatu za vremensko razdoblje od dana dospijeca potraživanja do naplate istog, a čime pokriva trošak potrošačevog kašnjenja u naplati potraživanja, dok naplaćivanje troškova opomene predstavlja za potrošača samo dodatni trošak.

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

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

#### **Uz članak 17.**

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

#### **Uz članak 18.**

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

#### **Uz članke 19. do 24.**

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

U skladu s odredbama Direktive (EU) 2019/2161, trgovci su dužni tijekom trajanja posebnog oblika prodaje istaknuti sniženu cijenu koju primjenjuju tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (tijekom sezonskog sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje, prodaje proizvoda s greškom, kao i tijekom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji) i najnižu cijenu koju su primjenjivali za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja tog posebnog oblika prodaje. Ovo pravilo primjenjuje se i prilikom odobravanja popusta kao uvjeta prodaje iz članka 8. ovoga Prijedloga zakona.

Člankom 20. ovoga Prijedloga zakona definirana je akcijska prodaja kao prodaja određenih proizvoda po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji.

Nadalje, člankom 21. ovoga Prijedloga zakona uređuje se rasprodaja, koja predstavlja poseban oblik prodaje samo u taksativno određenim slučajevima: prestanak poslovanja trgovca, prestanak poslovanja u prodajnom objektu, prestanak prodaje određenog proizvoda iz predmeta



poslovanja trgovca, viša sila kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo, obavljanje složenijih građevinskih radova unutar ili na prodajnom prostoru.

U članku 22. ovoga Prijedloga zakona sezonsko se sniženje definira kao prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, a svi uvjeti provedbe sezonskog sniženja uređuju se pravilnikom koji donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

U slučaju da trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, mora jasno, vidljivo i čitljivo obilježiti na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu, što je uređeno člankom 23. ovoga Prijedloga zakona.

Člankom 24. ovoga Prijedloga zakona propisano je da, ako prodaje proizvod jer mu istječe rok uporabe, trgovac je dužan dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti krajnji rok uporabe toga proizvoda.

#### **Uz članak 25.**

Odredbama ovoga članka uređuju se usluge koje se u smislu ovoga Prijedloga zakona smatraju javnim uslugama. Odredbama ovoga Prijedloga zakona, u odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, taksativni popis javnih usluga dopunjuje se uslugom parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama. Uzimajući u obzir brojne sporove koji se odnose na pružanje usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama, predmetnu uslugu potrebno je regulirati kao javnu uslugu kako bi se povećala djelotvornost sustava rješavanja potrošačkih prigovora u ovom području. Sukladno važećim propisima, većina prigovora na uslugu parkiranja rješavali su se u okviru upravnog postupka/spora. Kako je vođenje tih postupaka, a osobito upravnog spora, otežano za potrošače, potrebno je stvoriti jednostavan sustav rješavanja pritužbi potrošača, odnosno omogućiti vođenje reklamacijskog postupka za isto te time i smanjiti opterećenje upravnih sudova.

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

#### **Uz članak 26.**

Ovim člankom uređuje se obveza javnopravnih tijela koje obavljaju regulatorne poslove u pogledu javnih usluga osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu mora sudjelovati predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Naime, udruge za zaštitu potrošača imaju neposredan kontakt s potrošačima, radi čega je potrebno osigurati njihovo sudjelovanje pri donošenju javnih politika i propisa.

Važnost djelovanja i aktivnog sudjelovanja udruge za zaštitu potrošača potrebno je osigurati i na lokalnoj razini te se stoga ovim člankom uređuje i obveza osnivanja savjetodavnih tijela jedinica lokalne samouprave te mogućnost sudjelovanja predstavnika udruge koja ima

sjedište na području županije u kojoj se nalazi jedinica lokalne samouprave u radu savjetodavnog tijela.

Međutim, analizom aktivnosti jedinica lokalne samouprave u području provedbe politike zaštite potrošača provedenoj tijekom 2018. utvrđeno je da u određenom broju jedinica lokalne samouprave nema udruga koje djeluju na lokalnom području, slijedom čega predmetna savjetodavna tijela nisu imala imenovane članove ispred udruga za zaštitu potrošača. Isto tako, analiza je pokazala da, osim nepostojanja udruga za zaštitu potrošača na lokalnom području, kao razlozi neosnivanja savjetodavnog tijela pri pojedinim jedinicama lokalne samouprave navode se i nedostatak kako ljudskih tako i financijskih kapaciteta. Stoga se propisalo kako se u savjetodavno tijelo jedinice lokalne samouprave predstavnika potrošača imenuje ona udruga za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave koja je dužna osnovati savjetodavno tijelo. Propisivanje zahtjeva da u savjetodavnom tijelu jedinice lokalne samouprave sudjeluju samo predstavnici udruge koja ima sjedište na području županije u kojoj se nalazi jedinica lokalne samouprave osigurava sudjelovanje predstavnika udruga koje su izravno zainteresirane za probleme potrošača na lokalnom području i aktivne u zaštiti potrošača tog područja te temeljem stečenog znanja i iskustva mogu unaprijediti lokalnu potrošačku politiku.

Ovim člankom propisuje se da su trgovci koji pružaju javnu uslugu dužni osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruge za zaštitu potrošača. U cilju transparentnosti odredbi ovoga članka, a kako bi potrošači bili informirani, propisuje se obveza udruge za zaštitu potrošača objavljivati na svojim mrežnim stranicama popis jedinica lokalne samouprave i popis trgovaca i u radu čijih savjetodavnih tijela, odnosno povjerenstava, sudjeluju njihovi predstavnici.

Isto tako, Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska gospodarska komora moraju na svojim mrežnim stranicama objaviti popis povjerenstava za reklamacije potrošača osnovana za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih.

#### **Uz članak 27.**

Ovim člankom propisan je reklamacijski postupak koji se odnosi na prigovore potrošača - korisnika javnih usluga.

Važeći Zakon o zaštiti potrošača nije pobliže propisivao način podnošenja reklamacije te je trgovac mogao ograničavati potrošača na samo pojedine oblike komuniciranja s povjerenstvom za reklamacije, primjerice trgovac je svojim uvjetima mogao predvidjeti da se reklamacija podnosi samo putem pošte. Odredbama ovoga članka izrijekom se uređuju dopušteni načini podnošenja reklamacije koji obuhvaćaju podnošenje reklamacije osobno u poslovnim prostorijama trgovaca, putem pošte i putem e-pošte. Također, propisan je način obavještanja potrošača o mogućnostima podnošenja iste.

#### **Uz članak 28.**

Odredbama ovoga članka obvezuju se trgovci koji pružaju javnu uslugu putem distribucijske mreže da potrošačima omoguće priključak na distribucijsku mrežu i uporabu

priključka, mreže i usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima i općim aktima jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

#### **Uz članak 29.**

Odredbama ovoga članka trgovcu se ograničava mogućnost obustave pružanje javne usluge koje pruža potrošaču. Obveza trgovca se odnosi i na slučaj kada pružatelj javne usluge pokrene postupak prisilne naplate prema potrošaču.

Uzimajući u obzir kako se u članku 64. stavku 2. Zakona o gospodarenju otpadom („Narodne novine“, broj 84/21.) javna usluga sakupljanja komunalnog otpada smatra uslugom od općeg interesa te da istim zakonom nije predviđena mogućnost obustave te usluge, iz primjene članka 29. ovoga Prijedloga zakona isključene su usluge sakupljanja komunalnog otpada.

#### **Uz članak 30.**

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

#### **Uz članak 31.**

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

#### **Uz članke 32. do 40.**

Odredbama ove glave Prijedloga zakona uređuje se nepoštena poslovna praksa te su iste rezultat usklađivanja s Direktivom 2005/29/EZ i Direktivom (EU) 2019/2161. Tako se ovim Prijedlogom zakona definira koje je područje primjene ovoga dijela Prijedloga zakona te se izrijekom navodi da se zabranjuje nepoštena poslovna praksa.

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

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

Ova glava Prijedloga zakona propisuje opću obvezu svim trgovcima da svoje poslovanje prema potrošačima obavljaju pošteno. Konkretno, obvezuje trgovce da ne zavaravaju potrošače u određenim radnjama ili propuštanjima u svojoj poslovnoj praksi te da ih ne podvrgavaju agresivnoj poslovnoj praksi. Opseg odredbi ove glave Prijedloga zakona ograničen je na zaštitu ekonomskih interesa potrošača i ne ulazi u reguliranje ostalih neekonomskih interesa potrošača (zdravlje i

sigurnost ili dobar ukus, odnosno pristojnost - npr. koriste li se u reklami dijelovi obnaženog tijela ili ne).

Rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 je propisivanje zabrane stavljanja robe na tržište Republike Hrvatske uz tvrdnju da je identična robi na tržištima drugih država članica iako se u stvarnosti značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima. Navedeno bi se smatralo zavaravajućom nepoštenom poslovnom praksom, ali povreda će se utvrđivati u svakom konkretnom slučaju. Naime, razlike u robi mogu se opravdati legitimnim i objektivnim očekivanjima. Prilikom ocjenjivanja postoji li konkretna povreda ili ne, nadležno tijelo trebalo bi uzeti u obzir mogu li potrošači lako primijetiti razlike u sastavu ili obilježjima, postoje li neka ograničenja propisana nacionalnim pravom, dostupnosti ili sezonskog karaktera sirovina. Također, potrošači se moraju informirati o postojanju razlika među robom zbog legitimnih i objektivnih čimbenika. Trgovci bi trebali imati slobodu davanja takvih informacija na različite načine, ali bi osim sitnih informacija na etiketama proizvoda općenito trebali dati prednost nekom alternativnom načinu davanja informacija (reklame itd.).

Također, usklađivanje s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 dovest će do proširenja tzv. „crne liste“ zavaravajuće nepoštenne poslovne prakse, odnosno detaljnijeg uređenja poslovne prakse trgovaca koji se u svakom slučaju smatraju povredom. Primjerice, propisuje se zabrana podnošenja lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka uzimajući u obzir kako se potrošači, pri donošenju odluka o kupnji, sve više oslanjaju na potrošačke recenzije i preporuke. Iz tog razloga, trgovci bi, kada pružaju pristup potrošačkim recenzijama proizvođača, trebali informirati potrošače o tome postoje li postupci kojima se osigurava da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvode doista koristili ili kupili. Ako takvi postupci postoje, trgovci bi trebali pružiti informacije o tome kako se provode provjere te, na primjer, objavljuju li se sve recenzije, i pozitivne i negativne, i jesu li te recenzije sponzorirane ili je na njih utjecao ugovorni odnos s trgovcem.

Također, nepoštenom poslovnom praksom smatra se propuštanje pružanja rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvođača u rezultatima pretraživanja. Kada je trgovac izravno ili neizravno platio pružatelju usluge internetskog pretraživanja za viši rang pojedinog proizvoda u rezultatima pretraživanja, pružatelj usluge internetskog pretraživanja trebao bi obavijestiti potrošače o toj činjenici u sažetom, lako dostupnom i razumljivom obliku. Neizravno plaćanje moglo bi se sastojati od povećane provizije po poslu kao i od različitih modela kompenzacije koji konkretno dovode do višeg ranga. Uslugu internetskog pretraživanja mogu pružati različite vrste internetskih trgovaca, što obuhvaća i posrednike, kao što su internetska tržišta, tražilice i internetske stranice za usporedbu.

Nadalje, trgovcima se propisuje zabrana preprodaje ulaznica za razna događanja potrošačima (koncerti, izložbe i slična događanja) ako su ih nabavili upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilazanje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica. Navedena praksa trgovca smatrala bi se nepoštenom poslovnom praksom te se također uređuje tzv. „crnom listom“ zavaravajuće poslovne prakse. Ovom zabranom uređuju se slučajevi kod kojih trgovac nabavlja ulaznice za razna događanja upotrebom softvera kao što su „botovi“, kojima im se omogućuje

kupnja većeg broja ulaznica od tehničkih ograničenja koja je postavio primarni prodavač ulaznica ili zaobilaznje bilo kojeg drugog tehničkog sredstva koje je primarni prodavač uveo kako bi osigurao dostupnost ulaznica svim osobama.

#### **Uz članak 41.**

Ovom odredbom izrijekom se propisuje kako potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je sklopljen uslijed nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulirana općim pravilima ugovornog prava.

#### **Uz članak 42.**

Ovom odredbom uređuje se teret dokazivanja nepoštene poslovne prakse trgovca. Naime, nepoštenu poslovnu praksu trgovca je često teško dokazati, osobito kada je riječ o agresivnoj poslovnoj praksi korištenjem prisile ili uznemiravanja, a katkada samo trgovac i raspolaže odlučujućim dokazima za utvrđivanje radi li se o nepoštenoj poslovnoj praksi u konkretnom slučaju. Stoga se ovim člankom propisuje odredba o obrnutom teretu dokazivanja radi utvrđivanja nepoštene poslovne prakse, u svrhu pojednostavljenja postupka dokazivanja i olakšavanja položaja potrošača kada se postupak vodi radi zaštite pojedinačnih interesa potrošača.

#### **Uz članke 43. do 50.**

Člankom 43. uređeno je područje primjene odredbi dijela trećeg glave I. i glave III. poglavlja I. ovoga Prijedloga zakona kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi. Tako je tim člankom određeno da se te opće odredbe odnose općenito na sve potrošačke ugovore, pa čak i na one temeljem kojih se potrošačima pružaju tzv. javne usluge (voda, plin, električna energija i toplinska energija). Ovako široka formulacija članka 43. omogućava da se predmetnim pravilima kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi obuhvate svi ugovori, bez obzira na status trgovca, dakle bez obzira je li riječ o osobama javnog ili privatnog prava, kao i na sve vrste ugovora, bez obzira na to što predstavlja predmet ugovora. Međutim, člankom 44. ovoga Prijedloga zakona taksativno su navedeni ugovori na koje se ne primjenjuju opće odredbe dijela trećeg glave I. i glave III. poglavlja I. ovoga Prijedloga zakona, u skladu s odgovarajućom odredbom Direktive 2011/83/EU sukladno Direktivi (EU) 2019/2161, a sadrži one ugovore koji, bilo zbog naravi robe ili usluge koji predstavljaju predmet ugovora, bilo zbog načina njihova sklapanja, nisu pogodni za uređivanje ovim dijelom Prijedloga zakona.

Člankom 45. ovoga Prijedloga zakona definira se pravna priroda odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori. Stavkom 1. predmetnoga članka određeno je da se potrošači ne mogu valjano odreći niti mogu valjano ograničiti prava koja imaju na temelju potrošačkog zakonodavstva, da bi se stavkom 2. istoga članka propisala pravna posljedica ugovornih odredaba kojima bi se, protivno zabrani iz stavka 1. ovoga članka, prava potrošača ipak ograničavala. Budući da su ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije zabranjene, sukladno općim pravilima ugovornog prava, stavkom 2. predmetnoga članka propisano je da će takve odredbe biti ništetne. Međutim, ugovornim bi se odredbama moglo odstupiti od onoga što je predviđeno ovim Prijedlogom zakona, ali jedino ako bi se tom promjenom potrošaču davalo više prava nego što je to predviđeno

zakonskim pravilima. Člankom 45. stavcima 3. i 4. ovoga Prijedloga zakona predviđena su posebna pravila međunarodnog privatnog prava koja će se primjenjivati u slučaju ugovora s međunarodnim elementom. Navedenim odredbama ne dovodi se u pitanje pravo ugovornih strana da ugovore mjerodavno pravo. Kako se izborom mjerodavnog prava potrošača ne bi lišilo zaštite koja mu je ovim Prijedlogom zakona i drugim zakonima pružena, navedenim je odredbama ovoga Prijedloga zakona predviđeno da se izborom mjerodavnog prava hrvatskog potrošača ne može lišiti one zaštite na koju ima pravo temeljem ovoga Prijedloga zakona i drugih zakona. U tom smislu, ako bi u konkretnom slučaju ugovorne strane ipak ugovorile mjerodavno pravo, sud koji odlučuje o eventualnom sporu između trgovca i potrošača morao bi prethodno utvrditi pruža li izabrano pravo hrvatskom potrošaču istu razinu zaštite koju mu pruža hrvatsko pravo te bi trebao primijeniti to strano pravo jedino ako bi došao do zaključka da hrvatskom potrošaču to strano pravo pruža istu razinu zaštite kao i hrvatsko pravo. U suprotnom, morao bi odbiti primijeniti strano izabrano pravo i primijeniti hrvatsko pravo.

Odredbom članka 46. ovoga Prijedloga zakona propisana je opća obveza obavještanja potrošača u predugovornom stadiju. Tom su odredbom taksativno navedene informacije koje je trgovac dužan dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora, odnosno prije nego što potrošač prihvati ponudu trgovca. Navedena odredba usklađena je sa člankom 5. Direktive 2011/83/EU i člankom 4. Direktive (EU) 2019/2161.

Odredba članka 47. ovoga Prijedloga zakona sadrži temeljno pravilo ugovornog prava, pravilo *pacta sunt servanda*, koje određuje da se ugovor mora ispuniti onako kako glasi i u skladu s kogentnim odredbama zakona. Povrh toga, navedenom je odredbom upućeno na podrednu primjenu Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15. i 29/18.) u slučaju materijalnog nedostataka na robi te u slučajevima ostvarivanja prava temeljem danog komercijalnog jamstva.

Odredbama ovoga članka mijenjaju se i odredbe koje uređuju snošenje troškova vještačenja koje se provodi radi utvrđivanja postoji li materijalni nedostatak na robi. Odgovarajuća odredba važećeg Zakona o zaštiti potrošača propisivala je kako trgovac snosi troškove vještačenja utvrđivanja nedostatka za sporove između trgovca i potrošača kada se materijalni nedostatak pojavio u roku od šest mjeseci od dana prijelaza rizika na potrošača što je u skladu i s predmnijevom iz članka 400. Zakona o obveznim odnosima koja navodi da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika postojao i u vrijeme prijelaza rizika iz čega proizlazi da je na prodavatelju teret dokazivanja drugačijeg. Ako bi nalaz vještačenja ukazivao da ne postoji materijalni nedostatak na robi, trgovac koji je snosio troškove vještačenja, mogao je pokrenuti postupak odgovornosti za štetu za koju tvrdi da mu je nastala prema pravilima općeg obveznog prava, o čemu bi odlučivao nadležni sud.

Međutim, u praksi se često postavljalo pitanje dosega opisane odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača i ograničava li predmetni Zakon trgovca u ostvarivanju prava na štetu. Propisivanje obveze trgovca snositi troškove vještačenja i u slučajevima kada nalaz vještačenja ne ukazuje na postojanje materijalnog nedostatka na robi predstavljalo bi nerazmjerno opterećenje za trgovca, posebice za mikropoduzeća, koja takve troškove ne mogu amortizirati. Iz tog razloga, odredbom članka 47. stavka 5. ovoga Prijedloga zakona izrijeком se propisuje kako trgovac samo

predujmljuje te troškove kako bi se otklonile eventualne nejasnoće vezano za primjenu predmetne odredbe.

Kako bi se rok predujmljivanja troškova uskladio s produljenjem roka propisanim Direktivom (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22.5.2019) koji će u pravni sustav Republike Hrvatske biti prenesen odredbama Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima koji stupa na snagu 1. siječnja 2022., potrebno je na odgovarajući način izmijeniti i odredbe ovoga Prijedloga zakona. Stoga se člankom 47. stavcima 5. i 6. ovoga Prijedloga zakona produljuje rok tijekom kojeg trgovac predujmljuje troškove vještačenja sa šest mjeseci na godinu dana od dana prijelaza rizika na potrošača. Uzimajući u obzir kako za potrošača visina troškova vještačenja može biti odlučujuća pri pokretanju postupka zaštite prava pred nadležnim tijelima (sud, inspekcija), produljenje roka o obrnutom teretu dokazivanja znatno će olakšati položaj potrošača i potaknuti ih na korištenje dostupnih instrumenata zaštite prava.

Odredbom članka 48. ovoga Prijedloga zakona predviđeno je posebno pravilo o vremenu ispunjenja ugovora koje je usklađeno s odredbom članka 18. stavka 1. Direktive 2011/83/EU, a prema kojem je u slučaju nepostojanja drukčijeg sporazuma trgovac dužan ispuniti ugovor odmah, a najkasnije u roku od 30 dana. U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača, ovim Prijedlogom zakona dopunjuje se odredba članka 47. stavka 3. koja uređuje pravo potrošača na raskid ugovora zbog neispunjenja ugovora u naknadno danom roku. Predmetnom odredbom omogućuje se potrošaču raskinuti ugovor bez prethodnog omogućavanja naknadnog roka za ispunjenje, ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti niti u naknadnom roku. Primjerice, navedeno bi obuhvatilo slučajeve kada trgovac niti u naknadnom roku neće moći dostaviti robu koja je predmet ugovora iz razloga što predmetne robe više nema na tržištu, a nije moguće istu proizvesti i/ili nabaviti s drugih tržišta tijekom naknadnog roka.

Odredbom članka 49. ovoga Prijedloga zakona uređeno je pitanje prijelaza rizika s trgovca na potrošača u slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji. Navedena odredba slijedi klasično pravilo o prijelazu rizika prema kojem do prijelaza rizika dolazi u trenutku prenošenja posjeda stjecatelju, odnosno u trenutku prenošenja stvari u posjed stjecateljeva zastupnika.

Odredbom članka 50. ovoga Prijedloga zakona uređeno je pitanje pravnog uređenja vezanog za proizvod koji je dostavljen potrošaču bez njegove narudžbe. Navedenom je odredbom preuzeto pravilo članka 27. Direktive 2011/83/EU kojim je propisano kako slanje proizvoda bez narudžbe potrošača predstavlja nepoštenu poslovnu praksu, koja je ovim Prijedlogom zakona zabranjena te da će se svaki takav proizvod smatrati promidžbenim darom trgovca, koji potrošač može zadržati bez naplate. Povrh toga, propisana je ništetnost ugovorne odredbe kojom bi se predvidjelo da šutnja potrošača na dostavljeni proizvod predstavlja prihvaćanje ponude. Na taj način je spriječeno da svojom pasivnošću, odnosno izostankom reakcije na nenaručeni proizvod potrošači budu obvezani na kupnju proizvod koji nisu naručili.

**Uz članke 51. i 52.**

Odredbama članaka 51. i 52. ovoga Prijedloga zakona uređena su pitanja plaćanja posebnih troškova i to dodatnih plaćanja prije preuzimanja obveze te naplate troškova telefonske komunikacije prilikom sklapanja ugovora. Navedenim odredbama su u pravni poredak Republike Hrvatske prenesene odredbe članaka 21. i 22. Direktive 2011/83/EU.

**Uz članke 53. do 60.**

Odredbama ove glave Prijedloga zakona uređene su nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima. Tako je definirano koja ugovorna odredba se smatra nepoštenom te su navedene pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima i okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora.

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

Ove odredbe su rezultat usklađivanja s Direktivom Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 095, 21.4.1993.).

**Uz članke 61. do 87.**

Odredbama članaka 61. do 87. ovoga Prijedloga zakona uređeno je sklapanje ugovora na daljinu i sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i to u skladu s relevantnim odredbama Direktive 2011/83/EU, kao i u skladu s izmjenama i dopunama predmetne Direktive koje su predviđene Direktivom (EU) 2019/2161.

Naime, Direktivom 2011/83/EU jedinstveno se uređuju dva temeljna prava potrošača prilikom sklapanja ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija trgovca i to pravo na obaviještenost i pravo na raskid ugovora bez navođenja razloga.

Odredbama članaka 61. do 66. ovoga Prijedloga zakona propisana je i detaljno uređena obveza trgovca da prije sklapanja ugovora na daljinu ili izvan njegovih poslovnih prostorija obavijesti potrošača o svemu što je ovome potrebno da bi donio informiranu obavijest o kupnji. Pravila iz ovoga članka usklađena su s odredbom članka 6. Direktive 2011/83/EU, kao i s dopunama predviđenim Direktivom (EU) 2019/2161, koje se odnose na odgovarajuću primjenu na situacije kada je predmet ugovor digitalni sadržaj ili digitalna usluga sukladno Direktivi (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22.5.2019.).

Nadalje, odredbama članka 61. stavka 1. ovoga Prijedloga zakona naveden je taksativni popis obavijesti koje je trgovac dužan prenijeti potrošaču. Taj je popis usklađen s odredbom članka 6. stavkom 2. Direktive 2011/83/EU te s dopunama predviđenim Direktivom (EU) 2019/2161 i



sadrži niz elemenata koji se odnose na samoga trgovca, robu, način isporuke ili predaje robe, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora, trajanje ugovora, eventualna sredstva osiguranja, i slično. Osim usklađivanja koja se odnose na primjenu ugovora u kojima je predmet istog digitalni sadržaj ili digitalna usluga, potrebno je istaknuti izmjenu stavka 1. točke 2., gdje je, obzirom na tehnološki razvoj, uklonjeno upućivanje na broj telefaksa s popisa sredstava komunikacije koje je bilo predviđeno u članku 6. stavku 1. točki (c) Direktive 2011/83/EU, budući da se telefaks danas rijetko upotrebljava i uvelike je zastario. Tako je sada trgovac dužan obavijestiti potrošača o, među ostalim, i adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju. Kako bi se osiguralo da obavijesti koje je trgovac dao potrošaču prije sklapanja ugovora budu točne, odnosno da ih trgovac ne može mijenjati bez pristanka potrošača koristeći svoj položaj jače ugovorne strane, odredbom članka 61. stavka 2. ovoga Prijedloga zakona propisano je da se ugovorom sadržaj te obavijesti može izmijeniti jedino uz izričit pristanak obiju strana.

Nadalje, odredbama članka 61. stavcima 3., 4. i 5. ovoga Prijedloga zakona uređena su posebna pravila o obavještavanju potrošača o cijeni proizvoda u situacijama u kojima je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno u kojim je ugovorena pretplata.

Člankom 61. stavkom 6. ovoga Prijedloga zakona propisuje se posljedica propuštanja trgovca da potrošaču dostavi obavijesti o dodatnim troškovima iz stavka 1. točaka 1. i 5. te stavaka 4. do 6. ovoga Prijedloga zakona, na način da u tom slučaju potrošač nije dužan snositi te dodatne troškove.

Odredbom članka 6. stavka 7. Direktive 2011/83/EU dopušteno je državama članicama da zadrže ili usvoje neka dodatna pravila u pogledu obavještavanja proizvoda. Republika Hrvatska iskoristila je tu opciju te je u članku 61. stavku 7. ovoga Prijedloga zakona predvidjela posebno pravilo koje se odnosi na jezik obavijesti, a prema kojem obavijest iz toga članka mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, što ne isključuje mogućnost korištenja drugih jezika ili potrošaču lako razumljivih znakova.

Člankom 62. ovoga Prijedloga zakona prenesene su odredbe članka 4. stavka 5. Direktive (EU) 2019/2161, koje se odnose na obveze obavještavanja pružatelja internetskih tržišta. Sukladno stavku 1. predmetnog članka, pružatelji internetskih tržišta obvezni su informirati potrošače o tome je li treća osoba koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili osoba koja nije trgovac, na temelju izjave koju pružateljima internetskih tržišta daje ta treća osoba. Kada treća osoba koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj izjavi da nije trgovac u smislu ovoga Zakona, pružatelji internetskih tržišta imaju obvezu obavijestiti potrošače o tome da se prava potrošača uređena propisima koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije ne primjenjuju na sklopljeni ugovor. Osim toga, potrošače je obvezno informirati o tome da se ugovorne obveze dijele između treće osobe koja nudi proizvode i pružatelja internetskog tržišta, u slučaju da postoji podijeljena odgovornost internetskog tržišta i treće osobe. Primjerice, pružatelj internetskog tržišta može naznačiti da je za osiguravanje prava potrošača isključivo odgovoran treći trgovac ili opisati svoje posebne odgovornosti u slučajevima u kojima preuzima odgovornost za određene aspekte ugovora, na primjer, isporuku ili ostvarivanje prava odustajanja. Također, člankom 62. stavkom 1. točkom 1. prenesena je i odredba članka 3. stavka 4. točke (b) Direktive (EU) 2019/2161, sukladno kojoj je potrošača potrebno obavijestiti o općim informacijama o najvažnijim parametrima kojima se

određuje rangiranje ponuda proizvoda, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre. Stavkom 2. predmetnog članka navodi se da nije dovoljno da obavijesti iz stavka 1. budu istaknute samo u općim uvjetima poslovanja ili sličnim ugovornim dokumentima, budući da se smatra iznimno bitnim da informacije iz stavka 1. budu pružene na što jasniji i na razumljiv način, bez bojazni da će potrošač propustiti obratiti pozornost na sadržaj tih obavijesti radi ostalih odredbi koje trgovci obično navode u općim uvjetima, a koje su često opsežne.

Člankom 63. ovoga Prijedloga zakona uređen je međusobni odnos obveze obavještanja iz ovoga Prijedloga zakona i obveze obavještanja sadržane u Zakonu o uslugama („Narodne novine“, broj 80/11.) i Zakonu o elektroničkoj trgovini („Narodne novine“, br. 173/03., 67/08., 36/09., 130/11., 30/14. i 32/19.).

Člankom 64. ovoga Prijedloga zakona predviđena su neka posebna pravila obavještanja u situacijama u kojima se ugovor sklapa putem javne dražbe.

Člankom 65. ovoga Prijedloga zakona teret dokaza u pogledu ispunjenja obveze obavještanja prebačen je na trgovca. Na taj način u značajnoj je mjeri olakšan položaj potrošača jer će u stvarnosti trgovac morati voditi računa o tome da sačuva dokaze o tome je li prije sklapanja ugovora potrošača obavijestio na način propisan ovim Nacrtom prijedloga zakona.

Člankom 66. ovoga Prijedloga zakona predviđena je mogućnost da neke, tim člankom taksativno navedene, obavijesti potrošaču budu dostavljene u obliku tzv. informativnog obrasca.

Člancima 67. do 70. ovoga Prijedloga zakona predviđene su formalne pretpostavke u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Navedene su odredbe usklađene s odredbama članka 7. Direktive 2011/83/EU.

Tako je člankom 67. ovoga Prijedloga zakona predviđeno da predugovorna obavijest kojom trgovac obavještava potrošača o važnim elementima njihova budućeg ugovora mora biti dana u pisanom obliku, bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju te napisana na jednostavan i razumljiv način.

Člankom 68. ovoga Prijedloga zakona isto pravilo predviđeno je i u pogledu samog ugovora. Tako je stavkom 1. ovoga članka predviđeno da ugovor mora biti sklopljen u pisanom obliku ili da potrošač mora dobiti pisanu potvrdu o usmeno sklopljenom ugovoru, kako bi potrošač, ali i trgovac, imali uvid u sve ugovorne odredbe i modalitete njihova ispunjenja. Nadalje, stavkom 2. predmetnog članka predviđeno je da ugovor i pisana potvrda moraju sadržavati i potvrdu prethodne suglasnosti koja se odnosi na slučajeve u kojima je predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na tjelesnom mediju, a za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, u slučaju 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, a trgovac mu je dostavio potvrdu sklopljenog ugovora sukladno članku 68. ili članku 77. ovoga Prijedloga zakona. Naime, potrošači često nisu svjesni da će u potonjem slučaju izgubiti pravnu zaštitu koju

im daje institut jednostranog raskida, radi čega je bilo potrebno posebno im skrenuti pažnju na isto, kako bi svojim nedvosmislenim očitovanjem potvrdili da je odluka o započinjanju ispunjenja ugovora koja je donesena na osnovi svih relevantnih činjenica te da je potrošač bio upoznat sa svim posljedicama takve odluke.

Člankom 69. ovoga Prijedloga zakona predviđeno je da zahtjev kojim potrošač traži otpočinjanje isporuke nekih usluga prije proteka roka za jednostrani raskid također mora biti dan u pisanom obliku.

Člankom 70. ovoga Prijedloga zakona propisane su formalne pretpostavke u pogledu ugovora o pružanju usluga održavanja ili popravaka male vrijednosti (iznos koji ne prelazi 1.500,00 kuna) koji su sklopljeni na izričit zahtjev potrošača.

Člancima 73. do 79. ovoga Prijedloga zakona predviđene su formalne pretpostavke u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu. Navedene su odredbe usklađene s odredbama članka 8. Direktive 2011/83/EU.

Člankom 73. ovoga Prijedloga zakona propisana su neka temeljna pravila u pogledu oblika obavijesti danih putem sredstava daljinske komunikacije. Tako je predviđeno da obavijest mora biti prilagođena sredstvu komunikacije koje se koristi, a da svakako mora biti jasna i lako razumljiva. Nadalje, isti članak posebno uređuje situacije u kojima se koristi sredstvo komunikacije ograničena prostora ili vremena te situacije u kojima trgovac kontaktira potrošača putem telefona, određujući pritom posebne obveze koje trgovac ima u takvim situacijama, kako vezano uz dužnost obavještavanja potrošača o određenim podacima, tako i o obvezi navođenja identiteta trgovca, odnosno osobe u čije ime i/ili za čiji račun ta osoba nastupa, te komercijalnu svrhu poziva.

Člankom 74. ovoga Prijedloga zakona propisani su specifični zahtjevi vezani za sklapanje ugovora na daljinu putem telefona, i to dužnost dostave ponude na trajnom mediju na način kojim će potrošač moći bez ikakve sumnje utvrditi trenutak kada je ponuda zaprimljena, trenutak sklapanja takvog ugovora, koji se smatra sklopljenim kad potrošač, nakon što je ponudu primio, dostavio potvrdu suglasnosti o sklapanju ugovora; te da je teret dokazivanja zaprimanja takve potvrde na trgovcu. Razlog uvođenja takve odredbe u tekst ovoga Prijedloga zakona je to što je praksa pokazala da je ugovore o uslugama koji se između trgovaca i potrošača sklapaju putem telefona potrebno jasnije urediti u dijelu koji se odnosi na trenutak sklapanja ugovora. Naime, u telefonskoj komunikaciji trgovaca i potrošača, vezano uz prodaju pojedinih usluga, potrošači vrlo često nisu ni svjesni činjenice da su sklopili ugovor, čega postaju svjesni tek kad im usluga bude pružena ili kad im za istu bude ispostavljen račun. Takvom su praksom često pogođene ranjive skupine potrošača (posebice osobe starije životne dobi.). Obzirom da Direktiva 2011/83/EU daje mogućnost državama članicama da u ovakvim slučajevima propiše dodatne zahtjeve, Republika Hrvatske je iskoristila tu mogućnost.

Članak 75. ovoga Prijedloga zakona posebno propisuje obveze trgovca u pogledu obavještavanja potrošača u situacijama u kojima je potrošač dužan nešto platiti. Pritom je posebno predviđeno da će u slučaju da trgovac ne postupi u skladu s onim što je predviđeno tom odredbom,

ugovor koji on sklopi s potrošačem biti ništetan, odnosno da će potrošačeva ponuda biti neobvezujuća.

Člankom 76. ovoga Prijedloga zakona predviđena je obveza trgovca da unaprijed obavijesti potrošača o svakom eventualnom ograničenju u dostavi te o prihvaćenim sredstvima plaćanja.

Člankom 77. ovoga Prijedloga zakona propisana je obveza trgovca da u određenom trenutku dostavi potrošaču obavijest o sklopljenom ugovoru na nekom trajnom mediju kako bi, u slučaju potrebe, potrošač mogao dokazivati postojanje, sadržaj i vrijeme sklapanja ugovora sklopljenog na daljinu.

Članak 78. ovoga Prijedloga zakona uređuje formalne pretpostavke obveze obavještanja trgovca u slučaju da potrošač zahtijeva otpočinjanje pružanja određenih usluga prije proteka roka za jednostrani raskid ugovora na način da takav zahtjev mora biti izričito izjavljen. Stavkom 2. ovoga članka prenesena je odredba članka 4. stavka 7.(b) Direktive (EU) 2019/2161 kojim je propisano i to da izjava iz stavka 1. mora sadržavati i potvrdu potrošača da je isti upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti.

Konačno, člankom 79. ovoga Prijedloga zakona uređen je odnos pravila ovoga poglavlja i pravila propisa kojima se uređuje elektronička trgovina.

Odredbama članaka 80. do 87. ovoga Prijedloga zakona predviđena su posebna pravila o jednostranom raskidu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija trgovca i ugovora sklopljenih na daljinu. Navedene su odredbe usklađene s odredbama članaka od 9. do 16. Direktive 2011/83/EU. Riječ o je specifičnom načinu raskida ugovora koji ovlašćuje potrošača da u određenom, relativno kratkom vremenskom periodu promijeni mišljenje u pogledu ugovora kojeg je sklopio i prekine taj ugovorni odnos jednostranom izjavom volje, bez ikakvih negativnih posljedica po njega. Ovim raskidom potrošač se može poslužiti bez obzira na razloge koji su ga naveli da raskine ugovor i tom pogledu on predstavlja značajno odstupanje od načela *pacta sunt servanda*, kojim je obilježeno ugovorno pravo pa tako i ugovorno potrošačko pravo. Ovo pravo na jednostrani raskid ugovora opravdava se činjenicom da u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i na daljinu na potrošača djeluje tzv. faktor iznenađenja, zbog čega potrošač sklapa ugovor koji uistinu ne želi, odnosno kupuje proizvod koji ne treba ili koji odudara od predodžbe koju je potrošač imao u pogledu toga proizvoda.

Člankom 80. ovoga Prijedloga zakona ustanovljeno je to pravo potrošača na jednostrani, bezrazložni raskid ugovora te je definirano da rok za raskid traje 14 dana. Radi specifičnosti ugovornih odnosa u koje ulaze potrošači, određen je dulji rok (od 30 dana) ako je riječ o raskidu ugovora sklopljenog tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

Odredbom članka 81. ovoga Prijedloga zakona definirane su posljedice neobavještanja potrošača od strane trgovca o njegovom pravu na jednostrani raskid ugovora pa je predviđeno da se u takvom slučaju rok za raskid produljuje na 12 mjeseci.

Člankom 82. ovoga Prijedloga zakona precizno je propisano na koji se način ugovor raskida.

Člankom 83. ovoga Prijedloga zakona propisani su učinci jednostranog raskida ugovora na trgovca i potrošača, odnosno posljedice koje iz takvog raskida proizlaze vezano za ispunjavanje ugovornih obveza, vraćanje onog što su i trgovac i potrošač primili na temelju ugovora te odredbe o naknadi troškova koji su posljedica prava potrošača da jednostrano raskine ugovor.

Člankom 84. ovoga Prijedloga zakona detaljno se propisuju obveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora, od rokova u kojim trgovac mora vratiti potrošaču sve što je potrošač platio na temelju ugovora, iznimki od takvog pravila, do vremena i sredstava izvršenja povrata. Nadalje, odredbe članka 4. stavka 10. Direktive (EU) 2019/2161 prenesene su u predmetni članak ovoga Prijedloga zakona, i to stavcima 5. (način obrade osobnih podataka), 6. - 8. (način korištenja sadržaja od strane trgovca koji ne podrazumijeva osobne podatke stvorene ili pružene od potrošača prilikom korištenja digitalnog sadržaja) i 9. (način sprečavanje daljnje uporabe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nakon što je ugovor jednostrano raskinut od strane potrošača).

Člankom 85. ovoga Prijedloga zakona propisane su obveze potrošača u slučaju da se potrošač posluži svojim pravom na jednostrani raskid ugovora, gdje su propisani rokovi izvršenja povrata, način raspolaganja, povrata te odgovornosti potrošača za robu/uslugu nakon jednostranog raskida ugovora, ovisno o kakvoj se vrsti robe ili usluge radi. U stavku 2. predmetnog članka prenesena je odredba članka 4. stavka 10. Direktive (EU) 2019/2161 koja propisuje zabranu potrošača da koristi digitalni sadržaj i digitalne usluge te zabranu stavljanja na raspolaganje takvog sadržaja ako je potrošač iskoristio pravo na jednostrani raskid ugovora čiji su predmet digitalni sadržaj ili digitalne usluge.

Člankom 86. ovoga Prijedloga zakona uređen je utjecaj jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija trgovca na tzv. povezane ugovore pa je predviđeno da će jednostranim raskidom ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ujedno doći i do automatskog raskida povezanih ugovora.

Konačno, člankom 87. ovoga Prijedloga zakona taksativno su navedene situacije u kojima potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu. Uz već postojeće situacije previdene Direktivom 2011/83/EU, kao rezultat mogućnosti koja je dana državama članicama odredbom članka 4. stavka 12. (b) alineje 2. Direktive (EU) 2019/2161, dodana je točka 14. u stavku 1. predmetnog članka, sukladno kojoj je isključeno pravo na jednostrani raskid ugovora kada je potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja usluge popravaka za koje se plaća cijena, a ugovor, čije ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, je ispunjen u potpunosti. Nadalje, stavkom 2. ovoga članka prenesena je odredba članka 4. stavka 12. (b) alineje 1. Direktive (EU) 2019/2161, kojom je propisano da se odredbe stavka 1. točaka 1., 2., 3. i 5. ovoga članka ne primjenjuju na ugovore sklopljene tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

**Uz članke 88. do 102.**

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

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

Sukladno ovim odredbama, trgovac je obavezan potrošača u slučaju sklapanja ugovora o financijskim uslugama na daljinu unaprijed u pisanoj formi obavijestiti o davatelju financijske usluge, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, daljnjim pojedinostima ugovora te načinu rješavanja sporova. Isto tako, potrošač ima pravo u roku od 14, odnosno 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju, od sklapanja ugovora taj ugovor raskinuti bez navođenja razloga.

Ove odredbe usklađuju se s Direktivom 2002/65/EZ.

**Uz članak 103.**

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

Ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) je dugotrajni ugovor (u svakom slučaju dužem od jedne godine) kojim potrošač za sebe stječe pravo noćenja u više navrata i to bez obzira o kojem je smještajnom objektu riječ. Predmet ugovora o vremenski ograničenoj uporabi može biti nekretnina (npr. turistički apartman, soba u hotelu, itd.) ili pokretnina (npr. jahta, jedrilica, soba u *cruiser*-u, auto-kamper i sl.).

Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor koji je također sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač uz naknadu primarno stječe pravo na popust ili druge pogodnosti u pogledu smještaja, vezano ili nevezano uz putovanje ili ostale usluge. U tom smislu, pod dugotrajnim turističkim proizvodima misli se poglavito na tzv. „*Discount Holiday Clubs*“, odnosno klubove koji potrošačima nude povoljnije cijene pojedinih turističkih usluga. Temeljene karakteristike tih „klubova popusta“ vrle su slične temeljnim karakteristikama ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*): potrošač unaprijed plaća značajan iznos da bi se učlanio u klub te da bi mu se omogućilo korištenje pogodnosti kluba, poput servisa rezerviranja smještaja, unajmljivanja automobila, rezervacije letova, osiguranja i ostalih turističkih usluga po znatno sniženim cijenama; odnose se na vremenski ponavljano korištenje turističkih usluga kroz duže vremensko razdoblje; oglašavaju se i prodaju istim prodajnim kanalima i istim prodajnim metodama kao i ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*).

Ugovor o ponovnoj prodaji je ugovor temeljem kojeg trgovac uz naplatu pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) ili nekog drugog dugotrajnog turističkog proizvoda, dok je ugovor o zamjeni ugovor temeljem kojeg se potrošač uz naplatu uključuje u sustav zamjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama s time da za uzvrat potrošač omogućava drugim osobama privremeni pristup pravima koje on ima na temelju ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*). Ovi ugovori prvenstveno služe boljem i jednostavnijem korištenju ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu. Ugovor o zamjeni i ugovor ponovnoj prodaji nisu novost u kontekstu *timeshare*-a. Naime, vrlo često mnogi *timeshare* sustavi predviđaju neke posebne sustave zamjene ili ponovne prodaje. Na taj način, primjerice, potrošač ima mogućnost da, ustupajući drugim osobama svoj smještajni kapacitet, ujedno u određenom vremenskom razdoblju koristi smještajne kapacitete drugih osoba uključenih u sustav razmjene, uglavnom na nekom drugom kraju svijeta. Ti specifični ugovori nisu bili posebno uređeni Direktivom 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti kupaca u odnosu na određene aspekte ugovora koji se odnose na kupnju prava za korištenje nepokretne imovine po načelu *time-share* (SL L 280, 29.10.1994.), što je dovelo do značajnih devijacija u poslovanju te značajnih povreda prava potrošača. Zbog toga su novom Direktivom 2008/122/EZ izrijekom uređene i takve vrste ugovora.

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

#### **Uz članak 104.**

Ove odredbe propisuju da ugovor mora biti sklopljen u pisanom obliku, i to bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju (npr. u obliku elektroničkog zapisa). Pritom mora biti sastavljen na jednom od jezika koje potrošač razumije (po njegovom izboru, bilo službenom jeziku države njegovog boravišta ili službenom jeziku države čije državljanstvo potrošač ima), s time da ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) nužno mora biti sastavljen i na hrvatskom jeziku ako se odnosi na nekretninu koja se nalazi na teritoriju Republike Hrvatske ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske. Ako je riječ o potrošaču čije je



boravište u nekoj državi Europske unije ili koji je državljanin neke države članice Europske unije, potrošač može izabrati da ugovor bude sastavljen na službenom jeziku te države članice jedino ako je riječ o jeziku koji je ujedno i službeni jezik Europske unije. Ako se ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) odnosi na određenu nekretninu, tada mora biti sastavljen i na službenom jeziku, odnosno jednom od službenih jezika, države u kojoj se nekretnina nalazi. Budući da kod ovih ugovora postoji mogućnost da ugovor bude sklopljen u više jezičnih inačica, posebno je propisano da će u takvom slučaju svaka jezična inačica imati svojstvo izvornika, a kako bi se omogućilo potrošaču da zadrži za sebe primjerak ugovora, u svrhu dokazivanja sklopljenog ugovora te prava i obveza koja iz njega proizlaze, a da mu istodobno bude omogućeno da na temelju takvog ugovora eventualno upiše stečeno pravo u neke registre, predviđeno je da potrošač mora primiti najmanje dva primjerka ugovora iz ove glave Prijedloga zakona.

#### **Uz članak 105.**

Ovim odredbama propisano je da prilikom svakog oglašavanja koje se odnosi na ugovore uređene ovim odredbama mora jasno biti navedeno pravo potrošača da dobije prethodnu obavijest, kao i mjesto gdje se ta obavijest može dobiti. Na taj će način potrošač, prije nego li uopće stupi u kontakt s trgovcem koji nudi takav proizvod, biti upoznat s činjenicom da unaprijed, prije nego li odluči sklopiti ugovor, mora i može dobiti određene obavijesti o temeljnim karakteristikama proizvoda koji mu se nudi kao i uvjetima ugovora pod kojima može steći taj proizvod, a koje će mu omogućiti da donese odluku o tome hoće li ili ne sklopiti takav ugovor. U slučajevima da se ovi turistički proizvodi potrošačima nude osobno, na različitim promotivnim i prodajnim događajima trgovac je dužan u pozivu na takav događaj jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događaja. Kako se potrošači ne bi dovodili u zabludu u pogledu naravi proizvoda koji im se nudi, posebno je zabranjeno da se ovi turistički proizvodi nude ili oglašavaju kao ulaganje.

#### **Uz članak 106.**

Ovim odredbama propisano je da u primjerenom roku prije sklapanja ugovora iz ove glave Prijedloga zakona, potrošač mora dobiti prethodnu obavijest kojom će biti obaviješten o svim pojedinostima ugovora koji mu se nudi tj. o trgovcu koji nudi proizvod, osnovnim karakteristikama ponuđenog proizvoda, pravima i obavezama potrošača i sl. Kako bi ova obavijest bila jednaka na području čitave Europske unije, po uzoru na Direktivu 2008/122/EZ, predviđeno je da ova prethodna obavijest bude dana u obliku posebnog standardnog informacijskog obrasca čiji će sadržaj i oblik propisati ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

#### **Uz članak 107.**

Ovim odredbama propisano je da sadržaj ugovora iz ove glave Prijedloga zakona mora odgovarati prethodnoj obavijesti, odnosno da promjene u odnosu na prethodnu obavijest moraju biti posebno navedene, kako bi se potrošač pravovremeno obavijestio o njima, a kako prilikom sklapanja ovih ugovora ne bi dolazilo do dovođenja potrošača u zabludu.

Pritom, posebno je propisano da do promjene sadržaja ugovora u odnosu na prethodnu obavijest može doći isključivo na temelju sporazuma strana. Iznimno do promjene sadržaja može doći i bez sporazuma strana, ali jedino ako potreba izmjene sadržaja ugovora u odnosu na



prethodnu obavijest ne proizlazi iz neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.

Prilikom sklapanja ugovora potrošaču mora biti posebno skrenuta pozornost na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora te je, kako bi se osiguralo da potrošač doista bude obaviješten o toj činjenici, propisano da potrošač mora posebno potpisati ugovorne odredbe kojima ga trgovac obavještava o postojanju toga prava, o njegovu trajanju i o zabrani plaćanja unaprijed, prije isteka roka za raskid ugovora. Kako bi se potrošaču olakšalo korištenje njegovog prava na jednostrani raskid ugovora, svaki ugovor iz ove glave Prijedloga zakona mora sadržavati i poseban standardizirani obrazac za jednostrani raskid ugovora, čiji će oblik i sadržaj pravilnikom propisati ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

Korištenjem standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora na području čitave Europske unije trebala bi se povećati transparentnost i predvidljivost postupanja potrošača prilikom raskida toga ugovora, što bi trebalo pozitivno utjecati na povjerenje potrošača prema ovim proizvodima te posljedično na povećanje broja korištenja ovih turističkih proizvoda u prekograničnim transakcijama.

#### **Uz članak 108.**

Ovim odredbama predviđeno je pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora. Pravo na jednostrani raskid ugovora posebno je pravo koje se potrošačima daje u situacijama kada na njih djeluje tzv. faktor iznenađenja. Sklapanje ugovora iz ove glave Prijedloga zakona, kojima su u pravilu predviđena iznimno značajna financijska izdvajanja na strani potrošača i to u pravilu neposredno prije sezone godišnjih odmora, kada potrošači, često dovedeni u zabludu zavaravajućom praksom trgovaca ili navedeni na sklapanje ugovora pod utjecajem agresivne prakse trgovaca, nepromišljeno i bez prethodne konzultacije pravnih, ekonomskih i ostalih stručnjaka sklapaju takve ugovore. Položaj potrošača tim je teži ako je ova vrsta ugovora obilježena prekograničnim elementom, bilo da se nekretnina nalazi u inozemstvu ili se usluge pružanju u inozemstvu ili pak trgovac djeluje u inozemstvu. Zbog tih se razloga potrošaču daje pravo da u određenom, relativno kratkom, vremenskom periodu, jednostrano raskine ugovor, bez potrebe da pritom navodi bilo kakve razloge za takav raskid. Pravo na jednostrani raskid ugovora potrošač, u pravilu, može koristiti u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora ili predugovora, odnosno od dana kad je potrošač primio primjerak ugovora i predugovora, ako je primitak uslijedio nakon sklapanja ugovora. Pritom, predviđeni su posebni, produženi rokovi za korištenje prava na jednostrani raskid ugovora u slučaju da potrošaču nije dostavljena prethodna obavijest, odnosno da mu nije dostavljen standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora kao i posebni rokovi za slučaj kad je potrošaču istovremeno s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) ponuđeno sklapanje ugovora o zamjeni. Također, propisano je da potrošač jednostrano raskida ugovor u pisanom obliku.

#### **Uz članak 109.**

Ovim odredbama propisano je da, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, potrošač ne može trpjeti nikakve negativne financijske posljedice, odnosno ne mora

snositi nikakve troškove niti druge financijske obveze zbog raskida ugovora, a sve kako bi se potrošačima omogućilo da mogu nesmetano koristiti svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

#### **Uz članak 110.**

Ovim odredbama propisano je da se prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora od potrošača ne smije zahtijevati nikakvo plaćanje unaprijed niti bilo koja druga vrsta ispunjenja financijskih obveza, a u pogledu ugovora o ponovnoj prodaji, niti bilo kakvo davanje jamstva, rezervacije u novcu, izričitog priznanja duga ili bilo koje druge financijske transakcije prije nego ponovna prodaja prava bude izvršena ili ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način.

#### **Uz članak 111.**

Ovim odredbama propisana su posebna pravila o plaćanju i otkazu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu. Kod takvih ugovora mora biti izrađen plan obročnog plaćanja te bilo kakvo plaćanje mora biti usklađeno s tim planom. Nakon plaćanja drugog obroka, potrošač ima pravo raskinuti takav ugovor bez potrebe plaćanja bilo kakve naknade, kazne ili neke druge financijske obveze.

#### **Uz članak 112.**

Ovim odredbama propisano je da ako potrošač jednostrano raskida ugovor o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) i ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu ujedno dolazi i do raskida povezanih ugovora (ugovor na temelju kojeg potrošač stječe usluge koje su povezane s ugovorom o vremenski ograničenoj uporabi (*timeshare*) ili s ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu, a koje se pružaju od strane trgovca ili treće osobe na temelju sporazuma između te treće osobe i trgovca) i to bez ikakvih troškova za potrošača, a sve kako bi se potrošač dodatno zaštitio. Također je propisan i način raskida povezanog ugovora, a posebno ugovora o kreditu koji je sklopljen kao takav ugovor.

#### **Uz članak 113.**

Ovim člankom propisana je upućujuća odredba na Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova („Narodne novine“, br. 121/16. i 32/19.), budući da je materija alternativnog rješavanja potrošačkih sporova propisana predmetnim Zakonom. Iz tog se razloga mijenja i naziv glave I. dijela četvrtog ovoga Prijedloga zakona.

#### **Uz članke 114. do 129.**

Ovim odredbama uređuje se postupak zaštite kolektivnih interesa potrošača, što je usklađeno s odredbama Direktive 2009/22/EZ.

Odredbom članka 114. ovoga Prijedloga zakona definiraju se propisi o zaštiti potrošača u pogledu čije se povrede može podnijeti tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Također, jasno se određuje krug pasivno legitimiranih osoba protiv kojih se može podnijeti tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Vezano za aktivno legitimirane osobe za podnošenje predmetne tužbe, propisuje se kako će Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra nadležnog za zaštitu kolektivnih interesa potrošača odlukom odrediti tijela ili osobe ovlaštene za podnošenje predmetnih tužbi.

Nadalje, propisano je koji postupci prethode pokretanju sudskog postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, kao i mogućnost dogovora stranke o pokušaju rješavanja spora mirenjem prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Članak 118. ovoga Prijedloga zakona propisuje da je za suđenje u postupcima pokrenutim povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača stvarno nadležan trgovački sud, budući da se postupci povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača *rationae materiae* odnose na materiju koja i inače spada u nadležnost trgovačkih sudova, a to isto vrijedi kada se postupci za zaštitu kolektivnih interesa potrošača određuju *rationae materiae*. Naime, postupke za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ne pokreću fizičke osobe već aktivnu legitimaciju za podnošenje tužbe imaju samo tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su udruge za zaštitu potrošača. Ovlaštena tijela za podnošenje ove tužbe imaju tijela koje određuje Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra nadležnog za područje zaštite potrošača odlukom. S druge strane, postupak se pokreće uvijek protiv trgovca, odnosno skupine trgovaca te je stoga opravdano da zbog *rationae materiae* polja primjene tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača o tim tužbama odlučuju trgovački sudovi.

Osim što je predloženo da je za rješavanje po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača stvarno nadležan trgovački sud, predlažu se i kriteriji opće i posebne mjesne nadležnosti trgovačkog suda.

Kriteriji opće mjesne nadležnosti su sjedište, odnosno podružnica trgovca, a kada se radi o tuženiku koji nema sjedište već isključivo prebivalište, tada se mjesna nadležnost trgovačkog suda određuje prema prebivalištu tuženika.

Pri ustanovljavanju posebnog kriterija mjesne nadležnosti trgovačkog suda u postupku protiv osobe koja nema opću mjesnu nadležnost u Republici Hrvatskoj pošlo od specifičnosti koncepta zaštite kolektivnih interesa potrošača. Kako se zaštita kolektivnih interesa potrošača garantira kako u području ugovornih tako i izvanugovornih odnosa te kako je osnovna svrha tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača isključivo preventivna, kao kriterij posebne mjesne nadležnosti trgovačkog suda ustanovljava se mjesto na kojem je došlo do povrede prava potrošača iz članka 106. stavka 1. ovoga Prijedloga zakona, odnosno mjesto na kojem su se mogle manifestirati štetne posljedice odnosno povrede.

Što se tiče odluke kojom sud usvaja kao osnovanu tužbu za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, pri definiranju elementa iste polazilo se prvenstveno od specifičnosti odnosno svrsi ove tužbe, a taj je da se njome prvenstveno ide ka zabrani ponašanja trgovca koje je protivno propisima o zaštiti potrošača, odnosno da se njome pruži preventivna zaštita kolektivnih interesa potrošača. Odluka kojom sud utvrđuje da je tužbeni zahtjev osnovan mora u svojem dispozitivu sadržavati tri

elementa: utvrđenje da je došlo do povrede propisa o zaštiti potrošača, kondemnciju, odnosno naredbu tuženiku da prekine s protupravnim postupanjem te konačno zabranu takvog ili sličnog ponašanja ubuduće.

Poseban značaj za zaštitu individualnih interesa potrošača ima rješenje kojim se predlaže da odluka suda djeluje *erga omnes* na sve potrošače (članak 125. ovoga Prijedloga zakona) te rješenje kojim se određuje da odluka suda kojom se utvrđuje povreda prava o zaštiti potrošača obvezuje ostale sudove pred kojim će se voditi postupci za zaštitu individualnih prava potrošača (članak 126. ovoga Prijedloga zakona), odnosno postupci za naknadu štete koju potrošač pretrpi zbog protupravnog ponašanja trgovaca. *Ratio* obiju odredbi treba gledati u kontekstu svrhe zaštite kolektivnih interesa potrošača koja je prvenstveno preventivna. Kako se predlaže da se odluka suda, između ostalog, zabrani trgovcu protupravno ponašanje ubuduće, logično je da takvoj odluci treba priznati učinak u odnosu na sve potrošače. S druge strane, odredbom članka 126. ovoga Prijedloga zakona, koja nalaže da odluka suda po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača obvezuje ostale sudove pred kojima je potrošač u svoje ime pokrenuo postupak naknade štete uzrokovane ponašanjem trgovca koje je sud okvalificirao kao protupravno, nastoji se *res judicata* učinak sudske odluke proširiti i na osobe/potrošače koji nisu bili stranka u postupku povodom tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Osnovna svrha takvog rješenja jest pojednostaviti rješavanje u postupku povodom naknade individualne štete potrošača na način da sud ne mora ulaziti u odlučivanje o tome da li je ponašanje trgovca protupravno, ako je o tome odluku već donio sud odlučujući po tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Odnosno, rješenje ne samo da pojednostavljuje odlučivanje o naknadi štete, već smanjuje troškove postupka čime se potrošaču omogućuje ekonomičniji pristup pravosuđu. Time se osigurava pravna sigurnost i uniformnost sudskih odluka, što je od posebnog značaja za ostvarivanje osnovne svrhe tužbi za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, koja se očituje u preventivnoj djelovanju na ponašanja trgovaca, odnosno i njenom djelomičnom regulatorom karakteru.

Člankom 124. ovoga Prijedloga zakona određuje se mogućnost da sud odlukom kojom se usvaja tužbeni zahtjev odredi i rok za ispunjenje odluke, a da na zahtjev osobe koja je ovlaštena na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača odredi i novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispuni svoju obvezu iz odluke odnosno ako obvezu izvrši sa zakašnjenjem. U tom se smislu upućuje na odredbe Ovršnog zakona („Narodne novine“, br. 112/12., 25/13., 93/14., 55/16. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske, 73/17. i 131/20.) kojim se uređuje novčana kazna kao posredno sredstvo ovrhe ako tuženik ne postupi sukladno nalogu suda. Ovakvo rješenje veoma je važno za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, budući da novčana kazna treba djelovati preventivno navodeći trgovca da u budućnosti odustane od sličnih protupravnih aktivnosti ili pasivnog ponašanja koja su protivna pravu zaštite potrošača. Odnosno, rješenje predviđa i spomenuta Direktiva 2009/22/EZ i prepušta državama članicama odluku o tome da li će ga transponirati u svoje nacionalno zakonodavstvo. Brojne su države članice Europske unije transponirajući u svoje nacionalno zakonodavstvo, a s ciljem ustanovljavanja što učinkovitijeg mehanizma zaštite kolektivnih interesa potrošača, prihatile rješenje iz Direktive o sudskim nalogima (na primjer, Italija, Njemačka, Austrija).

I konačno, uzimajući u obzir specifičnosti zaštite kolektivnih interesa potrošača, predlaže se mogućnost određivanja privremene mjere od strane suda i bez ispunjenja pretpostavki za određivanje privremene mjere radi osiguranja nenovčane tražbine sukladno Ovršnom zakonu,

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

#### **Uz članak 130.**

Ovim člankom propisuje se da se u postupku kolektivne zaštite potrošača podredno primjenjuju odredbe Zakona o parničnom postupku („Narodne novine“, br. 53/91., 91/92., 112/99., 88/01., 117/03., 88/05., 02/07., 84/08., 96/08., 123/08., 57/11., 148/11. - pročišćeni tekst, 25/13., 89/14. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske i 70/19.) i Ovršnog zakona, kao općih propisa kojima se uređuju parnični i ovršni postupak.

#### **Uz članak 131.**

Odredbom ovoga članka definirani su nositelji zaštite potrošača i to: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača, nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, poslovna udruženja, udruge za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave i ostala javnopravna tijela, svatko iz svoje nadležnosti.

#### **Uz članak 132.**

Ovim člankom propisuje se osnivanje, određivanje sastava i uloga Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Nacionalno vijeće), kao i rok u kojem će se donijeti izvješće o radu Nacionalnog vijeća. Nacionalno vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske i ima tajnika koji obavlja sve stručne poslove vezane za, primjerice, organiziranja sastanaka, sastavljanje poziva, pisanja zapisnika i slično. Administrativne i stručne poslove navedenog tijela obavlja ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača.

#### **Uz članak 133.**

Ovim člankom propisuje se obveza tijela lokalne samouprave na sustavno promicanje zaštite potrošača na svom području, kao i na provođenje aktivnosti koje su ista dužna provoditi.

#### **Uz članak 134.**

Ovim člankom propisuje se osnivanje i načini udruživanja udruga za zaštitu potrošača.

#### **Uz članak 135.**

Ovim člankom propisuje se neovisnost djelovanja udruga za zaštitu potrošača od trgovaca. Naime, udruge za zaštitu potrošača su nepolitičke, nestranačke, neprofitne i nevladine udruge građana udruženih sa ciljem pružanja pomoći građanima Republike Hrvatske u zaštiti njihovih potrošačkih prava i interesa.

**Uz članak 136.**

Odredbom ovoga članka propisuje se koje poslove na području zaštite potrošača mogu obavljati udruge za zaštitu potrošača.

**Uz članke 137. i 138.**

Člankom 137. propisuje se donošenje i sadržaj Nacionalnog programa zaštite potrošača (u daljnjem tekstu: Nacionalni program).

Nacionalni program je provedbeni dokument kojim se određuju ciljevi potrošačke politike svih dionika zaštite potrošača u kratkoročnom razdoblju, odnosno za razdoblje od četiri godine. Odredbom članka 137. ovoga Prijedloga zakona propisuje se kako Nacionalni program donosi Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača. Djelokrug Vlade Republike Hrvatske odnosi se na provedbu politika i programa te u tu svrhu Vlada Republike Hrvatske predlaže i donosi strategije.

Odgovarajuća odredba važećeg Zakona o zaštiti potrošača propisivala je da Hrvatski sabor donosi Nacionalni program, međutim, uzimajući u obzir nadležnost Vlade Republike Hrvatske u kreiranju i provedbi unutarnje politike te kako Zakon o sustavu strateškog planiranja i upravljanja razvojem Republike Hrvatske („Narodne novine“, broj 123/17.) u članku 2. propisuje kako Hrvatski sabor donosi strategije koje predstavljaju dugoročne akte strateškog planiranja od nacionalnog značaja. Kako se dugoročni akti donose za razdoblje od najmanje deset godina, dok se Nacionalni program donosi za znatno kraće vremensko razdoblje (četiri godine) te uzimajući u obzir činjenicu da je Nacionalni program akt kojim se donose kratkoročni ciljevi politike zaštite potrošača, a ne zakonodavne mjere čije donošenje je u nadležnosti Hrvatskoga sabora, ovom odredbom propisuje se ovlast Vlade Republike Hrvatske za donošenje Nacionalnog programa. Naime, kako je Nacionalni program specifičan provedbeni dokument u kojem su razrađeni i određeni elementi strateškog okvira (ciljevi, odnosno mjere i aktivnosti planirane u svrhu ostvarenja tih ciljeva), te se odnosi na razradu ciljeva i mjera svih dionika politike zaštite potrošača (a ne samo Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja), u ovom Prijedlogu zakona je, radi važnosti Nacionalnog programa za čitav niz resora, predviđeno donošenje istog od strane Vlade Republike Hrvatske.

Također, potrebno je naglasiti da donošenje dugoročne strategije politike zaštite potrošača nije prikladno za ovo područje, uzimajući u obzir kontinuirani rast i razvoj trgovine, posebice vezano za sveopću digitalizaciju i zahtjeve održivosti koji mijenjaju navike potrošača i neprekidno stvaraju nove oblike kupovine proizvoda te je stoga potrebno ažurno i pravovremeno usmjeravati te predviđati mjere provedbe iste.

Obveza izvještavanja o provedbi Nacionalnog programa stavlja se u nadležnost ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača, u čijoj je nadležnosti provedba aktivnosti vezanih za provedbu politike zaštite potrošača i koordinacija rada svih nositelja zaštite potrošača te se naznačuje rok u kojem je potrebno donijeti predmetno izvješće.

**Uz članak 139.**

Odredbom ovoga članka uređuju se osobe ovlaštene za provedbu aktivnosti utvrđenih Nacionalnim programom te način dodjeljivanja financijskih sredstava ovlaštenim osobama za provedbu tih aktivnosti.

**Uz članak 140.**

Ovim člankom uređuje se informiranje i edukacija potrošača na način da ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača zajedno sa ministarstvom nadležnim za područje obrazovanja sudjeluje u pripremanju projekata koji se odnose na zaštitu potrošača u skladu s kurikulumom međupredmetne teme Građanski odgoj i obrazovanje. Osim navedenoga, propisana je obveza suradnje ministarstva nadležnog za područje zaštite potrošača i udruga za zaštitu potrošača s odgojno-obrazovnim ustanovama u svrhu informiranja i edukacije iz područja zaštite potrošača.

**Uz članak 141.**

Ovim člankom propisan je nadzor nad provođenjem odredbi ovoga Prijedloga zakona.

U odnosu na odgovarajuću odredbu važećeg Zakona o zaštiti potrošača kojom su ovlast za nadzor imali tržišni inspektori tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove, Hrvatska narodna banka te Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti i čiji se djelokrug nije izmijenio ovom odredbom, ovim Prijedlogom zakona izrijeком se propisuje i nadležnost Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA) u provedbi nadzora nad trgovcima kojima je HANFA izdala odobrenje za rad te poljoprivredne inspekcije vezano za pitanje nadzora dvojne kvalitete hrane, dok se za pitanja načina provedbe nadzora upućuje na primjenu posebnih propisa.

**Uz članak 142.**

Odredbama ovoga članka uređuju se pretpostavke za podnošenje prijave u kojoj potrošač tvrdi kako je trgovac počinio povredu odredaba ovoga Prijedloga zakona i koja je utjecala na njegova prava. Praksa je pokazala kako prijave potrošača često sadrže nejasne informacije o tvrdnji o povredi trgovca te o samom trgovcu i njegovom sjedištu zbog čega je teško utvrditi u čijoj nadležnosti je provedba nadzora (u nadležnosti hrvatskih inspekcijskih tijela, tijela Unije ili je riječ o trgovcu sa sjedištem izvan Unije). Kako bi se osigurala učinkovitost u rješavanju potrošačkih prijava propisuju se minimalne informacije o tvrdnji povrede koje potrošač mora dostaviti u svojoj prijavi. Ako predstavka potrošača ne sadrži nužne informacije o trgovcu i tvrdnji o povredama ovoga Prijedloga zakona bez kojih se ne može pokrenuti inspekcijski postupak, nadležna inspekcija zatražit će dopunu prijave potrošača i za to odrediti rok koji ne može biti dulji od 15 dana. Ako potrošač propusti dopuniti prijavu u roku i na odgovarajući način, postupak se neće pokrenuti, međutim o navedenoj posljedici, inspekcija će unaprijed obavijestiti potrošača u zahtjevu za dopunom prijave.

**Uz članak 143.**

Ovim člankom uređuje se postupanje nadležne inspekcije tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove po zaprimljenoj prijavi potrošača.

Nadležnim inspektorima propisuje se mogućnost zatražiti izjašnjavanje trgovca o tvrdnjama potrošača iznesenima u podnesenoj prijavi te o njegovoj spremnosti ispuniti zahtjev potrošača. Ako bi se trgovac u svom očitovanju suglasio sa zahtjevom potrošača, ne bi se pokretao inspekcijski postupak. Time bi se osigurala brža i efikasnija zaštita potrošačkih prava, uzimajući u obzir prosječno trajanje inspekcijskih postupaka u ovom području i troškove koji mogu proizaći tijekom istog (troškovi vještačenja i dokazivanja primjenom drugih sredstava).

Očekuje se kako će opisana procedura prethodnog izjašnjavanja trgovca utjecati na smanjenje opterećenja tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove i ubrzati ostvarenje zaštite potrošačkih prava.

**Uz članak 144.**

Ovim se člankom propisuje ovlast nadležne inspekcije tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove provoditi tzv. tajne kupnje, odnosno kupovinu s tajnim identitetom prilikom provedbe nadzora nad primjenom odredaba ovoga Prijedloga zakona.

Nadalje, uređuje se pitanje snošenja troškova proizašlih primjenom predmetne metode utvrđivanja povreda odredaba ovoga Prijedloga zakona.

**Uz članke 145. do 147.**

Ovim člancima uređuju se ovlasti tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove u provedbi inspekcijskog nadzora.

Digitalizacija je dovela do jačanja mrežne kupovine, međutim brojne su i povrede potrošačkih prava. Potrošači često kupuju s vizualno primamljivih mrežnih stranica, ne provjeravajući podatke o trgovcu, odnosno da li su uopće istaknuti podaci o trgovcu. Iako postoji razvijen i učinkovit sustav nadzora trgovaca koji prodaju putem interneta, ako nije moguće utvrditi identitet i sjedište trgovca nije moguće utvrditi u čijoj nadležnosti je provedba nadzora niti primijeniti inspekcijske mjere i/ili prekršajne sankcije. Kako bi se osigurala zaštita potrošača od trgovaca koji skrivaju svoj identitet, odredbama ovoga Prijedloga zakona u odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača propisuje se mogućnost izricanja privremene mjere onemogućavanja pristupa sadržaju, odnosno ograničavanje pristupa mrežnom sučelju koje provode pružatelji usluge pristupa internetu za određena kršenja odredaba ovoga Prijedloga zakona koja se provode mrežno. Predmetna mjera bi se izricala samo u slučajevima kada je riječ o povredi koja predstavlja rizik ozbiljne štete kolektivnim interesima prava potrošača.



**Uz članak 148.**

Ovim člankom uređuju se ovlasti tržišnog inspektora u slučaju utvrđivanja povreda obveza trgovaca te pravo na žalbu na rješenje tržišnog inspektora.

**Uz članke 149. do 154.**

Ovim člancima propisane su prekršajne odredbe te kriteriji koji se primjenjuju pri odlučivanju o vrsti i mjeri kazne koja se izriče za počinjeni prekršaj.

Kako bi se udovoljilo zahtjevima koji su propisani u Direktivi (EU) 2019/2161, a koji se odnose na propisivanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija, kroz konzultacije s tijelom državne uprave nadležnim za inspekcijske poslove, povećan je raspon iznosa novčane kazne od 10.000,00 kn do 500.000,00 kn za sve prekršaje koji se odnose na trgovce - pravne osobe. Naime, sukladno saznanjima koja su zaprimljena od osoba koje obavljaju inspekcijske poslove u tijelu državne uprave nadležnom za inspekcijske poslove (inspektori Državnog inspektorata), raspon sankcija koji je predviđen za trgovce - pravne osobe u važećem Zakonu o zaštiti potrošača nije bio adekvatan, budući da nije imao odvraćajući učinak na počinitelje prekršaja da se ubuduće suzdrže od kršenja potrošačkih prava.

U odnosu na odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača, odredbama članka 150. ovoga Prijedloga zakona posebno se uređuju prekršajne odredbe za prekogranične povrede kojima se povređuju kolektivni interesi potrošača. Predmetna odredba je predmet usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 koja propisuje minimalne visine zapriječenih kazni za opisane prekogranične povrede. Naime, tijekom 2016. i 2017. u okviru Programa za prikladnost i učinkovitost propisa (REFIT), Europska komisija provela je analizu potrošačkog zakonodavstva i zaključeno je da su se važeće sankcije država članica za prekogranične povrede pokazale nedjelotvornima.

Visine zapriječenih prekršajnih sankcija ovise o tome radi li se u konkretnom slučaju o raširenoj povredi (povreda koja obuhvaća potrošače koji borave u najmanje dvije države članice koje su različite od država članica u kojoj je došlo do povrede ili se nalazi sjedište ili imovina trgovca odgovornog za povredu) ili raširenoj povredi s dimenzijom Unije (povreda kojom se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Europske unije). Kako bi se osigurao odvraćajući efekt na trgovce, sankcije će se određivati s obzirom na godišnji promet trgovaca. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni primijenit će se zapriječeni posebni minimum i maksimum novčane kazne.

Nadalje, dodatno se propisuju i okolnosti pod kojima nadležni inspektor neće podnijeti optužni prijedlog, odnosno izdati prekršajni nalog, a odnose se na situacije u kojima trgovac otkloni utvrđene nepravilnosti ili se na isto obveže u određenom roku te ako postupi po rješenju inspektora. Osim toga, propisuje se postupak vezan za određivanje roka za otklanjanje nepravilnosti, kao i posljedice da trgovac isto propusti učiniti u navedenom roku. Nadalje, kako bi se osigurao odvraćajući učinak na trgovce te osigurala zaštita posebno teških kršenja prava potrošača, propisane su i iznimke kada je inspektor dužan u vrlo kratkom roku podnijeti optužni

prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog.

Osim navedenoga, izrijekom se navodi na koji način nadležni sud određuje vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti u konkretnom slučaju, a sve kako bi se osiguralo da izrečene kazne budu učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

#### **Uz članke 155. do 161.**

Ovim člancima propisane su prijelazne i završne odredbe.

Ovim člancima propisuje se donošenje podzakonskih akata - pravilnika kojima se razrađuju odredbe ovoga Prijedloga zakona koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača i to u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga propisa, kao i obveza donošenja odluka Vlade Republike Hrvatske, kojom će se odrediti osobe koje imaju aktivnu legitimaciju za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača; odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, za koje je rok donošenja također 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Prijedloga zakona i odluke o donošenju Nacionalnog programa zaštite potrošača. Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine („Narodne novine“ broj 29/21.) ostaje na snazi, stoga se razdoblje primjene važećeg Nacionalnog programa zaštite potrošača uzelo u obzir pri propisivanju roka za donošenje novog programa te se propisalo da se novi Nacionalni program zaštite potrošača donosi do 31. prosinca 2024.

Također, propisano je da su Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora dužne 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 („Narodne novine“, broj 67/20.) i Pravilnik Suda časti Hrvatske obrtničke komore („Narodne novine“, broj 22/17.).

Nadalje, člankom 158. ovoga Prijedloga zakona uređuje se stupanje na snagu istog. Kako se ovim zakonom prenose odredbe Direktive (EU) 2019/2161, a čije odredbe se sukladno članku 7. primjenjuju od 28. svibnja 2022., ne primjenjuje se uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis* te odredbe ovoga Zakona stupaju na snagu 28. svibnja 2022.

- PRILOZI**
- **Izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću**
  - **Izjava o usklađenosti prijedloga propisa s pravnom stečevinom Europske unije**
  - **Usporedni prikaz podudaranja odredbi propisa Europske unije s prijedlogom propisa**

IZVJEŠĆA O PROVEDENOM SAVJETOVANJU SA ZAINTERESIRANOM JAVNOŠĆU	
Naslov dokumenta	Izvešće o provedenom savjetovanju o Nacrtu prijedloga zakona o zaštiti potrošača
Stvaratelj dokumenta, tijelo koje provodi savjetovanje	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
Svrha dokumenta	Izveščivanje o provedbi javnog savjetovanja o Nacrtu prijedloga zakona o zaštiti potrošača.
Datum dokumenta	30. 7. 2021.
Verzija dokumenta	1.
Vrsta dokumenta	Izvešće
Naziv nacrt zakona, drugog propisa ili akta	Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača
Jedinstvena oznaka iz Plana donošenja zakona, drugih propisa i akata objavljenog na internetskim stranicama Vlade	27.
Naziv tijela nadležnog za izradu nacrt	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
Koji su predstavnici zainteresirane javnosti bili uključeni u postupak izrade odnosno u rad stručne radne skupine za izradu nacrt?	Nije bila osnovana radna skupina o Nacrtu prijedloga zakona.
Je li nacrt bio objavljen na internetskim stranicama ili na drugi odgovarajući način?  Ako jest, kada je nacrt objavljen, na kojoj internetskoj stranici i koliko je vremena ostavljeno za savjetovanje?  Ako nije, zašto?	Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača objavljen je na mrežnoj stranici e-Savjetovanja <a href="https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=16882">https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=16882</a> u svrhu savjetovanja s javnošću u razdoblju od 17. lipnja do 18. srpnja 2021. godine.
Koji su predstavnici zainteresirane javnosti dostavili svoja očitovanja?	Vidjeti Analizu dostavljenih primjedbi zaprimljenih tijekom Javnog savjetovanja o Nacrtu prijedloga zakona o zaštiti potrošača (Izvešće).
ANALIZA DOSTAVLJENIH PRIMJEDBI  Primjedbe koje su prihvaćene  Primjedbe koje nisu prihvaćene i obrazloženje razloga za neprihvatanje	Vidjeti Analizu dostavljenih primjedbi zaprimljenih tijekom Javnog savjetovanja o Nacrtu prijedloga zakona o zaštiti potrošača (Izvešće).

Troškovi provedenog savjetovanja	Nije bilo troškova za provedbu ovoga savjetovanja.

# Izvešće o provedenom savjetovanju - Savjetovanje o Nacrtu prijedloga zakona o zaštiti potrošača

Redni broj	Korisnik/Sekcija/Komentar	Odgovor
1	<p><b>Društvo "POTROŠAČ"</b>  <b>NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA</b>            Društvo "POTROŠAČ" pozdravlja novi Zakon o zaštiti potrošača, bez obzira na samo prepisivanje iz prethodnih ZZP-a i implementacije Direktiva EC. Iskreno se nadamo da nećemo biti svjedoci lošeg provođenja (povijest Zakona o zaštiti potrošača RH), te da će potrošači/građani imati stvarno koristi od ovog Zakona (može biti velika prekretnica, ali smo uz volju da se Zakonske odredbe počnu provoditi).</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>            Primljeno na znanje.</p>
2	<p><b>Ured pučke pravobraniteljice</b>  <b>NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA</b>            Pučka pravobraniteljica se uključuje u savjetovanje povodom odredbi Nacrta prijedloga Zakona o zaštiti potrošača koje imaju učinka i na prava građana čija zaštita jest u nadležnosti ove institucije te temeljem pritužbi građana koje zaprimamo, a koje nam, iako nismo nadležni za postupanje po njima, pružaju uvid u probleme s kojima se suočavaju kao potrošači. Slijedom navedenoga te u skladu s ovlastima koje proizlaze iz čl. 18. st. 2. Zakona o pučkom pravobraniteljstvu (NN br. 76/12, dalje u tekstu ZoPP) te čl. 12. st. 2. t. 9. Zakona o suzbijanju diskriminacije (NN br. 85/08, 112/12, dalje u tekstu ZSD), dostavljamo naše prijedloge na pojedine članke.</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>            Primljeno na znanje.</p>
3	<p><b>HOK</b>  <b>NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA</b>            Hrvatska obrtnička komora (HOK) je zakonski predstavnik više od 90.000 obrtnika koji se svi smatraju trgovcima sukladno Zakonu o zaštiti potrošača te je aktivni nositelj zaštite potrošača u Hrvatskoj sa svojim predstavnikom u Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača Vlade RH. Stoga u svezi s postupkom donošenja tako važnog zakona za sve naše članove kao i sve građane RH koji su kupci proizvoda i korisnici proizvoda naših članova, kao osnovnu primjedbu ističemo kako nismo bili pozvani sudjelovati u njegovoj izradi, unatoč tome što smo sudjelovali u izradi te provođenju svih dosadašnjih Nacionalnih programa za zaštitu potrošača RH kao i u izradi svih ranijih zakona.</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>            Izmjena Zakona o zaštiti potrošača prvenstveno se provodila radi usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (OMNIBUS), a odredbe iste bile su prezentirane na 10. sjednici Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača u čijem radu sudjeluju i predstavnici poslovne zajednice, među kojim i predstavnik Hrvatske obrtničke komore. Na 11. sjednici spomenutog Vijeća, koja se održala 17. lipnja 2021. svim članovima Vijeća bile su predstavljene ključne promjene i dopune koje će se unijeti u Zakon te je isti po završetku sjednice i upućen članovima na uvid. Također, svi članovi Vijeća bili su obaviješteni o otvaranju e- savjetovanja, odnosno njegovom trajanju. Sukladno članku 11. Zakona o pravu na pristup informacijama ("Narodne novine" br. 25/13., 85/15.) kao i Kodeksu savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata („Narodne novine“ br. 140/09), Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja provodi e-savjetovanje za predmetni Zakon.</p>
4	<p><b>Marija Plentaj</b></p>	<p><b>Primljeno na znanje</b></p>

	<p><b>NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA</b></p> <p>Poštovani, podržavam prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača koji su objavljeni na ovom e-savjetovanju: <a href="http://www.huzp.hr/wp-content/uploads/2015/03/vlada210625-zakon-novi.pdf">http://www.huzp.hr/wp-content/uploads/2015/03/vlada210625-zakon-novi.pdf</a> S poštovanjem, Marija Plentaj</p>	<p>Primljeno na znanje.</p>
<p>5</p>	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b></p> <p><b>NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA</b></p> <p>Najveća zamjerka prijedlogu je to što se pod geslomom pomoći potrošačima i što kvalitetnija zaštita potrošača dozvoljava da se umanjuju prava potrošača posebno po pitanju materijalnog nedostatka i povrata novca. Omogućava se uvoz nekvalitetnih proizvoda koje će potrošači trebati popravljati, a nažalost ništa se nije napravilo da je trgovac odgovoran kao i proizvođač da na tržištu budu osigurani rezervni djelovi još barem 5 godina po prestanku proizvodnje, a ne kao do sada samo za vrijeme jamstvenog roka. Recite nam otvoreno da treba štiti kapitaliste da slučajno ne izgube koji cent, a potrošači će to sve platiti. Koji je interes predlagača Zakona Ministarstva gospodarstva, kao i Ministarstva pravosuđa kod izmjene Zakona o obveznim odnosima, a na kraju krajeva i Europske unije. Svi se zaklinju u zaštitu potrošača, a svaki puta je smanjuju i često puta ono što je dobro izbacuje se iz Zakona.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Ovim se Nacrtom prijedloga zakona ne uređuje pitanje materijalnog nedostatka na robi, već se odgovarajućim odredbama, kao i dosad, isključivo upućuje na primjenu odredbi važećeg Zakona o obveznim odnosima koji uređuje navedeno područje, a za koje je nadležno Ministarstvo pravosuđa i uprave, a ne Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja. Nadalje, novim izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima, kojima je u pravni sustav Republike Hrvatske prenesena Direktiva (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe ne umanjuju se prava potrošača već dapače, navedena se prava povećavaju. Primjerice, novim će izmjenama produljiti rok tereta dokaza koji ima trgovac vezano za postojanje materijalnog nedostatka sa 6 mjeseci na godinu dana.</p>
<p>6</p>	<p><b>Auto SL 91 d.o.o. Pula</b></p> <p><b>NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA</b></p> <p>Po našem mišljenju nije jasno definirana problematika kupovine, isporuka i pružanje reguliranih i slobodnih profesija odnosno osobnih usluga na tržištu. Nejasnom nadležnosti ili neupućivanjem u druge propise ostaje otvoreno pitanje da li potrošači mogu računati na stvarnu i zaštitu svojih prava i pojednostavljeni postupak.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Prijedlog se ne prihvaća budući da je Nacrtom prijedloga zakona dostatno uređeno pitanje kupovine, isporuka te odgovornosti trgovaca (u koje se ubrajaju i pružatelji usluga reguliranih i slobodnih profesija, što je vidljivo iz definicije trgovca koje je navedena u članku 4. točki 34. Nacrta prijedloga zakona) u onome dijelu i onoj mjeri na koji se ovaj Zakon odnosi. Skrećemo pozornost da je pitanje kupovine i isporuke robe u dijelu koji nije uređen ovim Zakonom, reguliran općim propisom obveznog prava odnosno Zakonom o obveznim odnosima, koji se, sukladno načelu <i>lex specialis derogat legi generali</i> primjenjuje u slučaju da ovim Zakonom isto nije uređeno. Nadalje, vezano za primjedbu koja se odnosi na nedovoljno upućivanje na druge propise, navodimo da Nacrt prijedloga zakona sadrži upućivanja na druge propise u svim odredbama koje takvo upućivanje zahtijevaju, odnosno gdje je takvo upućivanje nužno, bilo iz razloga što je određena materija već uređena postojećim propisom općenitije prirode ili što postoji određeni sektorski propis koji detaljnije uređuje određeno područje, a sve u skladu s načelom pravne sigurnosti i određenosti pravne norme. Primjerice, jasno se upućuje na primjenu posebnih propisa u Glavi III. Nacrta prijedloga zakona koja se odnosi na javne usluge koje se pružaju potrošačima, zatim u članku 47. koji se odnosi na ispunjenje ugovora, gdje se navodi podredna primjena Zakona o obveznim odnosima, zatim primjena posebnih propisa koji se odnose na inspekcijски nadzor itd. Naposljetku, vezano za dio primjedbe koji se odnosi na nejasnu nadležnost, navodimo kako je nadležnost pojedinih tijela koja su ovlaštena postupati temeljem odredbi ovoga Zakona jasno naznačena u odgovarajućim</p>

		odredbama koje se odnose na, primjerice, inspekcijski nadzor, pružanje javnih usluga itd., a kako podnositelj primjedbe nije jasno specificirao na koji nedostatak nadležnosti se primjedba odnosi, nismo u mogućnosti pružiti detaljniji odgovor.
7	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA, II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA TREBA UREDITI ZAKONOM TE POSLJEDICE DONOŠENJA ZAKONA</b></p> <p>Čl. 134. Dodati novi stavak 4. Koji glasi:” Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja dužno je u svom radu poticati i pomagati udruživanje udruga potrošača u saveze, te financijski podupirati rad reprezentativnih saveza. Ministar gospodarstva će posebnim pravilnikom definirati kriterije za određivanje reprezentativnosti saveza”</p> <p>Obrazloženje: U Hrvatskoj djeluju brojne udruge za zaštitu potrošača, međutim sve djeluju na volonterskom principu, bez zaposlenih osoba. Da bi udruge potrošača mogle aktivno i kvalitetno sudjelovati u provođenje politike zaštite potrošača nužno je njihovo udruživanje u saveze, koji će imati zaposlene stručnjake za pojedina područja. U tome im je nužna financijski potpora resornog ministarstva, kao što je to praksa u svim razvijenim članicama EU. Hrvatska je od svojeg ulaska u EU na posljednjem mjesto po informiranosti i educiranosti potrošača i zadovoljstvu potrošača njihovom zaštitom i ta se situacija mora promijeniti i poboljšati, ali se ne može raditi sa osobama koje nisu plaćene za svoj rad. Čl. 136. Točku 5. ovoga članka treba nadopuniti slijedećim rječima:” kao i predlagati donošenje novih propisa”</p> <p>Obrazloženje: Udrugama potrošača treba dati i pravo predlaganja donošenja novih propisa, a ne samo sudjelovanja u izmjenama i dopunama postojećih propisa. Čl.151. U članku 151. treba dodati . nove točke 3. i 4. koje glase: 3. “jedinica lokalne samouprave ako ne provodi aktivnosti navedene u članku 133. Zakona 4. “jedinica lokalne samouprave ako ne provodi aktivnosti navedene u točkama 3. i 4. članka 139. Zakona</p> <p>Obrazloženje: Aktivnosti navedene u člancima 133. i 139. Zakona i do sada su bile obveza jedinica lokalne samouprave, ali ih velika većina nije provodila i ništa im se nije zbog toga desilo, a kako smo već naveli, po rezultatima Potrošačkog semafora EU, naši potrošači su najlošije informirani, educirani i zaštićeni, a dobrim dijelom i zbog činjenice da jedinice lokalne samouprave ne izvršavaju svoje zadaće u tom području koje im je propisao ZZP, i zbog toga trebaju biti propisane prekršajne kazne .</p>	<p><b>Djelomično prihvaćen</b></p> <p>Sukladno članku 1. Nacrta, pravna zaštita koja se propisuje ovim Nacrtom ograničava se na zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda. Samim time, ovim Nacrtom ne uređuje se pitanje osnaživanja udruga za zaštitu potrošača, kao niti ostalih nositelja zaštite potrošača. Međutim, člankom 137. Nacrta, predviđeno je da se Nacionalnim programom zaštite potrošača, kao podzakonskim propisom, uređuju ciljevi, mjere, prioriteta područja te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača u određenom razdoblju. U skladu s tim, Nacionalnim programom zaštite potrošača (“Narodne novine” broj 29/21) razrađuje se pitanje provedbe projekata namijenjenih potrošačima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, a u tom smislu, predviđa se i održivi sustav financiranja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača. Nadalje kako se, sukladno članku 139. Nacrta, ove aktivnosti obavljaju temeljem javnog natječaja i pitanje ostvarenja navedenih ciljeva, što obuhvaća i pretpostavke za udruge koje izvode projekt u smislu reprezentativnosti, uredit će se javnim natječajem. Savezi za zaštitu potrošača, po svojem obliku, su udruge a što je već navedeno u odredbi članka 124. važećeg Zakona te se također mogu prijavljivati na natječaje. Izmjena članka 136. točke 5. Nacrta prijedloga zakona prihvaćase budući da je Ustavom Republike Hrvatske (članak 85.) propisano da pravo predlaganja zakona ima svaki zastupnik, klubovi zastupnika, i radna tijela Hrvatskog Sabora te Vlada RH. Vezano za izmjene članka 151. Nacrta prijedloga zakona, prijedlog je prihvaćen u dijelu kojim se zahtijeva propisivanje prekršajne odgovornosti odgovorne osobe u jedinici lokalne samouprave u slučaju kada jedinica lokalne samouprave propusti osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača sukladno članku 139. stavku 4. Nacrta prijedloga zakona. Vezano za propisivanje prekršajne odgovornosti pravne osobe u jedinici lokalne samouprave za povrede članka 133. i članka 139. stavka 3. Nacrta prijedloga zakona, kako se prijedlog odnosi na predmet odlučivanja koji ulazi u samoupravni djelokrug jedinica lokalne samouprave i koji ovisi o raspoloživim financijskim sredstvima istih, predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog.</p>
8	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b></p> <p><b>NACRT PRIJEDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA, DIO I.TEMELJNE ODREDBE DIREKTIVA (EU) 2019/771 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 20. svibnja 2019. koje se mora pridržavati i Republika Hrvatska odredila je neka zakonska rješenja temeljem kojih se mijenja i Zakon o obveznim odnosima koji je prošao e-savjetovanje. Jedna od promjena u smislu pojačane zaštite potrošača (22)Definicijom potrošača trebalo bi obuhvatiti fizičke osobe koje djeluju izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne</b></p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Vezano za primjedbu koja se odnosi na propisivanje odredbi kojima bi se uredili tzv. ugovori s dvojnog namjenom/svrhom, smatramo da je postojećim odredbama osigurana dostatna zaštita potrošača. Naime, uređivanje ugovora s dvojnog svrhom ne bi se pokazalo oportunističkim iz razloga što je vrlo problematično upravo propisati uvjete koji bi osigurali dosljednu primjenu odredbi koje se odnose na ugovore s dvojnog namjenom, posebice iz razloga što je prevladavajuću svrhu sklapanja pojedinog ugovora (u smislu je li svrha ugovora bila osobna ili poslovna namjena) najčešće vrlo teško dokazati, što</p>



	<p>djelatnosti. Međutim, države članice trebale bi također i dalje moći slobodno, u slučaju ugovora s dvojnog svrhom, ako je ugovor sklopljen u svrhu koja je djelomično u okviru i djelomično izvan okvira trgovačke djelatnosti koju osoba obavlja, a svrha trgovačke djelatnosti ograničena je i ne prevladava u cjelokupnom kontekstu ugovora, odrediti bi li tu osobu, i pod kojim uvjetima, također trebalo smatrati potrošačem. To bi u prijevodu trebalo značiti kada i pravne osobe kupuju nešto za svoje potrebe, a ne za daljnju prodaju imaju ista prava kao i potrošači fizičke osobe. Na primjer kada kupuju hladnjak u kojem bi njihovi radnici čuvali svoje gabele, kada kupuju računala za svoje potrebe idr. Svrha Direktive 2019/771 je doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta uz istodobno osiguravanje visokog stupnja zaštite potrošača utvrđivanjem zajedničkih pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora o kupoprodaji sklopljenih između prodavatelja i potrošača, posebno pravila o usklađenosti robe s ugovorom, pravima u slučaju neusklađenosti, načinima ostvarivanja tih prava i komercijalnim jamstvima. Radi usklađenja s Direktivom 2019/771, u odredbama ZOO-a o odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke stvari predlaže se: - redefinirati pojam materijalnog nedostatka, - uvesti posebna pravila o obvezama prodavatelja u slučaju kupoprodaje stvari s digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima, - produljiti rok u kojem je na prodavatelju teret dokaza da stvar u vrijeme prijelaza rizika nije imala nedostatak, sa šest mjeseci na godinu dana (osim u trgovačkim ugovorima), - propisati hijerarhiju prava kupca u slučaju materijalnog nedostatka stvari na način da: - kupac prvo može birati između popravka ili zamjene stvari, osim ako bi odabrani način otklanjanja nedostatka bio nemoguć ili ako bi njime, u odnosu na drugi način uklanjanja nedostatka, prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, - ako kupac ne dobije zahtijevani popravak odnosno zamjenu može zahtijevati sniženje cijene ili raskid ugovora, pod zakonom propisanim uvjetima,</p>
<p>9 <b>Društvo "POTROŠAČ"</b> <b>DIO I. TEMELJNE ODREDBE, Članak 1.</b> predlažemo da rečenica glasi "Ovim se zakonom uređuje zaštita osnovnih prava potrošača, i to:". Ne možemo izdvajati samo kupnju proizvoda, svi znamo da je zaštita potrošača puno više....</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća, jer nije u potpunosti jasno na koji način se predlaže izmjena predmetne odredbe i na koje područje se želi proširiti njezino važenje. Uzimajući u obzir narav Zakona o zaštiti potrošača kao općeg propisa u većini slučajeva, odredbama Nacrta prijedloga zakona zaštita koja se jamči potrošaču ograničava se na zaštitu osnovnih prava pri kupovini proizvoda, dok se prava koja proizlaze iz posebnih propisa detaljno uređuju posebnim propisima. Nadalje, zaštita se ograničava na kupnju proizvoda, međutim uzimajući u obzir definiciju proizvoda iz članka 4. ovoga Nacrta, navedeno obuhvaća uređenje općih prava potrošača neovisno o predmetu ugovora, što znači ugovore o kupnji robe, usluga različite naravi (turističke, pružanje javnih usluga, usluge pružanja digitalnog sadržaja i dr.). Navedena zaštita je sveobuhvatna, te obuhvaća uređenje obveza potrošača prije sklapanja ugovora, samo sklapanje i zaštitu u slučaju povrede prava potrošača.</p>
<p>10 <b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO I. TEMELJNE ODREDBE, Članak 1.</b></p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Navedena primjedba se ne prihvaća iz razloga što</p>

	Iza riječi "proizvoda" ubaciti (dodati) riječi "i usluga" Obrazloženje: U praksi savjetovanja potrošača, po broju, najviše prigovora potrošača je na usluge, te je nužno zakonom definirati i taj odnos jer je to odnos „potrošač – trgovac“	definicija proizvoda uključuje „svaku robu ili uslugu, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze“, sukladno članku 4. točke 27. Nacrta prijedloga zakona.
11	<b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO I.TEMELJNE ODREDBE, Članak 3.</b> Obrisati članak ili da potpuno redefinirati. Obrazloženje: Neprimjereno je da zakon predviđa mogućnost da se ne primjenjuje. ZoZP u potrošačkim sporovima mora biti lex specialis, kako bi se stvorila potrošačka sudska praksa koje sada u Hrvatskoj nema. ZoZP mora biti usklađen s drugim zakonima, te područja koja su definirana drugim zakonima ne definirati u ZoZP, jer se time i sudovi stavljaju u zabludu. Ako nešto ili neki odnos nije propisano u ZoZP, jasno je da se ne može ni rješavati po tom zakonu. Nijedan drugi zakon nema ovu klauzulu, da de facto prejudica pobijanje svojih odredbi.	<b>Nije prihvaćen</b> Primjedba se ne prihvaća, budući da oba stavka članka 3. Nacrta prijedloga zakona održavaju načelo lex specialis derogat legi generali. Naime, Zakon o zaštiti potrošača je u odnosu na određene propise lex specialis (primjerice, u odnosu na Zakon o obveznim odnosima, kao opći propis ugovornog prava, a što je određeno stavkom 2. članka 3. Nacrta prijedloga zakona), dok je taj isti propis u određenim slučajevima je uređeno pružanje usluga u turizmu, putnička prava itd., što odražava stavak 1. članka 3. Nacrta prijedloga zakona).
12	<b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora DIO I.TEMELJNE ODREDBE, Članak 4.</b> Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača	<b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.
13	<b>HOK DIO I.TEMELJNE ODREDBE, Članak 4.</b> Uz čl. 4. st. 1. toč. 26. Smatramo da definicija profesionalne pažnje nije dovoljno razumljiva te je treba jasnije odrediti.	<b>Nije prihvaćen</b> Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog budući da je definicija profesionalne pažnje rezultat transpozicije Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, 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“). Kako se radi o direktivi maksimalnog usklađivanja, istu je potrebno prenijeti onako kako glasi, odnosno nije moguće dodavati ili sadržajno mijenjati odredbe predmetne Direktive prilikom prijenosa u Nacrt prijedloga zakona.
14	<b>Zoran Sambol DIO I.TEMELJNE ODREDBE, Članak 4.</b> Obavezno unijeti u opis pojmova za digitalnu uslugu i digitalni sadržaj pojam "strojno čitljiv podatak". Primjerice, podaci dani u PDF formatu nisu i strojno čitljivi podaci i kao takvi ne predstavljaju "valjan" digitalni dokument. Strojno čitljivi podaci su u formatima txt, csv i xlsx. 2. „ digitalna usluga “ je usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom _strojno čitljivom_ obliku ili pristup njima; ili usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge 3. „ digitalni sadržaj “ jesu podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom _strojno čitljivom_ obliku	<b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća iz razloga što je definicija digitalne usluge rezultat transpozicije Direktive (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača. Kako se radi o direktivi maksimalnog usklađivanja, istu je potrebno prenijeti onako kako glasi, odnosno nije moguće dodavati ili sadržajno mijenjati odredbe predmetne Direktive prilikom prijenosa u Nacrt prijedloga zakona.
15	<b>Dominik Tomislav Vladić DIO I.TEMELJNE ODREDBE, Članak 4.</b> Trgovcem treba definirati svaku osobu koja prodaje proizvod ili uslugu. Bez obzira prodaje li osiguranje, odjeću, hranu, automobile, pruža uslugu vezanu za pričuvu zgrada i sl., mora ih se obvezati na slanje računa. Npr. upravitelj zgrada, pojedine	<b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća budući da definicija trgovca u Nacrtu prijedloga zakona obuhvaća bilo koju osobu (bilo fizičku ili pravnu) koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime i za račun trgovca. Naime,

	<p>osiguravajuće kuće i drugi smatraju da ne moraju dostaviti uplatnice građanima i za usluge me mogu dobiti sve podatke. Najčešće se svodi na to da se u tom slučaju građani moraju snalaziti da bi došli do podataka o plaćanju. Minimum koji mora biti obvezan je ukoliko se radi o udaljenoj prodaji ili prodaji usluge da se podaci o plaćanju šalju poštom i to bez ikakvih reklama uz račune ili ponuda na poleđinama računa ili uplatnica.</p>	<p>svrha ovoga Nacrta prijedloga zakona jest zaštita potrošača kao ekonomski slabije ugovorne strane u odnosu na svaku osobu, bila ona fizička ili pravna osoba ili posrednik te osobe, koja u ugovornom odnosu nastupa u sklopu svog zanimanja ili struke, radi čega se pretpostavlja da raspolaže s više znanja i informacija o proizvodima koje prodaje nego potrošač koji ih kupuje. Argumentum a contrario, svrha nije štiti potrošača kada sklapa ugovor s, primjerice, fizičkom osobom - prodavateljem kada ta osoba prodaje proizvod ili uslugu izvan svoje djelatnosti ili profesije, budući da u tom slučaju nema „jače“ ugovorne strane za koju je potrebno osigurati dodatnu pravnu zaštitu. Naime, u tim se slučajevima primjenjuju opća pravila ugovornog prava, odnosno odredbe Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18). Nadalje, obveza izdavanja računa već je propisana odredbama Glave III. Općeg poreznog zakona („Narodne novine“, br. 115/16, 106/18, 121/19, 32/20 i 42/20), te stoga isto nije potrebno propisivati i u ovom Nacrtu prijedloga zakona.</p>
16	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b>  <b>DIO I.TEMELJNE ODREDBE, Članak 4.</b>          članak 4. točka 22. „ potrošač “ je svaka fizička i pravna osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti          Obrazloženje To bi u prijevodu trebalo značiti kada i pravne osobe kupuju nešto za svoje potrebe, a ne za daljnju prodaju imaju ista prava kao i potrošači fizičke osobe. Na primjer kada kupuju hladnjak u kojem bi njihovi radnici čuvali svoje gablece, kada kupuju računala za svoje potrebe idr.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Vezano za primjedbu koja se odnosi na propisivanje odredbi kojima bi se uredili tzv. ugovori s dvojnog namjenom/svrhom, smatramo da je postojećim odredbama osigurana dostatna zaštita potrošača. Naime, uređivanje ugovora s dvojnog svrhom ne bi se pokazalo oportunističkim iz razloga što je vrlo teško propisati kriterije koji bi osigurali dosljednu primjenu odredbi koje se odnose na ugovore s dvojnog namjenom, posebice iz razloga što je prevladavajuću svrhu sklapanja pojedinog ugovora (u smislu je li svrha ugovora bila osobna ili poslovna namjena) često iznimno teško dokazati. Nadalje, reguliranje ugovora s dvojnog namjenom bi imalo za posljedicu još veće preopterećenje već ionako opterećenog inspeksijskog aparata, budući da bi se u svakom pojedinačnom slučaju morala preispitivati prevladavajuća namjera kupca/potrošača vezana uz korištenje određene robe, kako bi se ustanovilo može li se u konkretnom slučaju primijeniti potrošačko zakonodavstvo ili ne. Potrebno je naglasiti da se ni druge države članice nisu odlučile za zakonsko reguliranje takvih ugovora upravo radi nemogućnosti propisivanja egzaktnih kriterija, nije moguće osigurati pravnu sigurnost i ujednačenu primjenu odredbi o ugovorima s dvojnog namjenom.</p>
17	<p><b>Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač"</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 6.</b>          Također predlažemo da podaci iz stavka 1. ovog članka moraju biti napisani slovima ne manjim od 2 milimetra</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Prijedlog se ne prihvaća. Naime, mogućnost propisivanja veličine fonta slova, predviđena je samo za hranu i to temeljem Uredbe 1169/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani, izmjeni uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 koja se provodi i u nacionalnom zakonodavstvu Republike Hrvatske. Propisivanje veličine fonta slova za ostale proizvode a koje nije uređeno zakonodavstvom Unije značilo bi kršenje slobode kretanja roba i impliciralo bi pokretanje</p>

		postupka povrede prava protiv Republike Hrvatske. Ukoliko će se na razini Unije donijeti propis kojim će se urediti propisivanje veličine fonta slova za proizvode koji nisu hrana, predmetni će se propis preuzeti u zakonodavstvo Republike Hrvatske.
18	<b>Croatian Alliance of Consumers/ Unija Potrošača Hrvatske</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 6.</b> podržavamo komentare ranije navedene.	<b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.
19	<b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 6.</b> Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača	<b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.
20	<b>Društvo "POTROŠAČ"</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 6.</b> predlažemo da se prekine agonija potrošača koja traje već čugi niz godina prilikom čitanja deklaracija (osobni dokument svakog proizvoda), te da se propiše veličina podataka (osnovna obilježja proizvoda) ne manje od 2mm.	<b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća. Naime, mogućnost propisivanja veličine fonta slova, predviđena je samo za hranu i to temeljem Uredbe 1169/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani, izmjeni uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 koja se provodi i u nacionalnom zakonodavstvu Republike Hrvatske. Propisivanje veličine fonta slova za ostale proizvode a koje nije uređeno zakonodavstvom Unije značilo bi kršenje slobode kretanja roba i impliciralo bi pokretanje postupka povrede prava protiv Republike Hrvatske. Ukoliko će se na razini Unije donijeti propis kojim će se urediti propisivanje veličine fonta slova za proizvode koji nisu hrana, predmetni će se propis preuzeti u zakonodavstvo Republike Hrvatske.
21	<b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 6.</b> Članak 6.stavak (2a) 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 najmanje veličine 3 milimetra . OBRAZLOŽENJE: Definicija jasni , vidljivi i čitljivi ne znači ništa jer netko bolje vidi, a netko lošije. Kada je HUZP prijavljivao nečitkost i nevidljivost Državni inspektorat je slao u nadzor mlade inspektore koji su dobro vidjeli i tvrdili da je sve dobro. To je relativna definicija pa treba biti određena.	<b>Nije prihvaćen</b> Zahtjev koji propisuje da podaci proizvoda koji se nude potrošačima na području Republike Hrvatske moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi, zaista znači da podaci moraju biti istaknuti na takav način da ih prosječni potrošač lako može vidjeti i pročitati. Mogućnost propisivanja veličine fonta slova, predviđena je samo za hranu i to temeljem Uredbe 1169/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani, izmjeni uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 koja se provodi i u nacionalnom zakonodavstvu Republike Hrvatske. Propisivanje veličine fonta slova za ostale proizvode a koje nije uređeno zakonodavstvom Unije značilo bi kršenje slobode kretanja roba i impliciralo bi pokretanje postupka povrede prava protiv Republike Hrvatske. Ukoliko će se na razini Unije donijeti propis kojim će se urediti propisivanje veličine fonta slova za proizvode koji nisu hrana, predmetni će se propis preuzeti u zakonodavstvo Republike Hrvatske.

22	<p><b>Kanaan d.o.o.</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 6.</b>  Tekst iz stavka 1. ovog članka mora biti napisan slovima ne manjim od 2 milimetra inače odredba nema smisla. Često se tekst piše toliko sitnim slovima, da jednostavno nije čitljiv.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Zahtjev koji propisuje da podaci proizvoda koji se nude potrošačima na području Republike Hrvatske moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi, zaista znači da podaci moraju biti istaknuti na takav način da ih prosječni potrošač lako može vidjeti i pročitati. Mogućnost propisivanja veličine fonta slova, predviđena je samo za hranu i to temeljem Uredbe 1169/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani, izmjeni uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 koja se provodi i u nacionalnom zakonodavstvu Republike Hrvatske. Propisivanje veličine fonta slova za ostale proizvode a koje nije uređeno zakonodavstvom Unije značilo bi kršenje slobode kretanja roba i impliciralo bi pokretanje postupka povrede prava protiv Republike Hrvatske. Ukoliko će se na razini Unije donijeti propis kojim će se urediti propisivanje veličine fonta slova za proizvode koji nisu hrana, predmetni će se propis preuzeti u zakonodavstvo Republike Hrvatske.</p>
23	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 6.</b>  Potrošačka praksa govori da je jako korisno da se zakonom definira veličina fonta slova kojima su napisani podaci o proizvodu. Npr. da to bude „Arial 10“ . To je jako važno, jer i EU potroška legislativa govori o tome.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Zahtjev koji propisuje da podaci proizvoda koji se nude potrošačima na području Republike Hrvatske moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi, zaista znači da podaci moraju biti istaknuti na takav način da ih prosječni potrošač lako može vidjeti i pročitati. Mogućnost propisivanja veličine fonta slova, predviđena je samo za hranu i to temeljem Uredbe 1169/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani, izmjeni uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 koja se provodi i u nacionalnom zakonodavstvu Republike Hrvatske. Propisivanje veličine fonta slova za ostale proizvode a koje nije uređeno zakonodavstvom Unije značilo bi kršenje slobode kretanja roba i impliciralo bi pokretanje postupka povrede prava protiv Republike Hrvatske. Ukoliko će se na razini Unije donijeti propis kojim će se urediti propisivanje veličine fonta slova za proizvode koji nisu hrana, predmetni će se propis preuzeti u zakonodavstvo Republike Hrvatske.</p>
24	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 6.</b>  Treba konkretnije definirati sadržaj „osnovna obilježja“. Npr. kako će izgledati privjesnica za „pečeno pile“ ili za „električni romobil“ ?</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog nije prihvaćen, budući da nije moguće normirati osnovna obilježja svakog pojedinog proizvoda na koji se ovaj Nacrt prijedloga zakona odnosi. Nadalje, napominjemo da postoji i čitav niz posebnih propisa iz određenih potrošačkih sektora (npr. koji uređuje označavanje hrane, tekstila, igračkaka, kozmetičkih proizvoda itd.) koji detaljnije uređuju koja su osnovna obilježja pojedinih proizvoda.</p>
25	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 6.</b></p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Navedena primjedba se ne prihvaća iz razloga što definicija proizvoda već uključuje „svaku robu ili</p>



	Trebalo bi definirati da se odredbe ZoZP odnose na proizvode i usluge. Možebitno u pojašnjenju pojmova navesti „proizvod – roba i usluga koja se nalazi na tržištu“ ?	uslugu, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze“, sukladno članku 4. točki 27. Nacrta prijedloga zakona.
26	<b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 7.</b> Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača	<b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.
27	<b>Društvo" POTROŠAČ"</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 7.</b> Apsolutno se slažemo sa kolegama iz HUZP-a i Međimurja, ujedeno i podržavamo njihove komentare.	<b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.
28	<b>Dominik Tomislav Vladić</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 7.</b> Trebalo bi propisati da trgovac obvezno mora istaknuti isve cijene koje su bile postavljene za proizvod ili uslugu u posljednjih 6 mjeseci. Često se cijene mijenjaju a da nema nikakve informacije o tome. Cijene preko noći dižu i reklamiraju kao diskontno niske.	<b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća iz razloga što navedeni prijedlog ne bi doprinio većoj razini zaštite potrošača, dok bi se, s druge strane, trgovcima nametnulo neopravdano administrativno opterećenje koje ne bi rezultiralo većoj pravnoj sigurnosti za potrošača. Štoviše, propisivanje takve obveze moglo bi potrošače dovesti u zabludu vezano za pitanje koja je od niza navedenih cijena redovna aktualna cijena, a koja prijašnja redovna cijena. Osim navedenog, odredbe vezane za obvezu jasno vidljivog i čitljivog isticanja cijena rezultat su prijenosa Direktive 98/6/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima.
29	<b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 7.</b> Članak 7.stavak 1. iza riječi „pruža“ odati rečenicu: Veličina brojki cijene za jedinicu mjere ne smije biti manja više od 50% istaknute cijene veličine proizvoda. Obrazloženje Cijene za jedinicu mjere su tako male da se uopće ne razaznaju na samoj cijeni na polici.	<b>Nije prihvaćen</b> Zahtjev koji propisuje da podaci proizvoda koji se nude potrošačima na području Republike Hrvatske moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi, zaista znači da podaci moraju biti istaknuti na takav način da ih prosječni potrošač lako može vidjeti i pročitati. Mogućnost propisivanja veličine fonta slova, predviđena je samo za hranu i to temeljem Uredbe 1169/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani, izmjeni uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 koja se provodi i u nacionalnom zakonodavstvu Republike Hrvatske. Propisivanje veličine fonta slova za ostale proizvode a koje nije uređeno zakonodavstvom Unije značilo bi kršenje slobode kretanja roba i impliciralo bi pokretanje postupka povrede prava protiv Republike Hrvatske. Ukoliko će se na razini Unije donijeti propis kojim će se urediti propisivanje veličine fonta slova za proizvode koji nisu hrana, predmetni će se propis preuzeti u zakonodavstvo Republike Hrvatske.
30	<b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 7.</b> Stavak 9. Ovo je dobro rješenje da se izradi Pravilnik, jer Zakon ne može predvidjeti sve pojedinačne slučajeve. U Pravilniku treba zabraniti praksu da se ističe (marketinški trik) cijena koja nije	<b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.

	<p>po jedinici mjere, jer to je na granici zavaravajuće poslovne prakse. Npr. na pakiranju salame piše „samo 24 kn“ i malim slovima (zato je prije istaknuta potreba definiranja veličina slova kod deklaracija i cijena) piše 150 gr, tako da je jedinačna cijena po kg zapravo 160 kn.</p>	
31	<p><b>Tomislav Vidović</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Uvjeti prodaje</b>  Pozdravljamo napore Ministarstva u području zaštite potrošača te s ovim prijedlogom želimo doprinijeti donošenju što boljeg propisa za sve adresate. Držimo kako bi se prenošenje ove Direktive moglo iskoristiti za uvođenje jedne novine koja bi unijela jasnoću u sektor trgovine. S jedne strane, svjedoci smo povremene neujednačene prakse Državnog inspektorata pri tumačenju propisa koji definiraju isticanje cijene s popustom za određene skupine potrošača. S druge strane, korisnici kartica vjernosti, kao legitimna skupina potrošača, često od trgovaca zahtijevaju da se iskazuje precizna cijena s popustom koji se na njih primjenjuje. Ova situacija unosi nesigurnost u industriju trgovine te narušava odnos trgovca i korisnika njegove kartice vjernosti. Shodno tome, smatramo da bi se kroz Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača, koji se trenutno nalazi u javnom savjetovanju, to pitanje moglo riješiti, na zadovoljstvo svih strana, minimizirajući bilo kakve nepovoljne učinke na potrošače. Predlažemo izmjenu članka 8. Nacrta prijedloga zakona o zaštiti potrošača u vidu dodavanja točke koja propisuje da: Ako trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za određene skupine potrošača, dužan je navesti sniženu maloprodajnu cijenu uz redovnu maloprodajnu cijenu u skladu s člankom 19. ovoga Zakona, pod uvjetom da je poduzeo sve potrebne radnje kako bi se smanjila moguća zabuna potrošača izvan određenih skupina potrošača na koje se odnosi popust. Objašnjenje: Potrebne radnje za smanjenje zabune i zablude potrošača trebale bi biti propisane pripadajućim Pravilnikom ili samostalnim člankom u ovom Zakonu. Između ostaloga, te bi radnje mogle uključivati: 1. Jasan, vidljiv, primjetan i vrlo čitljiv natpis na ulaznim vratima, ali i u ostalim dijelovima prodavaonice, koji navodi da prodavaonica odobrava popuste određenim skupinama potrošača (slično natpisima na kojima su navedeni prihvatljivi načini plaćanja ili znakovi o zabranjenoj prodaji alkohola i duhanskih proizvoda maloljetnicima). 2. Specifičnu razliku naspram ostalih prikazanih cijena s popustom (npr. specifična boja) koja bi napravila jasnu distinkciju. Određene skupine potrošača uglavnom su korisnici kartice vjernosti. Njihova prava i želje bi trebalo poštovati na istoj razini kao i prava i želje ostalih potrošača. Korisnici kartica vjernosti poslovođama prodavaonice često podnose prigovore zbog nemogućnosti prikazivanja cijena s popustom. Iako razumijemo da bi povremeno moglo doći do zabune kod ostalih potrošača koji nisu pročitali na koga se odnosi popust, vjerujemo da postoje načini da se ta zabuna svede na najmanju moguću mjeru, a da se omogućiti pravo korisnika kartica vjernosti na precizan prikaz cijene s popustom za njih. Na primjer, ako prodavaonica na prikladan način istakne natpis da</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti navedeni prijedlog. Naime, trgovac prilikom isticanja cijene mora voditi računa članku 7. stavku 2. Nacrta prijedloga Zakona. Od ovog pravila predviđena je jedna iznimka i to u okviru članka 8. stavka 4. Nacrta prijedloga zakona prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda pri čemu je trgovac dužan istaknuti maloprodajnu cijenu sukladno članku 19.predmetnog Zakona. Propisivanje drugih iznimaka o primjene članka 7. stavka 2. Nacrta prijedloga zakona moglo bi potrošače dovesti u zabludu oko maloprodajne cijene proizvoda, te se u slučaju odobravanja drugih uvjeta prodaje primjenjuje obveza trgovca koja se ograničava na odgovarajuće obavješćavanje potrošača o posebnom uvjetu prodaje sukladno članku 8. stavku 1. Nacrta prijedloga zakona.</p>

	<p>ne prihvaća kreditne kartice kao sredstvo plaćanja, a potrošač to ne primijeti, prodavaonica ne snosi odgovornost ako potrošač i dalje zahtijeva platiti kreditnom karticom, jer trgovac nije dužan prihvatiti taj način plaćanja. Ista logika i metoda mogle bi se primijeniti na prikaz cijena s popustom za određene skupine potrošača. Nikome nije u cilju dovesti potrošača u zabludu, već naprotiv, dati svim potrošačima što jasniju informaciju pri kupnji određenog proizvoda. Najljubaznije molimo da uključite ovaj prijedlog u Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača.</p>	
32	<p><b>Ivan Matić</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Uvjeti prodaje</b>          Podržavam prijedlog HUZP-a da se doda stavak 6.  <b>OBRAZLOŽENJE:</b> Početkom godine sam kupio donji dio trenirke u King Cross-u po svom broju bez probavanja i da bih idući dan obukao i vidio da mi broj ipak ne odgovara. Vratio sam se u istu trgovinu i rekli su da oni ne mogu zamijeniti proizvod niti vratiti novac. Moram napomenuti da u trgovini nije nigdje bilo istaknuto da ne rade zamijene u toj trgovini. Uz moje veliko nezadovoljstvo i čuđenje su me poslali u drugu trgovinu (u Avenue Mall). Tamo su mi zamijenili. Mogli su me teko poslati i u drugi grad, npr. u Osijek iz Zagreba (ili indirektno, nećemo vam zamijeniti proizvod).</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Mogućnost povrata ispravnog proizvoda je predviđena je samo u slučaju kupnje izvan poslovnih prostorija ili na daljinu što je rezultat usklađivanja s 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 koja je direktiva maksimalne harmonizacije. Stoga isto pravilo nije moguće propisati u slučaju kupnje u poslovnim prostorijama. Međutim, na kupnju u poslovnim prostorijama primjenjuju se Posebne uzance u trgovini na malo („Narodne novine“, broj 16/95), odnosno dobri poslovni običaji trgovca gdje se trgovcima, sukladno dobrim poslovnim običajima, potiče na takvu praksu, a koju i veliki broj trgovaca primjenjuje, posebice iz razloga jer na takav način postaju konkurentniji na tržištu u odnosu na ostale trgovce. Osim navedenog, potrebno imati na umu svrhu radi kojeg je jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga (u slučaju da se radi o ispravnom proizvodu, gdje se potrošač „predomislio“ vezano za kupnju istog) uveden u pravni sustav država članica EU u slučaju sklapanja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca. Naime, u slučaju prodaje na daljinu potrošač nije u mogućnosti vidjeti robu prije sklapanja ugovora, dok je u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, osiguran jednostrani raskid zbog elementa potencijalnog iznenađenja i/ili psihološkog pritiska. S druge strane, u slučaju kupnje unutar poslovnih prostorija trgovca, potrošač je u mogućnosti vidjeti robu, uzeti je u ruke (ako se radi o proizvodu), na licu mjesta provjeriti karakteristike iste s trgovcem, te donijeti utemeljenu odluku o kupnji koja se ne temelji na „efektu iznenađenja“. Osim toga, propisivanjem obveze povrata i u slučaju da se radi o ispravnom proizvodu kupljenom u poslovnim prostorijama trgovca, neopravdano bi se stvorila neravnoteža u pravima i obvezama ugovornih strana, budući da je u tom slučaju trgovac u potpunosti ispunio svoje ugovorne obveze, te bi se realiziranje ugovora neopravdano prepustio arbitrarnoj odluci jedne ugovorne strane, što bi dovelo u pitanje opstanak trgovaca koji su mali i srednji poduzetnici, a na kojima počiva ekonomija u Republici Hrvatskoj.</p>
33	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Uvjeti prodaje</b>          Članak 8. Dodaje se stavak (6) koji glasi Potrošač</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Mogućnost povrata ispravnog proizvoda je predviđena je samo u slučaju kupnje izvan poslovnih prostorija ili na daljinu što je rezultat usklađivanja s Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i</p>



	<p>ima pravo vratiti ispravan proizvod u roku 8 dana od dana kupovine u originalnoj ambalaži, te ima pravo na zamjenu drugog proizvoda ili ako nema nešto što bi potrošaču odgovaralo ima pravo na povrat novca. OBRAZLOŽENJE: Često puta potrošači nešto kupe što im ne odgovara i onda ne mogu dobiti povrat novca ili im se navedeni proizvod ne želi zamijeniti za nešto drugo što je čak suprotno dobrim poslovnim običajima trgovca.</p>	<p>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 koja je direktiva maksimalne harmonizacije. Stoga isto pravilo nije moguće propisati u slučaju kupnje u poslovnim prostorijama. Međutim, na kupnju u poslovnim prostorijama primjenjuju se Posebne uzance u trgovini na malo („Narodne novine“, broj 16/95), odnosno dobri poslovni običaji trgovca gdje se trgovcima, sukladno dobrim poslovnim običajima, potiče na takvu praksu, a koju i veliki broj trgovaca primjenjuje, posebice iz razloga jer na takav način postaju konkurentniji na tržištu u odnosu na ostale trgovce. Osim navedenog, potrebno imati na umu svrhu radi kojeg je jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga (u slučaju da se radi o ispravnom proizvodu, gdje se potrošač „predomislio“ vezano za kupnju istog) uveden u pravni sustav država članica EU u slučaju sklapanja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca. Naime, u slučaju prodaje na daljinu potrošač nije u mogućnosti vidjeti robu prije sklapanja ugovora, dok je u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, osiguran jednostrani raskid zbog elementa potencijalnog iznenađenja i/ili psihološkog pritiska. S druge strane, u slučaju kupnje unutar poslovnih prostorija trgovca, potrošač je u mogućnosti vidjeti robu, uzeti je u ruke (ako se radi o proizvodu), na licu mjesta provjeriti karakteristike iste s trgovcem, te donijeti utemeljenu odluku o kupnji koja se ne temelji na „efektu iznenađenja“. Osim toga, propisivanjem obveze povrata i u slučaju da se radi o ispravnom proizvodu kupljenom u poslovnim prostorijama trgovca, neopravdano bi se stvorila neravnoteža u pravima i obvezama ugovornih strana, budući da je u tom slučaju trgovac u potpunosti ispunio svoje ugovorne obveze, te bi se realiziranje ugovora neopravdano prepustio arbitrarnoj odluci jedne ugovorne strane, što bi dovelo u pitanje opstanak trgovaca koji su mali i srednji poduzetnici, a na kojima počiva ekonomija u Republici Hrvatskoj.</p>
34	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Uvjeti prodaje</b> Ovo treba definirati, jer riječima „jasno, vidljivo i čitljivo“ nije definira ništa, a procjena jesu li tako istaknuti uvjeti zavisi od potrošača tj. inspektora. Bolje je da se definira npr. „ Uvjeti prodaje moraju biti istaknuti na prodajnom mjestu laticnim pismom fontom „Libersina -12“ (jedini hrvatski font slova)</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Zahtjev koji propisuje da je trgovac dužan istaknuti uvjete prodaje jasno, vidljivo i čitljivo, zaista znači da uvjeti moraju biti istaknuti na takav način da ih prosječni potrošač lako može vidjeti i pročitati. Trgovac može određivati razne uvjete prodaje i zakonodavac ne može unaprijed propisati odgovarajući način obavještavanja o istima za sve. U određenim slučajevima predloženi način obavještavanja – korištenjem fonta „Libersina“ – 12 bi bio odgovarajući, dok u drugima ne bi. Pitanje jesu li u konkretnom slučaju ispunjeni zahtjevi vezano za obavještavanja potrošača o uvjetima prodaje na odgovarajući način utvrđuje nadležno tijelo uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja.</p>
35	<p><b>Zoran Sambol DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Račun</b> Nigdje se ne spominje "elektronički Račun". Trgovci koji posluju putem Weba već sada u Republici Hrvatskoj izdaju elektroničke račune. Takvi elektronički računi trebaju biti stajnom čitljivom u</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća budući da su pretpostavke i obveza izdavanja elektroničkih računa već uređeni odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi („Narodne novine“, br. 94/18) te se obveza izdavanja elektroničkog računa odnosi isključivo na one poslovne subjekte i u isključivo onim</p>

	formatu podataka txt, csv ili xlsx.	postupcima koji su predviđeni predmetnim propisom.
36	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b>  <b>POTROŠAČIMA, Članak 9.</b>  Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>  Primljeno na znanje.</p>
37	<p><b>A1 Hrvatska d.o.o.</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b>  <b>POTROŠAČIMA, Članak 9.</b>  U članku 9. Nacrta prijedloga Zakona o zaštiti potrošača (dalje: NPZ) predlažemo dopuniti stavak 2. tako da glasi: "(2) Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati. Iznimno, ako je trgovac potrošaču omogućio dostavu računa u elektroničkom obliku, a potrošač zahtijeva izdavanje računa na papiru, trgovac ima pravo naplatiti trošak izdavanja računa na papiru." <b>Obrazloženje:</b> Prema odredbama članka 63.a Općeg poreznog zakona ("Narodne novine", br. 115/16, 106/18, 121/19, 32/20, 42/20) porezni obveznik ima pravo izdati račun u elektroničkom obliku ako primatelj računa izričito ne odbija takav način ispostavljanja računa. Uzimajući u obzir razvoj i digitalizaciju društva i poslovanja, držimo da je potrebno omogućiti trgovcima da naknade dodatni trošak izdavanja računa na papiru, ako je potrošaču već omogućeno primanje računa u elektroničkom obliku. Trošak izdavanja računa na papiru uključuje troškove pripreme, tiskanja i poštarine. Prednosti izdavanja računa u elektroničkom obliku su brža dostava, mogućnost trajne pohrane i uštede prostora za pohranjivanje papira i očuvanje okoliša. Prednosti izdavanja računa u elektroničkom obliku osobito su došle do izražaja u uvjetima COVID pandemije te smatramo da je ovaj način izdavanja računa za veliku većinu potrošača postao uobičajen.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti navedeni prijedlog. Naime, bez obzira što je trgovac omogućio dostavu računa potrošaču u elektroničkom obliku, ista mu ne može biti nametnuta. Drugim riječima, potrošaču se ne može nametnuti obaveza služenja internetom i elektroničkom komunikacijom. Nadalje, pretpostavke i obveza izdavanja elektroničkih računa već su uređeni odredbama Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi („Narodne novine“, br. 94/18) te se obveza izdavanja elektroničkog računa odnosi isključivo na one poslovne subjekte i u isključivo onim postupcima koji su predviđeni predmetnim propisom.</p>
38	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b>  <b>POTROŠAČIMA, Članak 9.</b>  Članak 9.dodati stavak (4) Račun mora biti vidljiv, čitljiv i neizbrisiv. Ako se račun izbriše trgovac mora dati potrošaču kopiju računa. <b>Obrazloženje:</b> Trgovci ispisuju račune na termo papiru koji izbljedi kroz neko vrijeme. Zato trgovac treba dokazati da to nije pravi račun za kupljeni proizvod, odnosno mora izdati koliju računa</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog se ne prihvaća budući da isti ne bi u bitnome doprinio povećanju prava potrošača dok bi, s druge strane, predstavljao nesrazmjerno opterećenje za trgovca. Naime, uvjet neizbrisivosti nije moguće propisati, budući da kvaliteta papira i tiska često nije nešto na što trgovac može utjecati. Također, potrebno je naglasiti da račun nije jedini način na koji se dokazuje kupnja određenog proizvoda.</p>
39	<p><b>Croatian Alliance of Consumers/ Unija Potrošača Hrvatske</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b>  <b>POTROŠAČIMA, Članak 10.</b>  podržavamo komentare kolega iz udruge za zaštitu potrošača.</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>  Primljeno na znanje.</p>
40	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b>  <b>POTROŠAČIMA, Članak 10.</b>  Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>  Primljeno na znanje.</p>
41	<p><b>Društvo "POTROŠAČ"</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b>  <b>POTROŠAČIMA, Članak 10.</b>  predlažemo brisanje stavka 2. jer će doći do kompliciranja samog reklamacijskog postupka.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog se ne prihvaća. Uzimajući u obzir nove oblike komunikacije između potrošača i trgovaca Nacrt prijedloga Zakona stavkom 2. predmetnog članka želi doprinijeti većoj pravnoj zaštiti potrošača.</p>

	<p>Potrošači se nisu navikli do sada da mora biti prigovor u pisanom obliku(pošta ili email),a sada ćemo još proširiti mogućnosti na druge mrežne komunikacije. Smatramo da će to zakomplicirati reklamacijski postupak i sa jedne i sa druge strane(potrošač/trgovac). Također predlažemo da je trgovac dužan u odgovoru navesti koje su mogućnosti na raspolaganju potrošaču u slučaju nezadovoljstva sa dobivenim odgovorom(povjerenstvo,ADR ,itd.)</p>	<p>Potrošači već sada svoje prigovore upućuju putem drugih sredstava mrežne komunikacije koji omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju, kao što je chat. Međutim, isti se u smislu odredaba važećeg zakona o zaštiti potrošača nisu smatrali pisanim prigovorom jer nisu ispunjavali zahtjev propisanog oblika. Ovom izmjenom važećeg zakona o zaštiti potrošača uzima se u obzir sve veća digitalizacija i korištenje novih sredstava komunikacije te se želi omogućiti da se i prigovori potrošača mogu podnositi putem takvih sredstava ukoliko je moguće zadovoljiti zahtjev da navedena sredstva omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju. Također, ovom odredbom ne propisuje se obveza potrošača koristiti se određenim sredstvom komunikacije, već je na potrošaču odluka odabira o njemu najprikladnijeg oblika podnošenja pisanog prigovora. Prijedlog da je trgovac dužan u odgovoru navesti mogućnosti koje su na raspolaganju potrošaču u slučaju nezadovoljstva dobivenim odgovorom trgovca, djelomično se prihvaća. Trgovac je dužan u svom odgovoru jasno se izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora potrošača, a potrošač bi trebao biti obaviješten (u trenutku prije sklapanja ugovora) o mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti (članak 63. stavak 1. točka 22. Nacrta prijedloga zakona). Navedena obveza se ograničavala na obveze trgovca koji sklapa ugovore izvan poslovnih prostorija ili na daljinu. Kako bi se osigurala jednaka zaštita prava potrošača koji sklapaju ugovore u prodavaonicama članak 46. stavak 1. Nacrta prijedloga zakona izmijenit će se na odgovarajući način.</p>
<p>42</p>	<p><b>A1 Hrvatska d.o.o.</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 10.</b>  U članku 10. NPZ predlažemo dopuniti stavak 3. tako da glasi: "(3) Trgovac je dužan bez odgađanja pisanim ili elektroničkim putem potvrditi primitak prigovora iz stavka 1. i 2. ovoga članka."  Obrazloženje: Potrebno je ujednačiti način komunikacije između potrošača i trgovca. Kako se u stavku 1. ovoga članka uvodi mogućnost podnošenja prigovora potrošača elektroničkim putem, isto bi trebalo vrijediti i za potvrdu trgovca o zaprimanju prigovora. Uzimajući u obzir da je komunikacija elektroničkim putem postala uobičajena, da omogućava pohranu na trajnom mediju, a osobito činjenicu da omogućava slanje potvrde u vrlo kratkom vremenskom roku, držimo da treba propisati mogućnost slanja potvrde tim putem. U suprotnom će doći do apsurdne situacije da trgovac zaprima prigovor elektroničkim putem, a onda potvrdu o zaprimanju šalje pisanim putem.</p>	<p><b>Prihvaćen</b>  Prijedlog se prihvaća.</p>
<p>43</p>	<p><b>HGK</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 10.</b>  Članice Udruženja trgovine HGK navode kako se u praksi događaju situacije da trgovac naznači jednu adresu elektroničke pošte, a kupac dođe do neke druge adrese te elektronička pošiljka "putuje" do trgovca duže od 15 dana u kojem roku trgovac mora odgovoriti na predstavku potrošača. Stoga se predlaže izmijeniti stavak 6. tako da glasi: "(6)</p>	<p><b>Prihvaćen</b>  Prijedlog se prihvaća.</p>

	<p>Trgovac je dužan u pisanom obliku putem pošte i elektroničke pošte, kao i na način određen stavkom 2. ovoga članka ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije, odgovoriti na prigovore iz stavaka 1. i 2. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, a koji je zaprimljen sukladno obavijesti trgovca o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavka 4. ovog članka jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača."</p>	
44	<p><b>HGK</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 10.</b>          Članice Udruženja investicijskih fondova HGK predlažu u članak 10. dodati novi stavak 5. kojim bi se propisalo da trgovac (odnosno društvo za upravljanje investicijskim fondom) nije obvezno odgovoriti na ponovljene pritužbe (prigovore) osoba koje nisu u ugovornom odnosu s trgovcem (društvom za upravljanje investicijskim fondovima) te koji glasi: „Trgovac nije obvezan odgovoriti na svaki ponovljeni prigovor (pritužbu) potrošača koji nije u ugovornom odnosu s istim trgovcem, a koji je podnesen u razdoblju od godine dana od dana zaprimanja prvog prigovora (pritužbe)". Dodavanjem novog stavka 5., dosadašnji stavci 5., 6. i 7., postaju stavci 6., 7. i 8. <b>Obrazloženje:</b> Predmetno izuzeće trgovca/društva za upravljanje (DZU) predloženo je kao posljedica odgovora na zaprimljenu pritužbu DZU, nakon koje je ustanovljeno kako postoje Podnositelji pritužbi (prigovora) koji kontinuirano podnose pritužbe (prigovore) DZU, a nisu niti udjelničari DZU niti DZU upravlja portfeljem Podnositelja pritužbe, dakle nisu u nikakvom ugovornom odnosu s DZU. Prema trenutno važećoj regulativi, ukoliko DZU pravovremeno ne odgovori na ponovljenu pritužbu (iako podnositelj prigovora nije klijent DZU), počinilo je prekršaj. Ideja predloženog bi bila spriječiti kontinuirano podnošenje pritužbi iste vrste (ponovljene pritužbe) od pojedinih osoba bez ikakvog pravnog temelja (nisu u ugovornom odnosu), odnosno kako bi se trgovci/DZU barem pokušali zaštititi od iscrpnih i kontinuiranih odgovaranja na iste (ponovljene) pritužbe, odnosno kako bi se skrenula pažnju Regulatoru o postojećem problemu koji se javlja u praksi. Predložen je rok od godine dana od dana podnošenja prvog prigovora (pritužbe).</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti predloženu dopunu. Naime, već sada je trgovcu dozvoljeno odbaciti meritorno isti prigovor, odnosno prigovor istog sadržaja. Ima li opetovano obraćanje potrošača narav pisanog prigovora meritorno drugačijeg sadržaja, procjenjuje se u svakom pojedinom slučaju. U slučaju da potrošač nakon zaprimljenog odgovora pisanim putem podnosi nove prigovore ili zahtijeva dodatna pojašnjenja kojima izražava nezadovoljstvo u pogledu kupljenog proizvoda ili pružene usluge, trgovac je dužan odgovoriti na isti u propisanom roku. Prijedlog nove odredbe stavka 5. ovog članka ovog Nacrta prijedloga zakona, ne prihvaća se i iz razloga što se istom ograničava se podnošenje prigovora u određenom vremenskom razdoblju potrošača neovisno radi li se o meritorno istom ili različitom prigovoru. Također, prigovor potrošača ne može se ograničiti na pitanja iz ugovornog odnosa trgovca i potrošača iz razloga što se određeni prigovori potrošača mogu odnositi na stadij koji prethodi sklapanju ugovora (osobito prigovori vezano za primjenu nepoštene poslovne prakse). Međutim, sukladno definiciji pisanog prigovora iz članka 4. točke 19. Nacrta prijedloga zakona pisani prigovor se ograničava na: nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje trgovca s potrošačem. Ukoliko u odnosu na sadržaj pisanog prigovora nisu ispunjeni navedeni zahtjevi, podnesak se neće smatrati pisanim prigovorom u smislu odredaba ovog Nacrta prijedloga zakona. Međutim, i navedeno se procjenjuje s obzirom na sadržaj podneska.</p>
45	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 10.</b>          Članak 10.st.2 iza točke dodati : ako to potrošaču odgovara. <b>Obrazloženje:</b> Ne može trgovac omogućiti potrošaču da piše e-poštom ako se potrošač ne služi računalom</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Odredba članka 10. stavka 1. Nacrta prijedloga zakona predviđa obvezu trgovca da omogući podnošenje pisanog prigovora najmanje na sljedeće načine – u poslovnim prostorijama, putem pošte i putem elektroničke pošte. Drugim riječima, potrošač može, ovisno o svojim mogućnostima odnosno, ovisno o svom izboru, odabrati jedan od ponuđenih načina komunikacije s trgovcem. Stavak 2. predmetnog članka, s druge strane, predviđa dodatnu mogućnost da trgovac predvidi i druge načine podnošenja pisanog prigovora (ukoliko tako odluči), uz one koje je obvezan omogućiti sukladno stavku 1. Nacrta prijedloga zakona (primjerice, putem chat-a, ukoliko se chat može pohraniti na način da je vidljivo vrijeme podnošenja prigovora i sam sadržaj prigovora). Iz navedenog razloga, predložena</p>

		formulacija bi bila suvišna, budući da potrošač navedenu mogućnost podnošenja pisanog prigovora putem e-pošte ne mora, već može iskoristiti.
46	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 10.</b></p> <p>Tek u ovom članku se pojavljuje "usluga", a do sada su bili "proizvodi" . Samo potvrda da se "proizvod i usluga" moraju objediniti u Zakonu, jer za njih vrijede iste odredbe.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Razlog radi kojeg se u predmetnom članku usluga posebno ističe jest zato jer se radi o „javnim uslugama“ u smislu Nacrta prijedloga zakona, a ne o svim uslugama. Naime, definicija proizvoda već uključuje „svaku robu ili uslugu, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze“, sukladno članku 4. točke 27. Nacrta prijedloga zakona, tako da se u svakoj odredbi kojom se želi obuhvatiti svaka roba i svaka usluga, koristi izraz "proizvod".</p>
47	<p><b>HP-Hrvatska pošta d.d.</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 11.</b></p> <p>Predlažemo odredbu brisati čime bi se otklonile sumnje u moguće tumačenje da se ovom odredbom negiraju ostale osnove za obradu podatka npr. legitimni interes, izvršenje ugovora, obrana pravnih zahtjeva i sl. a koje su predviđene GDPR-om pored privole.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Primjedba se ne prihvaća budući da predloženo rješenje ne bi doprinijelo većoj razini zaštiti potrošača. Naime, u članku 11. jasno je naglašeno da se zabranjuje davanje osobnih podataka u skladu s posebnim propisima kojima je uređena zaštita osobnih podataka. Naime, posebni propisi se odnose upravo na Uredbu (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ, budući da je upravo predmetnom uredbom uređena zaštita osobnih podataka u svim državama članicama Europske unije.</p>
48	<p><b>Ured pučke pravobraniteljice</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 12.</b></p> <p>Uz članak 12. stavak 1. (Neželjene komunikacije putem telefona i/ili poruka) Predlažemo ovom odredbom obuhvatiti i mogućnost da potrošač upisom u registar potrošača zabrani trgovcu da ga pozivima i/ili porukama putem telefona poziva na ispunjenje obveza iz potrošačkog ugovora. Obrazloženje: Pučkoj pravobraniteljici se obraćaju građani s pritužbama na rad agencija za naplatu potraživanja, najčešće se pritužujući na neprimjerenu, prekomjernu i neželjenu komunikaciju putem telefona, kojom se ugrožava njihova privatnost i dostojanstvo. S obzirom na pravo svakog pojedinca na zaštitu dostojanstva i privatnosti te manjak posebnih propisa koji bi detaljnije regulirali način rada ovih trgovačkih društava, građanima je potrebno omogućiti da se upisom u Registar „NE ZOVI“ zaštite od neželjene komunikacije putem telefona i u ovom kontekstu, dok trgovcu, kao vjerovniku koji ima legitiman interes za naplatom potraživanja, ostaju na raspolaganju drugi načini i sredstva komunikacije. U smislu prevencije nepoštenih poslovnih prakse ovakva odredba bi slijedila zahtjeve za zaštitu potrošača kako proizlaze iz Smjernica za provedbu/primjenu Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi koje je Europska komisija izdala 25. svibnja 2016. godine, a koja štiti interes potrošača i nakon zaključenog posla.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Zaštita potrošača od postupanja koja imaju elemente nepoštenih poslovnih prakse uređena je poglavljem IV. Nacrta prijedloga zakona. Člankom 33. Nacrta prijedloga zakona propisana je zabrana nepoštenih poslovnih prakse, a sukladno članku 149. stavku 1. točki 48. Nacrta prijedloga zakona postupanje suprotno odredbama o zabrani nepoštenih poslovnih prakse zapriječeno je prekršajnom sankcijom. Povredu predmetnih odredba utvrđuje sud. Komunikacija trgovca s potrošačem radi ostvarenja tražbine koja nema elementa nepoštenih poslovnih prakse nije predmet uređenja ovog zakona, već se sva pitanja ostvarenja tražbine uređuju posebnim propisima, osobito propisima kojim se uređuju obvezni odnosi te propisa kojim se uređuje ovršno pravo. Postupanja vjerovnika radi ostvarenja tražbine koja imaju narav kaznenog djela uređuju se propisom o kaznenom pravu. Također, potrebno je naglasiti kako se ovim prijedlogom u potpunosti ograničava jedan oblik komunikacije trgovca s potrošačem. U slučajevima kada se propisuje ograničenje prava potrebno je osigurati da je navedeno ograničenje razmjerno cilju koji se želi ostvariti, te mora biti nužno. Za razliku od ostalih slučajeva koji su obuhvaćeni registrom "NE ZOVI" - upućivanje proziva u okviru prodaje ili promidžbe putem telefona, kada potrošač još nije dao svoj pristanak za sklapanje ugovora, zabrana poziva i/ili poruka putem telefona kojima trgovac poziva na ispunjenje obveza iz potrošačkog ugovora odnosi se na slučajeve kada je potrošač svojom voljom pristao na sklapanje ugovora i dužan je ispuniti svoju obvezu sukladno istom. Nacrtom prijedloga zakona propisani su zahtjevi vezano za obavještanje potrošača prije nego što je potrošač obavezan ponudom i posljedice neispunjenja tih</p>



		zahtjeva. Kako je ranije navedeno, u slučaju da trgovac pri zahtijevanju ispunjenja tražbine koristi praksu koja ima elemente nepoštene poslovne prakse ili kaznenog djela, postoje pravna sredstva zaštite potrošačevih prava, stoga predloženo ograničenje prava trgovca nije nužno da bi se ostvario cilj zaštite potrošačkih prava.
49	<b>Zoran Sambol</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 12.</b> (4) Ministar nadležan za "područje"...	<b>Prihvaćen</b> Prihvaćen.
50	<b>Udruga za zaštitu potrošača grada Karlovca Korana</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 12.</b> Zabranjeno bi trebalo biti upućivanje poziva i/ili poruka svim potrošačima koji nisu dali privolu za to, a ne da se posebno moraju upisati u registar.	<b>Nije prihvaćen</b> Primjedba se ne prihvaća, budući da se navedenom odredbom ograničava pravo trgovca na oglašavanje putem telefona kao legalnog načina promidžbe i prodaje proizvoda, a i ne doprinosi u znatnoj mjeri većoj razini zaštite potrošača. Naime, znatan broj potrošača zainteresiran je da zaprima pozive s ciljem promidžbe i prodaje od trgovaca, kako bi se informirali o određenim pogodnostima koje trgovac nudi, te o eventualnim novim proizvodima koji su na tržištu, a to posebice vrijedi za osobe starije životne dobi, koji takve proizvode ne pretražuju putem interneta ili društvenih mreža.
51	<b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 13.</b> Ubaciti stavak 2. „Usluge popravka i održavanja proizvoda moraju se izvršiti u roku od 8 dana. Iznimno ovaj rok se može produžiti uz suglasnost potrošača. Za svaki dan prekoračenja tog roka potrošač ima pravo na novčanu naknadu od 240 kn/dan. Sadašnji stavak 2. postaje stavak 3., a sadašnji stavak 3. postaje stavak 4. Obrazloženje: Sadašnja zakonska rješenja definiraju da se proizvod mora popraviti "u razumnom roku". To je nedefiniran pojam i sudska praksa pokazuje da svaki sud drugačije tumači tu odredbu. Taj "razumni rok" mora biti jasno definiran, a u današnje vrijeme kad je "svijet globalno selo" zaista u praksi ne postoji mogućnost da se neki rezervni dio čeka u po 6 mjeseci. Naime, za vrijeme trajanja materijalnog nedostatka, a po nekim propisima do 8 godina proizvođač, a to za potrošača znači i trgovac, mora imati osigurane zamjenske dijelove i to je sastavni dio cijene proizvoda. Te ne neopravdano da se u trenutku kvara tj. prijemu proizvoda u servis naručuje proizvodnja zamjenskog dijela. To više što potrošač svaki proizvod kupuje da ga koristi, a ne da ga šalje u radionice i servise. Ako u ovom predloženom roku trgovac ne može osigurati popravak proizvoda dužan je vratiti novac ili dati novi ispravan proizvod.	<b>Nije prihvaćen</b> Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti primjedbu. Trajanje razumnog roka ne može se unaprijed odrediti zakonom jer njegovo trajanje ovisi o svim okolnostima konkretnog slučaja. U tom smislu, određivanje roka od 8 dana za izvršenje usluge popravka i održavanja proizvoda nije moguće.
52	<b>Društvo "POTROŠAČ"</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 13.</b> Nije dovoljno da je ponuda ispostavljena već ista mora biti i prihvaćena od strane potrošača. Teret dokaza o prihvaćanju ispostavljene ponude je na trgovcu.	<b>Nije prihvaćen</b> Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti navedeni prijedlog. Naime, prema općim pravilima ugovornog prava, ponuda ne obvezuje dok nije prihvaćena, odnosno prema članku 252. stavka 1. važećeg Zakona o obveznim odnosima, ugovor je sklopljen u trenutku kad ponuditelj primi izjavu ponuđenika da prihvaća ponudu.
53	<b>Udruga za zaštitu potrošača grada Karlovca Korana</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b>	<b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća, iz razloga što je obavještavanje potrošača o cijeni usluge već

	<p><b>POTROŠAČIMA, Članak 13.</b> Bez obzira na vrijednost usluge trgovac bi trebao biti dužan ispostaviti ponudu.</p>	<p>obuhvaćeno obvezom propisanom člankom 7. stavkom 7. Nacrta prijedloga zakona. Također, propisivanje obveze trgovcu da ispostavi ponudu i za usluga čija je vrijednost manja od 500,00 kuna, izazivala bi dodatne troškove i dodatna opterećenja u poslovanju trgovca, te navedeno opterećenje nije u skladu s načelom razmjernosti. Nadalje, ocijenjeno je da najveći broj usluga popravka i održavanja upravo odgovara iznosu od 500,00 ili više kuna, čime je iz navedenog razloga obuhvaćen najveći dio takvih usluga.</p>
54	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 14.</b> Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.</p>
55	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 14.</b> Članak 14. obrisati. Obrazloženje. Nema za potrošača opravdanog razloga da bilo koju robu ili uslugu plaća "predujmom". Tu odredbu neki trgovci zlorabe, pa se tako stanovi, automobili, nove vrste mobitela itd. plaćaju unaprijed ili predujmom. Najočitiije za objasniti je kod stanova. Tek kada se rasprodaju stanovi u zgradi kreće izgradnja zgrade. Prije nema ni građevinske ni uporabne dozvole, često ni projekta. Potrošač čeka i po nekoliko godina da se zgrada stan završi, znači da trgovac koristi novac potrošača na tržištu i to bez ikakve naknade. A osim toga to je jako veliki rizik za potrošača. ničim osiguran. jer ako trgovac propadne, ode u stečaj, potrošač nema mogućnosti povrata novaca. Problem je i u otklanjanju manjkavosti, gdje su potrošači u pravilu oštećeni. Nemojmo Zakonom trgovcu omogućavati da potrošača dovodi u podređeni i neravnopravni položaj. Ista stvar je kod plaćanja bilo čega unaprijed ili s predujmom. U Zakonu bi jedino opravdano bilo, da plaćanja unaprijed i predujma NEMA. Roba i usluge se plaćaju isključivo "pouzećem", što znači kad se isporuče i nikakav drugi, osim eventualno partnersku ugovor trgovac i potrošač ne mogu sklapati, niti trgovac uvjetovati !! Jer uvjetovati mogu jedino monopolisti, doduše i varalice.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća, budući da je plaćanje predujmom zakonit modalitet plaćanja koji je predviđen u Zakonu o obveznim odnosima, kao općem propisu ugovornog prava, a kojim su uređeni svi aspekti ugovornih odnosa koji nisu predviđeni nekim od posebnih propisa, pa ni Zakonom o zaštiti potrošača. Slijedom navedenog, a budući da se radi o pravno utemeljenom načinu plaćanja, nužno je osigurati adekvatnu zaštitu potrošača, te propisati koje su obveze trgovca u slučaju da se takvo plaćanje ugovori.</p>
56	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 14.</b> Članak 14 stavak 1 brisati „dulji od 30 dana“ i "navesti do 30 dana", Dodati novi stavak 2a Ako je do dana predaje robe ili ispunjenja usluge rok dulji od 30 dana trgovac treba platiti zatezne kamate potrošaču Obrazloženje Trgovac može namjerno ne isporučiti robu ili uslugu za koju je primio novac dulje od 30 dana i tada ga gotovo besplatno potrošač kreditira. Na ovaj način to se trgovcu ne isplati.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Navedeni prijedlog ne bi znatno doprinio većoj razini zaštite potrošača. Naime, u slučajevima gdje je rok isporuke dulji od 30 dana (dakle, radi se o duljem vremenskom periodu koji može biti i više mjeseci, ako je tako ugovoreno), upravo tada bi se moglo raditi o „besplatnom kreditiranju potrošača“, dok je u slučaju da je ugovorena isporuka u razdoblju do 30 dana, raspolaganje sredstvima predujma koja trgovac dobije od potrošača ograničena te ne zahtijeva dodatnu pravnu zaštitu.</p>
57	<p><b>HP-Hrvatska pošta d.d. DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 16.</b> Radi pravne sigurnosti predlažemo da se čl.16. st.3. izmijeni na sljedeći način: „U vezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima, trgovcu koji pruža javnu uslugu, nije dopušteno</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća. Naime, izvansudski postupak (primjerice, rješavanje sporova putem tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova) ne mora biti uređen posebnim propisima koji se odnose na pružatelja javnih usluga, već isti stranke mogu, ukoliko žele, posebno ugovoriti prije ili nakon što spor</p>

	<p>pokretanje postupka prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka koji je predviđen po posebnim propisima koji se primjenjuje na trgovca koji pruža javnu uslugu. Za vrijeme tog sudskog ili izvansudskog postupka, ne teče zastara osporenog potraživanja.“</p>	<p>nastane ili se mogu na bilo koji drugi način sporazumjeti (u bilo kojem trenutku) da će izvansudski rješavati određeni spor. Osim toga, mogućnost ostvarivanja prava putem sudskog postupka jedno je od osnovnih načela koja su zagarantirana i samim Ustavom Republike Hrvatske i nije ga potrebno izrijekom navoditi u odredbe posebnih propisa koji se odnose na javne usluge da bi se pravo na pristup sudu mogao ostvariti. Slijedom istog, uvođenje predložene dopune rezultirao bi neravnopravnošću u pravima i obvezama između pružatelja i korisnika pojedinih javnih usluga, ovisno o tome jesu li u svojim posebnim propisima predvidjele sudski i izvansudski postupak ili ne, što svakako nije intencija predmetne odredbe Nacrta prijedloga zakona. Nadalje, ne prihvaća se ni prijedlog koji se odnosi na navođenje kada zastara teče, budući da je navedeno pitanje (prekid zastare) već uređeno odredbama Zakona o obveznim odnosima ("Narodne novine", br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18).</p>
58	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 16.</b> Stavak 2. To bi trebalo za sve usluge, ne samo za javne usluge definirane ovim Zakonom.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Nacrt prijedloga zakona regulira dodatne pretpostavke samo za javne usluge, dok se pitanje načina obavijesti o neplaćenim dospjelim novčanim potraživanja za prethodna razdoblja vezano za korištenje ostalih usluga (od kojih se većina ne pruža kontinuirano) ne smatra oportunom, budući da su najčešće jednokratne prirode, te postoje drugi modaliteti putem kojih se potrošača obavještava o neplaćenim dospjelim potraživanjima (primjerice, ponovnim slanjem uplatnice na poštansku adresu ili putem e-pošte).</p>
59	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Ambalaža</b> Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.</p>
60	<p><b>Društvo "POTROŠAČ"</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 17.</b> predložemo članak 4.)Trgovac ne smije odbiti reklamaciju proizvoda u slučaju kada potrošač ne posjeduje ambalažu za taj isti proizvod.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Predložena dopuna članka 17. Nacrta prijedloga Zakona nije prihvaćena, budući da je problematika ostvarivanja prava potrošača u slučaju materijalnog nedostatka stvari i odgovornosti prodavatelja za dano jamstvo detaljno uređena važećim Zakonom o obveznim odnosima. Uređivanje iste materije i u Nacrtu prijedloga zakona dovelo bi do pravne nesigurnosti u pogledu ostvarivanja prava.</p>
61	<p><b>Dominik Tomislav Vladić</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 17.</b> Zadržavanje ambalaže treba biti takvo da se odnosi na sve od trgovca obučon do trgovina s prehrambenim proizvodima.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća budući da se trenutnom odredbom članka 17. stavka 3. Nacrta prijedloga zakona dostatno uređuje navedeno područje, te su istom već obuhvaćene sve one situacije i proizvodi za koje je ambalažu moguće zbrinuti, izuzev onih slučajeva gdje, iz zdravstvenih ili higijenskih ili drugih jednako opravdanih razloga nije moguće zbrinuti ambalažu bez da se utječe na sigurnost ili kvalitetu proizvoda. Nadalje, kako je posebnim propisima detaljnije propisan način zbrinjavanja ambalaže (primjerice, Pravilnikom o ambalaži i otpadnoj ambalaži („Narodne novine“, br. 88/15, 78/16, 116/17, 14/20 i 144/20)), zbrinjavanje će se izvršiti sukladno tim posebnim propisima.</p>
62	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA</b> <b>- HUZP</b></p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća. Naime, sukladno članku 46.</p>



	<p><b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 17.</b> Izmijeniti članak 17. stavak (1) Ambalaža ne smije dovoditi potrošača u zabludu u vezi s masom, veličinom proizvoda i jamstvom, te mora biti sukladna s propisima kojima se propisuju zahtjevi za ambalažu. Obrazloženje: Često se potrošači žale da je na ambalaži označeno jamstvo 2 ili 3 godine a trgovac daje jamstvo 1 godinu</p>	<p>stavku 1. točki 6. Nacrta prijedloga zakona, već postoji obveza trgovca da na jasan i razumljiv način prije nego potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, obavijesti potrošača „o ispravama koje je potrošač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda kao što su jamstvo....“, za što je i predviđena prekršajna sankcija u članku 149. stavku 1. točki 49. Osim navedenog, takva praksa može predstavljati i nepoštenu (zavaravajuću) poslovnu praksu u smislu Nacrta prijedloga zakona, radi čega navedeno područje nije potrebno dodatno normirati. Predloženo dodavanje jamstva unijelo bi pravnu nesigurnost radi nejasnoće odredbe, a pravna zaštita protiv takvog postupanja već je osigurana Nacrtom prijedloga zakona.</p>
63	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 17.</b> Stavak 3. Ovo se nije ni do sada moglo provesti u praksi, te treba iznaći bolje rješenje. Bilo bi jako korisno da se potrošača oslobodi od obveze čuvanja originalne ambalaže u jamstvenom roku, jer inače trgovac ne želi primiti proizvod nazad. To je ustvari floskula kojom se često potrošača želi odvratiti od vraćanja proizvoda ili inzistiranja posebno na materijalnom nedostatku. Kao npr. „ne možete vratiti proizvod jer nije u originalnoj ambalaži“. Jer zasigurno ako je proizvod neispravan ne može ni kada se popravi ići ponovo u prodaju u toj vraćenoj ambalaži jer je činjenično oštećena kod otvaranja. Tako da je taj uvjet neprimjeren za vraćanje proizvoda iz opravdanog razloga, trebao bi biti samo uvjet da proizvod bude kompletan.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog kojim se potrošača u potpunosti oslobađa od obveze čuvanja originalne ambalaže u jamstvenom roku nije moguće prihvatiti, budući da bi takav prijedlog rezultirao nesrazmjernom neravnotežom u pravima i obvezama potrošača i trgovaca, te bi bio teško provediv u praksi. Primjerice, kada se radi o tehničkim proizvodima koji zahtijevaju posebnu, za njih prilagođenu ambalažu, radi mogućnosti oštećenja prilikom isporuke (npr. televizori, mobilni telefoni, fotoaparati), iznimno je korisno za potrošača zadržati takvu ambalažu za vrijeme jamstvenog roka, kako bi se, u slučaju na pozivanje na odgovornost temeljem jamstva, takav proizvod mogao transportirati/dostaviti bez rizika daljnjeg oštećenja. Time se štiti potrošača od kasnijih eventualnih tvrdnji trgovaca da je prilikom transporta došlo do dodatnih mehaničkih oštećenja koja ne pokriva jamstvo.</p>
64	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 18.</b> Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.</p>
65	<p><b>Dominik Tomislav Vladić</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 18.</b> Trebalo zabraniti slanje reklama uz uplatnice i račune uključujući i poleđine istih.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Primjedba se ne prihvaća, budući da se navedenom odredbom ograničava pravo trgovca na legalan način promidžbe proizvoda, a i ne doprinosi u znatnoj mjeri većoj razini zaštite potrošača. Naime, znatan broj potrošača zainteresiran je da zaprima promidžbene letke od trgovaca, kako bi se pravovremeno informirali o pogodnostima vezano za proizvode koje trgovac nudi, kao i o novim proizvodima koje trgovac prodaje, a to posebice vrijedi za osobe starije životne dobi, koji takve proizvode ne pretražuju putem interneta ili društvenih mreža.</p>
66	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 18.</b> Mijenjati članak 18.stavak (1) Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima ako je takva zabrana na njima jasno napisana. Dodaje se stavak 1a Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala na ili ispred kućnih vrata potrošača. Obrazloženje Stavak 1-a zabranjuje ostavljanje poruka na ili ispred kućnih vrata potrošača. U protivnom to je poziv lopovima da nema nikoga kod kuće, a porukama na vratima se istima narušava</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Primjedba se ne prihvaća, budući da se navedenom odredbom ograničava pravo trgovca na oglašavanje putem oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima kao legalnog načina promidžbe proizvoda, a i ne doprinosi u znatnoj mjeri većoj razini zaštite potrošača. Naime, znatan broj potrošača zainteresiran je da zaprima promidžbene letke od trgovaca, kako bi se pravovremeno informirali o pogodnostima vezano za proizvode koje trgovac nudi, kao i o novim proizvodima koje trgovac prodaje, a to posebice vrijedi za osobe starije životne dobi, koji takve proizvode ne pretražuju putem interneta ili društvenih mreža.</p>

	njihov izgled.	
67	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 18.</b></p> <p>Ovaj članak treba redefinirati, jer obuhvaća samo malo područje oglašavanja. Daleko veći problem je oglašavanje preko internetskih medija gdje već iza svake rečenice iskače reklama (trebalo bi definirati da je potrebna privola potrošača, da kod čitanja internetskih sadržaja prima reklame. Više ni AdBlock ne funkcionira, jer su mislili reklame kojima zaobilaze tu aplikaciju. Jasno je da reklama nosi neki oblik zarade, ali treba postaviti granicu da ne bude maltretiranje. Potrošači često nisu ni svjesni koliko velike platforme poput Googlea, Facebooka, Youtubea i sl. profitiraju na našim podacima, raspoloženjima, zdravstvenim stanjima, interesima i slično za navedeno nepošteno reklamiranje. Dovoljno je na internetu jednom pogledali neki proizvod ili uslugu i poslije vam stalno iskaču 'reklame' za taj isti proizvod. Takvo oglašavanje je vrlo netransparentno, a potrošači nerijetko ni ne znaju da su meta personaliziranih oglasa. Da nas netko tako prati na ulici bilo bi ilegalno, ali na internetu je sad sve dopušteno? Nadalje, nužno je formirati (inicirati) tijela koja će provoditi ovu odredbu, jer slanje prijava Državnom inspektoratu gdje se ne može dokazati tko je ostavio oglasnu poruku, ne može polučiti postupanjem DI. Nužno je propisati (unificirati) oznake koje se postavljaju na mjesta gdje je zabranjeno ostavljanje oglasnih poruka. Npr: Zakonom treba zabraniti mogućnost ostavljanja oglasnih poruka na vjetrobranskim staklima automobila i sl.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Oglašavanje preko internetskih medija nije moguće zabraniti na način na koji je uređena zabrana ostavljanja oglasnih materijala i poruka u ili na poštanskim sandučićima, kako je predviđeno člankom 18. Nacrta prijedloga zakona, budući da se takva zabrana odnosi isključivo na situacije kada je potrošač zabranu ostavljanja materijala jasno istaknuo. U suprotnom (ukoliko takva zabrana nije jasno istaknuta) se radi o legalnom i vrlo uobičajenom načinu promidžbe proizvoda od strane trgovaca koji potrošačima koji na takvo oglašavanje pristaju, daju dodatne informacije o kupnji određenih proizvoda ili usluga, temeljem kojih isti mogu donijeti informiranu odluku o kupnji. Također, nejasno je na koji bi se način morala formulirati odredba o zabrani oglašavanja putem internetskih medija, budući da potrošač takvu zabranu ne može jasno istaknuti kao što je to slučaj kod isticanja na poštanskom sandučiću. Što se tiče personaliziranih oglasa, istu su rezultat pristanka potrošača da mu takvi oglasi budu slani prilikom kupnje proizvoda i/ili usluga, a ne kršenja izričite zabrane koju je potrošač istaknuo. Međutim, premda se takav način oglašavanja ne može zabraniti, svakako se može ograničiti, a na čemu trenutno radi Europska komisija, te su trenutno u izradi Akt o digitalnim uslugama (eng. Digital Services Act) i Akt o digitalnim tržištima (eng. Digital Markets Act) koji će regulirati određene aspekte oglašavanja putem interneta, posebice vezano uz transparentnost takvog oglašavanja.</p>
68	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, GLAVA II.POSEBNI OBLICI PRODAJE</b></p> <p>Postavlja se pitanje, je li kod posebnih oblika prodaje dozvoljena reklamacija? Naime, najčešće kod tih oblika nema velikog izbora proizvoda, te ne postoji mogućnost zamjene za istovjetni proizvod i sl. Ovdje bi možda bilo rješenje „Viđeno – kupljeno“ i da to mora biti jasno istaknuto kod proizvoda. U Info centru potrošača je puno upita o pravima potrošača kod kupnje proizvoda na taj način. A činjenica je da trgovac ne može primijetiti sve odredbe Zakona jer je na prosto broj proizvoda ograničen.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Napominjemo da je, sukladno odredbama članka 410. Zakona o obveznim odnosima, „reklamacija“ (koja se odnosi na mogućnost pozivanja na odgovornost za materijalne nedostatke proizvoda, kao što proizlazi iz sadržaja primjedbe predlagatelja) dozvoljena. Također, Nacrtom prijedloga zakona nije propisano ograničenje podnošenja pisanog prigovora vezano uz posebne oblike prodaje. Nadalje, smatramo da bi propisivanje odredbe „viđeno-kupljeno“ Nacrtom prijedloga zakona rezultiralo neopravdanim smanjenjem postojećih potrošačkih prava, a navedena odredba je i u suprotnosti s člankom 408. stavkom 2. važećeg Zakona o obveznim odnosima koja navodi kako je odredba ugovora o ograničenju ili isključenju odgovornosti za nedostatke stvari ništetna je ako je nedostatak bio poznat prodavatelju, a on o njemu nije obavijestio kupca, a i onda kad je prodavatelj nametnuo tu odredbu koristeći se svojim monopolskim položajem te ako se radi o potrošačkom ugovoru.</p>
69	<p><b>HGK DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 19.</b></p> <p>U odnosu na stavak 4. članice Udruženja trgovine HGK smatraju kako nisu iskorištene iznimke koje je omogućila Direktiva 2019/2161/EU što povlači sa sobom sljedeća pitanja: a) Koja najniža cijena u posljednjih 30 dana (redovna ili akcijska)? b) Kada se u Direktivi navodi „u svakoj najavi sniženja“ što to</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>U odnosu na stavak 4. članka 19. Nacrta prijedloga zakona pod točkom a) Predlagatelj pojašnjava da je trgovac tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (stavak 1. članak 19. Nacrta prijedloga Zakona) obavezan istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koja se primjenjivala za taj proizvod 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje, kako i proizlazi iz izričaja</p>

<p>točno znači? Na regalki ne mora biti ta cijena? Što točno predstavlja najava? c) Ako trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda, mora istaknuti cijenu kao i kod posebnog oblika prodaje. Kako u tom slučaju isticati cijene, a da budu sukladne novim izmjenama? Treba li i tom slučaju napraviti iznimku? d) Što s proizvodima koji su sezonski / prigodni, i koji ni nisu u asortimanu 30 dana da bi se planirana nova obveza trgovca isticanja cijene izvršila, zašto nisu navedene iznimke koje dopušta Direktiva kako u pogledu robe tako i u pogledu referentnog perioda (30 dana)? Stoga iznose sljedeće prijedloge: • Iskoristiti mogućnosti predviđene Direktivom 2019/2161/EU te u zakon unijeti iznimke u pogledu robe za koju ne postoji obveza isticanja novo uvedene cijene (za lako pokvarljivu robu, robu s kratkim rokom trajanja itd.) • Iskoristiti mogućnosti predviđene Direktivom 2019/2161/EU te u zakon uvrstiti iznimke za razdoblja na koje će se odnositi nova cijena, tj. odrediti za pojedine artikle (koji su kraće na tržištu, prigodni asortiman, sezonski proizvodi) da se prikazuje najniža cijena u kraćem razdoblju od npr. 5/ 10/ max.15 dana • točno definirati radi li se o najnižoj cijeni u posebnom obliku / uvjetu prodaje ili redovnoj cijeni u posljednjih 30 dana Ujedno, u odnosu na stavak 6. postavlja se pitanje što je s ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija i ugovorima sklopljenim na daljinu? Oni su u prošlom ZP-u bili isključeni iz obaveze navođenja redovne cijene i cijene u posebnom obliku prodaje. Zakonskom se izmjenom traži da se u odnosu na posebne oblike prodaje iskazuje redovna MPC i ona u posebnom obliku prodaje te najniža u posljednjih 30 dana, ali se iznimka od tog pravila više ne odnosi na oglašavanje već samo kada posebni oblik prodaje traje tri dana. Unošenje obveze isticanja najniže cijene u posljednjih 30 dana i za ugovore na daljinu, u situaciji kada trgovac prodaju na daljinu vrši u odnosu na veliki broj artikala (kao primjerice Konzum) predstavlja veliko opterećenje za trgovca u informatičkom smislu i ljudskim resursima, a i djeluje zbunjujuće na potrošača prilikom pristupa internetskoj stranici trgovca. Tj. doći će do situacije da, umjesto da budu informirani, potrošači koji posjete online stranice trgovca, bit će opterećeni s velikim brojem cijena, što će izazvati kontraefekt - zbunjivanje potrošača. Stoga članice Udruženja trgovine HGK predlažu izuzetak predvidjeti ne samo za posebne oblike prodaje koji traju najdulje tri dana, već i na ugovore na daljinu.</p>	<p>odredbe riječ je o najnižoj cijeni određenog proizvoda koju je isti imao u razdoblju od 30 dana prije provedbe posebnog oblika prodaje - primjerice ukoliko je u razdoblju od 30 dana prije provođenja novog posebnog oblika prodaje već proveden neki drugi posebni oblik prodaje uslijed kojeg je nastupilo sniženje maloprodajne cijene proizvoda, trgovac će biti dužan istaknuti navedenu cijenu proizvoda zajedno s novom sniženom cijenom proizvoda. Sukladno članku 19. stavku 4. Nacrta prijedloga zakona, a u skladu s odredbom članka 2. Direktive (EU) 2019/2161, trgovac je dužan istaknuti i cijenu koju primjenjuje tijekom posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu tog proizvoda. Predmetne cijene ističu se na proizvodu ili na prodajnom mjestu, na oznaci s nazivom proizvoda. Značenje „najave sniženja cijena“ obuhvaća predugovornu fazu (isticanje cijene proizvoda u trgovini) i svaki oblik oglašavanja proizvoda. Vezano za iznimku propisanu člankom 8. stavkom 4. Nacrta prijedloga zakona, kako i iz same odredbe proizlazi, u slučaju odobravanja popusta na proizvode primjenjuju se odredbe članka 19. Nacrta prijedloga zakona vezano za isticanje cijena proizvoda, odnosno trgovac je dužan istaknuti cijenu s popustom i najnižu cijenu za taj proizvod koju je primjenjivao u razdoblju 30 dana prije određivanja popusta za taj proizvod. Ovim Nacrtom prijedloga zakona nije se propisala posebna obveza isticanja cijena za lako pokvarljivu robu i za robu s kratkim rokom trajanja, uzimajući u obzir da se u slučaju da se za predmetnu robu ne provodi poseban oblik prodaje, trgovac će sukladno obvezi iz članka 7. Nacrta prijedloga zakona biti dužan istaknuti maloprodajnu cijenu proizvoda. Ukoliko se za predmetnu robu ipak provodi poseban oblik prodaje, trgovac bi svakako trebao istaknuti i najnižu cijenu tog proizvoda koju je isti imao u razdoblju od 30 dana od dana kada je određen poseban oblik prodaje, neovisno da li je riječ i o kraćem razdoblju kako bi potrošač dobio potpunu informaciju o konačnoj cijeni proizvoda. Vezano za mogućnost propisivanja iznimaka isticanja cijena kod prodaje na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, navodimo kako odredbe Direktive 98/6 EZ do izmjena predviđenih Direktivom (EU) 2019/2161 nisu uređivale mogućnosti isticanja snižene cijene proizvoda. Odredba važećeg Zakona o zaštiti potrošača koja propisuje obvezu isticanja redovne i sniženje cijene tijekom posebnog oblika prodaje bila je rezultat transpozicije članka 5. stavka 4. Direktive (EU) 2011/83 koja omogućava državama članicama prilagoditi ili zadržati dodatne zahtjeve u pogledu predugovornih informacija za prodaju u prodavaonicama. Kako je pitanje isticanja cijene tijekom sniženja sada u cijelosti uređeno Direktivom 98/6 EZ koja ne omogućuje ograničenja u primjeni s obzirom na način prodaje, odredbe o isticanju cijene primjenjuju se jednako na sve oblike prodaje.</p>
<p>70 <b>Dominik Tomislav Vladić</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 20.</b> Akcijski prodaju treba ograničiti postotkom. Treba zabraniti isticanje akcijske prodaje za popuste manje od 30% i za proizvode čija je cijena u posljednjih 6 mjeseci rasla više od postotka akcijske cijene. Svi popusti koji ne zadovoljavaju taj uvjet ne smiju biti</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Primjedba se ne prihvaća, budući da se istom ne bi doprinijelo razini zaštite potrošača. Naime, predmetnim bi se prijedlogom ograničila mogućnost prodaje potrošačima proizvoda po nižoj cijeni, te bi se, u slučaju da je „popust manji od 30%“ proizvod prodavao po redovnoj (višoj) cijeni, što svakako nije u interesu potrošača (koji žele kupiti određeni proizvod</p>

	reklamirani kao akcija.	po što povoljnijoj cijeni), a ni trgovaca (koji takve proizvode žele prodati u što većem broju). Osim navedenog, ograničavanje slobode trgovaca da, sukladno svojoj poslovnoj odluci, koriste posebne oblike prodaje u iznosu prodaje predstavljao bi neopravdano opterećenje i koje bi rezultiralo time da bi veliki broj trgovaca koji su mala i srednja poduzeća (a koji čine većinu poduzeća u Republici Hrvatskoj) dovelo do poteškoća s poslovanjem a potencijalno i do prestanka poslovanja.
71	<p><b>Dominik Tomislav Vlačić</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 22.</b>  Često su sezonske sniženja takva da je samo zadnji proizvod na popustu. Treba zabraniti isticanje sezonskog sniženja ako je postotak manji od 50% i ako ne obuhvaća najmanje 30% svih proizvoda upravo na tom postotku koji se ističe za sezonsko sniženje.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Primjedba se ne prihvaća, budući da se istom ne bi doprinijelo razini zaštite potrošača. Naime, predmetnim bi se prijedlogom ograničila mogućnost prodaje potrošačima proizvoda po nižoj cijeni, te bi se, u slučaju da je „postotak sezonskog sniženja manji od 50%“, odnosno da ne obuhvaća „najmanje 30% svih proizvoda“ proizvod prodavao po redovnoj (višoj) cijeni, što svakako nije u interesu potrošača (koji žele kupiti određeni proizvod po što povoljnijoj cijeni), a ni trgovaca (koji takve proizvode žele prodati u što većem broju). Osim navedenog, ograničavanje slobode trgovaca da, sukladno svojoj poslovnoj odluci, koriste posebne oblike prodaje u iznosu prodaje predstavljao bi neopravdano opterećenje i koje bi rezultiralo time da bi veliki broj trgovaca koji su mala i srednja poduzeća (a koji čine većinu poduzeća u Republici Hrvatskoj) dovelo do poteškoća s poslovanjem a potencijalno i do prestanka poslovanja.</p>
72	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 23.</b>  Treba definirati da kod kupovine robe s greškom kada je potrošač upoznat s greškom, nema pravo na reklamaciju.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog se ne prihvaća, budući da je navedeno već propisano člankom 402. stavkom 1. Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, br.) koji navodi da prodavatelj ne odgovara za (materijalne) nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati. Nadalje, vezano na navedenu odredbu, a sukladno članku 23. Nacrta prijedloga zakona, 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.</p>
73	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, GLAVA III.JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA</b>  Pozdravljamo rješenje da se i parkiranje definira kao javna usluga ovom zakonom jer to zaista mora postati usluga, a ne samo naplata. Bilo bi dobro kao javnu uslugu definiranu zakonom ubaciti i „korištenje grobnih mjesta“ ili sl. jer tu je puno praznina i često se zlorabi „psihičko stanje“ rodbine kod ukopa pokojnika. Cijene, kvaliteta, sadržaji te usluge se drastično razlikuju iako je samo jedan zakon o grobljima. To je isključeno i tržišno nadmetanje. Znači da javna usluga definirana Zakonom bude odnos „uprava (upravitelj) groblja – potrošač“. Osim toga statistički najveći broj groblja je u vlasništvu JLS koje moraju imati savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača javnih usluga.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog se ne prihvaća, budući da je usluga korištenja grobnih mjesta dostatno uređena posebnim propisima (važeći Zakon o komunalnom gospodarstvu, važeći Zakon o grobljima, važeći Zakon o pogrebničkoj djelatnosti).</p>
74	<p><b>Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač"</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 25.</b></p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>  Primljeno na znanje.</p>



	Podržavamo prijedloge i komentare HUZP-a	
75	<p><b>Društvo "POTROŠAČ"</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 25.</b>  apsolutno pozdravljamo vraćanje parkinga u Javne usluge, te podržavamo prijedlog HUZP-a Članak 25. Dodati točke : 13. bankarske usluge 14. usluge upravitelja zgrada 15. održavanje groblja , krematorija i prijevoza pokojnika</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Djelatnost upravitelja zgrada i bankarske usluge ne mogu se smatrati javnim uslugama, jer kod navedenih pružatelj usluge nije javnopravno tijelo (primjerice pravna osoba s javnim ovlastima kao što je to komunalno društvo). Vežano za usluge održavanja groblja, krematorija i prijevoza pokojnika, navedeno područje u potpunosti je uređeno posebnim propisima (Zakon o komunalnom gospodarstvu, Zakon o grobljima, Pravilnik o grobljima, Zakon o pogrebničkoj djelatnosti itd.).</p>
76	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 25.</b>  Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>  Primljeno na znanje.</p>
77	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 25.</b>  Članak 25. Dodati točke 13. bankarske usluge 14. usluge upravitelja zgrada 15. održavanje groblja , krematorija i prijevoza pokojnika DODATI točku 13. , 14 i 15. jer je vidljivo da tu potrošači imaju dosta problema, pa čak po pitanju upravitelja zgrada koji daju uslugu kao npr. vodoinstelateri, električari, automehaničari i građani im to plaćaju državni inspektori ne žale djelovati iz nama nepoznatog razloga. Ovim putem zahvaljujemo što ste ipak nakon 4 do 5 godina usvojili prijedlog HUZP ili ga stavili na raspravu da se u javne usluge uključi i javno parkiranje. Članku 25. dodati točku 4-a Zakonitost Općih uvjeta treba prekontrolirati i odobriti nadležno ministarstvo. Obrazloženje: Sada se dešava da Opće uvjete donosi trgovac i da u njima ima puno NEZAKONITOSTI I DISKRIMINACIJE potrošača. Čak se ide tako daleko u Općim uvjetnima telekomunikacijskih usluga da mogu jednostrano raskida ugovore, mijenjati cijene , tražiti da im potrošači plate račun, a da uopće isti nisu dobili jer se račun mora platiti 15 dna od tiskanja, a ne dostave potrošaču.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Djelatnost upravitelja zgrada i bankarske usluge ne mogu se smatrati javnim uslugama, jer kod navedenih pružatelj usluge nije javnopravno tijelo (primjerice pravna osoba s javnim ovlastima kao što je to komunalno društvo). Vežano za usluge održavanja groblja, krematorija i prijevoza pokojnika, navedeno područje u potpunosti je uređeno posebnim propisima (Zakon o komunalnom gospodarstvu, Zakon o grobljima, Pravilnik o grobljima, Zakon o pogrebničkoj djelatnosti itd.). Vežano za prijedlog koji se odnosi na dodavanje točke 4. kojom bi se propisao nadzor Općih uvjeta od strane nadležnog ministarstva, isti se ne prihvaća, budući da je odgovarajući nadzor nad pružateljima javnih usluga uređen posebnim propisima kojima se uređuje pojedina javna usluga.</p>
78	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 25.</b>  Stavak 3. Ovo treba uskladiti, jer ako nije primjenjivo, onda izbaciti. Naime Uredba Vlade RH o najnižoj osnovnoj cijeni vodnih usluga i vrsti troškova koje cijena vodnih usluga, definira u fiksnom dijelu i „trošak“ očitavanja brojila. HEP u Općim uvjetima i na računu iskazuje trošak očitavanja brojila. Te su stoga izuzeci pravilo. Iako je neprimjereno da su podzakonski spisi „jači“ od Zakona, i to se ovim člankom dozvoljava „slučajevi određenim posebnim propisima“ ??? A i kako se sve više potrošača odlučuje za „individualnu potrošnju“ (sekundarni kalorimetri, razdjelnici topline, sekundarni vodomjeri i sl.) očitavanje tih mjernih instrumenta se naplaćuje temeljem sklopljenog ugovora, a kako je činjenično da očitavanje brojila čini određeni trošak, ovaj stavak je nepotreban te ga treba izbaciti.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog se ne prihvaća iz razloga što, kao što je predlagatelj i sam naglasio, određeni tehnički aspekti vezani za očitavanje potrošnje vezane za pojedine javne usluge zahtijevaju da se takva usluga naplaćuje. Međutim, ovom odredbom sprečava se da se takva očitavanja naplaćuju bez da je isto utemeljeno sukladno određenim podzakonskim propisima koji uređuju pojedinu javnu uslugu. Slijedom istog, kako se brisanjem odredbe stavka 3. koje predlaže predlagatelj ne bi osigurala veća razina zaštite potrošača već dapače, takva razina bi se smanjila, navedena odredba ostaje dio Nacrta prijedloga zakona.</p>
79	<b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>	<b>Nije prihvaćen</b>

	<p><b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 25.</b></p> <p>Stavak 1. članak 7. Ovo ne treba biti javna usluga definirana ovim Zakonom dok ne postoji „Zakon o dimnjačarstvu“ ili sl. Djelatnost tj. obaveza čišćenja dimnjaka je spada u protupožarnu zaštitu i u nadležnosti ne MUP-a.</p>	<p>Prijedlog se ne prihvaća, budući da reguliranje javnih usluga u smislu Nacrta prijedloga zakona nije protivno propisima kojima je uređena dimnjačarska usluga, već se, dapače, isti nadopunjuju. Naime, dodana vrijednost uključivanja dimnjačarskih usluga na popis javnih usluga u smislu Nacrta prijedloga zakona jest kako bi se osigurala obveza pružatelja te javne usluge na odgovaranje na pisani prigovor u propisanom roku, kako bi se omogućilo pokretanje reklamacijskog postupka za predmetnu uslugu, te kako bi se osigurao opći pravni okvir unutar kojeg pružatelji javnih usluga u smislu Nacrta prijedloga zakona moraju djelovati.</p>
80	<p><b>Društvo "POTROŠAČ"</b></p> <p><b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 26.</b></p> <p>Slažemo se i podržavamo komentare HUZP-a i Međimurja</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b></p> <p>Primljeno na znanje.</p>
81	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b></p> <p><b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 26.</b></p> <p>Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b></p> <p>Primljeno na znanje.</p>
82	<p><b>Udruga za zaštitu potrošača grada Karlovca Korana</b></p> <p><b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 26.</b></p> <p>U pasusu gdje piše da u Savjetu može biti udruga koja ima sjedište samo u toj JLS, to treba promijeniti jer jako dobro znamo da imamo i Županije gdje nema uopće Udruga za zaštitu potrošača, a kamoli da ima svaka JLS.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Navedeni prijedlog nije moguće prihvatiti iz razloga što bi se na navedeni način stvorio svojevrsni monopol određenih udruga za zaštitu potrošača čiji bi predstavnici bili u većini povjerenstava, dok bi predstavnici nekih lokalnih udruga, koje su upućenije u problematiku lokalnih pružatelja javnih usluga, ostale bez svojih predstavnika u povjerenstvima. Također, predmetna pretpostavka osigurava da u sastavu savjetodavnog tijela sudjeluju udruge koje su izravno zainteresirane za probleme potrošača na lokalnom području i aktivne u zaštiti potrošača tog područja, te temeljem stečenog znanja i iskustva, sudjelovanje istih omogućava zaštitu konkretnih problema potrošača na određenom području. Problemi potrošača u mnogome su jednaki na području cijele države Republike Hrvatske, no sudjelovanje u sastavu savjetodavnog tijela jedinice lokalne i područne samouprave obuhvaća odlučivanje o vrlo specifičnim pitanjima određenog lokalnog područja te se zato zahtijeva da u radu predmetnog tijela sudjeluje predstavnik udruge koja ima sjedište na području županije na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave iz stavka 2. ovoga članka.</p>
83	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b></p> <p><b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 26.</b></p> <p>U članku 26 stavku 1 zamijeniti „ nakon mišljenja...“ staviti nakon suglasnosti Obrazloženje Savjetodavno tijelo treba dati suglasnost, a ne mišljenje jer mišljenje nikoga ne obavezuje. U članku 26. stavak 3 brisati tekst iza „imenuje udruga za zaštitu potrošača“. Obrazloženje: Prema prijedlogu Ministarstva u Savjetodavnom tijelu mogu biti udruge koje djeluju samo na području lokalne zajednice (što to znači ? HUZP djeluje na cijelom području RH i ima članove) i ima sjedište na tom području. Ako znademo da imamo maksimum 10 udruga koje djeluju to je samo 10 lokalnih zajednica, a do sada smo davali svoje članove koji su živjeli u blizini znači</p>	<p><b>Djelomično prihvaćen</b></p> <p>Prijedlog se ne prihvaća iz razloga što se isti odnosi na materiju koja ulazi u samoupravni djelokrug jedinica lokalne i područne samouprave. Naime, tijela lokalne i područne samouprave samostalno donose odluke, a savjetodavno tijelo daje mišljenja i pojašnjenja jedinici lokalne i područne samouprave u slučajevima kada odlučuje od pitanjima iz područja prava potrošača. Vezano za prijedlog za brisanje teksta u članku 26. stavku 3. Nacrta prijedloga zakona, prijedlog nije moguće prihvatiti iz razloga što bi se na navedeni način stvorio svojevrsni monopol određenih udruga za zaštitu potrošača čiji bi predstavnici bili u većini povjerenstava, dok bi predstavnici nekih lokalnih udruga, koje su upućenije u problematiku lokalnih pružatelja javnih usluga, ostale bez svojih predstavnika u povjerenstvima.</p>

	<p>da će pokrivenost biti nikakva i nikakve koristi od Zakona. Članak 26. stavak 7 treba promijeniti na slijedeći način: (7) Pravne osobe s javnim ovlastima i jedinica lokalne samouprave trebaju na svojim web stranicama dati informaciju o sastavu svojih Savjeta i Povjerenstava . Obrazloženje: Na predloženi način potrošači moraju posjetiti sve web stranice udruge potrošača kako bi saznali tko su članovi u Savjetima ili Povjerenstvima trgovca. To treba biti obaveza pravne osobe. Izmjenama bi potrošač samo posjetio web stranicu Savjeta ili Povjerenstva koje rješava njegov slučaj.</p>	<p>Nadalje, vezano za prijedlog koji se odnosi na izmjenu članka 26. stavka 7. Nacrta prijedloga zakona, isti se djelomično prihvaća na način da se isti neće izmijeniti, već će se članak 26. dopuniti dodavanjem predloženog stavka.</p>
84	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 26.</b> Stavak (10) treba preformulirati u: „(10) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način osnivanja, način rada te prava i obveze članova savjetodavnog tijela odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača iz stavka 1. 2. i 5. ovoga članka“ Obrazloženje: Ovakve ili slične odredbe ima Zakon o zaštiti potrošača od prvog izdanja i prošlo je preko 20 godina, a još uvijek veliki broj JLS, pa i trgovaca nema ustrojena ta tijela. U pravilu je učešće potrošača u tim time tijelima, iako je savjetodavno ili Odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača ne obvezuje direktora, samo demokratski ukras. U pravilu u Povjerenstvima za reklamacije potrošača su predstavnici potrošača u manjini ( 2 predstavnika trgovca i 1 predstavnik udruge potrošača), te rad takvog povjerenstva nema smisla. Isto je savjetodavnim tijelima u JLS, a tu je specifičnost što se savjetodavna tijela koriste kao alibi za povećanje cijena, a to nije u nadležnosti savjeta, jer cijene se definiraju zakonom i to nadzire netko drugi, a briga potrošača je kvaliteta, učestalost, učinkovitost ,..... pružanja javne usluge</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Postupak osnivanja, način rada, te prava i obveze članova savjetodavnog tijela, odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača, a što može uključivati i broj predstavnika udruge za zaštitu potrošača, uređuje se aktima pravne osobe s javnom ovlasti i jedinice lokalne samouprave odnosno trgovca. Navedenim prijedlogom vezanim za donošenjem pravilnika od strane Ministarstva ne bi se doprinijelo većoj razini zaštite prava potrošača.</p>
85	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 26.</b> Predvidjeti kaznu za neizvršenje.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Budući da nije prihvaćen prijedlog predlagatelja koji se odnosi na donošenje pravilnika kojim se propisuje postupak osnivanja, način rada, te prava i obveze članova savjetodavnog tijela, odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača, ne prihvaća se ni predmetni prijedlog.</p>
86	<p><b>Ured pučke pravobraniteljice</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 27.</b> Uz članak 27. stavak 5. (Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga) Predlažemo propisati da je povjerenstvo za reklamacije potrošača u odgovoru na reklamaciju potrošaču dužno dati uputu o tome kome se može obratiti u slučaju nezadovoljstva odgovorom. Obrazloženje: Iz pritužbi građana proizlazi kako često nisu upoznati sa svojim pravima te nisu informirani o tijelima i sredstvima pravne zaštite koja su im na raspolaganju u njihovom konkretnom slučaju zbog čega se obraćaju brojnim nenadležnim adresatima, ne ostvarujući na taj način potrebnu i zajamčenu pravnu zaštitu.</p>	<p><b>Djelomično prihvaćen</b> Sukladno članku 63. stavku 1. točki 22. Nacrta prijedloga zakona propisana je obveza trgovca obavijestiti potrošača prije sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili na daljinu o mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova. Odgovarajuća odredba propisati će se i za sklapanje ugovora u prodavaonicama dopunom članka 46. stavka 1. Nacrta prijedloga zakona.</p>
87	<p><b>A1 Hrvatska d.o.o.</b> <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S</b> <b>POTROŠAČIMA, Članak 27.</b> U članku 27. NPZ predlažemo dopuniti stavak 3. tako da glasi: "(3) Trgovac je dužan bez odgađanja</p>	<p><b>Prihvaćen</b> Prijedlog se prihvaća.</p>

	<p>pisanim ili elektroničkim putem potvrditi zaprimanje reklamacije iz stavaka 1. i 2. ovoga članka."</p> <p>Obrazloženje: Potrebno je ujednačiti način komunikacije između potrošača i trgovca. Kako se u stavku 1. ovoga članka uvodi mogućnost podnošenja reklamacije potrošača elektroničkim putem, isto bi trebalo vrijediti i za potvrdu trgovca o zaprimanju reklamacije. Uzimajući u obzir da je komunikacija elektroničkim putem postala uobičajena, da omogućava pohranu na trajnom mediju, a osobito činjenicu da omogućava slanje potvrde u vrlo kratkom vremenskom roku, držimo da treba propisati mogućnost slanja potvrde tim putem. U suprotnom će doći do apsurdne situacije da trgovac zaprima reklamaciju elektroničkim putem, a onda potvrdu o zaprimanju šalje pisanim putem.</p>	
88	<p><b>HP-Hrvatska pošta d.d.</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 27.</b></p> <p>Predlažemo da se čl. 27. st. 6. izmijeni na sljedeći način: „U vezi s prigovorom odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio pravni put iz stavka 1. ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga te posebnim zakonom koji se primjenjuje na pružatelja javnih usluga“.</p>	<p><b>Prihvaćen</b>  Prijedlog je prihvaćen.</p>
89	<p><b>Udruga za zaštitu potrošača grada Karlovca Korana</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 27.</b></p> <p>Podnošenje prigovora treba omogućiti i telefonskim putem, naročito radi starijih osoba, a trgovci vješto izbjegavaju objavu svojih telefonskih brojeva i potrošači uopće ne mogu doći do njih. U Zakon treba staviti svakako da trgovci moraju imati javno objavljene telefonske brojeve.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog se ne prihvaća, budući da je podnošenje (isključivo) pisanog prigovora odredba koja je uvedena u pravni sustav Republike Hrvatske upravo kako bi se osigurala dodatna zaštita potrošača, budući da podnošenje prigovora usmenim putem (primjerice, putem telefona) nailazi na poteškoće u primjeni. Naime, kod usmenog prigovora potrošač ne bi mogao dokazati ni sadržaj takvog prigovora, a ni vrijeme podnošenja prigovora, što bi ostavilo prostora za zlouporabu takvog instituta od strane određenog trgovca koji bi mogao tvrditi da određeni prigovor usmenim putem nikada nije zaprimio ili da nije zaprimio prigovor određenog sadržaja. Time bi se otežalo i sankcioniranje trgovca koji nije u roku od 15 dana od dana primitka odgovorio na prigovor, budući da u slučajevima usmenog prigovora vrijeme primitka može biti i više nego sporno. Nadalje, vezano za tvrdnju da se time omogućava lakše podnošenje prigovora osobama starije životne dobi, navodimo kako je upravo iz tog razloga i predviđen pisani prigovor u poslovnim prostorijama trgovca, ali i poštom, kojoj su osobe starije životne dobi vične, za razliku od komuniciranja s trgovcem elektroničkim putem. Vezano za primjedbu koja se odnosi na javno objavljene telefonske brojeve trgovaca, upućujemo da je navedena obveza već sadržana u člancima 46. i 63. Nacrta prijedloga zakona.</p>
90	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 27.</b></p> <p>Izmijeniti članak 27.stavak 6 (6) U vezi s prigovorom odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge potrošač ili TRGOVAC može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Predmet uređenja Nacrta prijedloga zakona je zaštita ekonomskih interesa potrošača od postupanja trgovca, i to iz razloga što je potrošač, kao slabija ugovorna strana, u pravilu u neravnopravnom položaju u odnosu na trgovca, kao ugovornu stranu koja djeluje u okviru vlastite trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Naime,</p>



	pravni put iz stavka 1. ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga. Obrazloženje Da trgovci ne bi bili diskriminirani moraju imati jednaka prava kao i potrošači da tek po završetku postupka smiju pokrenuti sudski ili izvansudski postupak	cjelokupno potrošačko zakonodavstvo proizlazi upravo iz (pozitivne) diskriminacije trgovaca u odnosu na potrošača, budući da su isti upućeniji u sklapanje ugovora određene prirode, za razliku od potrošača, radi čega se potrošačima mora pružiti dodatna pravna zaštita. Iz navedenog razloga, mišljenja smo da nije oportuno prihvatiti dopunu navedene odredbe u Nacrtu prijedloga zakona.
91	<b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 27.</b> Stavak 2. - 4. Ovo je definirano čl. 10, te nema potrebe ponavljati, taj dio je isti za sve reklamacije. Ovdje treba ostati samo dio (nastavak) koji se odnosi na javne usluge.	<b>Nije prihvaćen</b> Obveze koje pružatelji javnih usluga povodom načina podnošenja pisanog prigovora, potvrde primitka istog te način obavijesti o podnošenju pisanog prigovora koje pružatelj javnih usluga ima u odnosu na potrošača-korisnika javnih usluga ne odnose se na pisani prigovor u smislu članka 10. Nacrta prijedloga zakona, već na postupak koji slijedi nakon podnošenja pisanog prigovora, odnosno na postupak reklamacije, što je potrebno detaljno propisati, a sve kako bi se osigurala pravna sigurnost i izbjeglo arbitrarno i različito postupanje pružatelja javnih usluga povodom reklamacijskog postupka, što može rezultirati zaobilaznjem prava potrošača na to pravno sredstvo.
92	<b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Priključak na distribucijsku mrežu</b> Članak 28.-31.: Ovaj dio je potpuno nepotreban i ne definira i određuje ništa. Sve to je definirano drugim zakonima, te ovo samo bespotrebno opterećuje zakon. Potrebno je izbaciti „priče“ iz zakon, zakon mora biti jasan i nedvojen.	<b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća budući da bi brisanje navedenih odredbi moglo rezultirati nižom razinom zaštite potrošača-korisnika javnih usluga. Naime, navedenim zakonskim normama garantira se da pružatelji javnih usluga neće u nekom kasnijem stadiju u svojim Općim uvjetima ili podzakonskim aktima propisivati odredbe koje su suprotne onome što je uređeno postojećim člancima 28. do 31. Nacrta prijedloga zakona. Osim navedenog, jedan od članaka na koje se predlagatelj referirao jest i članak 29. Nacrta prijedloga zakona, kojim se definira vrlo važan aspekt potrošačkih prava koji u pravilu nije uređen posebnim propisima kao što tvrdi predlagatelj - naime, radi se o zabrani obustave pružanja javne usluge u slučaju da se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, što potrošača svakako stavlja u povoljniji položaj u odnosu na situaciju u kojoj navedena odredba ne bi postojala u Nacrtu prijedloga zakona.
93	<b>Zoran Sambol DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 30.</b> I kakve su posljedice ako kvaliteta javne usluge nije jednaka u RH kao i u drugim članicama Europske Unije?	<b>Prihvaćen</b> Prijedlog se prihvaća u dijelu u kojem se ukazuje na neprovedivost odredbe koja se stoga briše.
94	<b>Dominik Tomislav Vladić DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 33.</b> Građanima treba omogućiti prijavu po kojoj će neko nadležno tijelo imati obvezu odmah postupati u otkloniti problem u roku od 24 sata. Npr. Ukoliko se utvrdi kršenje nekog članka po drugi put, trgovcu treba zabraniti korištenje pojmova akcijska cijena na 6 mjeseci ako je problem utvrđen kod pokušaja zavaravanja kupaca kod akcijskih cijena. Isto primijeniti i za sezonsko sniženje i druge popuste.	<b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća budući da je podnošenje prijave nadležnom inspekcijskom tijelima već uređeno člankom 143. Nacrta prijedloga zakona. Nadalje, postupanje po prijavi te ovlasti nadležnog inspekcijskog tijela za izricanje mjera prema trgovcu uređeni su daljnjim člancima 143. do 148. Nacrta prijedloga zakona. Konkretno, člankom 148. stavkom 2. Nacrta prijedloga zakona, uređena je inspekcijska mjera za slučaj povrede odredba o zabrani nepoštenne poslovne prakse koja nadležnom inspekcijskom tijelu daje ovlast izricanja zabrane obavljanja poslovne prakse koja se u smislu članaka 34. do 40. i članka 51. stavka 3. ovog Nacrta prijedloga Zakona smatra nepoštenom. Rješenje kojim se zabranjuje obavljanje

		<p>nepoštene poslovne prakse trajne je naravi. Odredbama ovog Nacrta prijedloga zakona ne propisuju se ograničenja trgovcima u provođenju posebnih oblika prodaje, kao što je akcijska prodaja, nakon što je trgovcu već izrečena inspekcijska ili prekršajna mjera zbog povrede odredaba ovog Nacrta prijedloga zakona, budući da je svrha navedenih mjera ne samo sprečavanje protupravnog postupanja, već i odvraćanje od takvog postupanja pro futuro. Osim toga, provedba posebnih oblika prodaje omogućuje kupnju proizvoda po nižim cijenama, što je uvijek u interesu potrošača. Međutim, odredbama ovog Nacrta prijedloga zakona propisuju se zahtjevi vezani za provedbu istih, te je svako postupanje suprotno tim odredbama zapriječeno prekršajnom sankcijom. Nadalje, u slučajevima ponavljanja prekršaja propisuje se članak 153. Nacrta prijedloga zakona kojim se u slučaju ponavljanja prekršaja, u skladu s načelom oportuniteta, propisuje obveza nadležnog inspekcijskog tijela podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno izdati prekršajni nalog bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od završetka inspekcijskog nadzora.</p>
95	<p><b>HP-Hrvatska pošta d.d.</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 35.</b>  Radi pojašnjenja definicije predlaže se čl. 35. st. 1. izmijeniti na način da glasi: „Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako trgovac svjesno istakne netočne informacije....“ Navedeno se predlaže iz razloga što bi na strani trgovca trebala postojati namjera zavaravanja da bi se poslovna praksa smatrala zavaravajućom. Predloženom izmjenom bi se iz definicije isključila mogućnost interpretacije ove odredbe na način da su u ovu definiciju uključene i tehničke greške ili nepredviđene okolnosti kao primjer zavaravajuće prakse.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog se ne prihvaća budući da su odredbe o nepoštenoj poslovnoj praksi rezultat prijenosa Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, 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. Naime, radi se o direktivi maksimalne harmonizacije, koja se u nacionalno zakonodavstvo država članica prenosi onako kako glasi te iz navedenog razloga nije moguće uvoditi nove odredbe ili dijelove odredbi u tekst članaka Nacrta prijedloga zakona kojima se mijenja uređenje predviđeno predmetnom Direktivom.</p>
96	<p><b>Društvo "POTROŠAČICA"</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 40.</b>  Dodati 9. uvođenje algoritama koji se upotrebljavaju za ciljano oglašavanje i optimizaciju te prikupljanje informacija s namjerom da se potrošaču ponude personalizirani oglasi  Obrazloženje: Usklađivanje s Rezolucijom Europskog parlamenta od 20. listopada 2020. s preporukama Komisiji o Aktu o digitalnim uslugama: razvoj i način korištenja internetskih platformi za širok raspon aktivnosti, uključujući komercijalne aktivnosti, prijevoz i turizam te razmjenu robe i usluga, mijenjaju način interakcije korisnika i poduzeća s pružateljima sadržaja, trgovcima i drugim osobama koje nude robu i usluge. Potrošači se na internetu nalaze u neuravnoteženom odnosu s pružateljima usluga i trgovcima koji nude svoje usluge zahvaljujući приходima od oglašavanja i oglasa koji na temelju informacija prikupljenih s pomoću mehanizama velikih količina podataka i umjetne inteligencije izravno ciljaju pojedinačne potrošače; primjećuje se mogući negativan učinak personaliziranog oglašavanja, posebno mikrociljanog i bihevioralnog oglašavanja. Stoga su potrebna dodatna pravila o ciljanom i mikrociljanom</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu u smislu Nacrta prijedloga zakona rezultat su prijenosa Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, 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. Radi se o direktivi maksimalnog usklađivanja – koja se preuzima u potpunosti, bez mogućnosti proširivanja ili smanjivanja prava potrošača u odnosu na odredbe predviđene predmetnom Direktivom, a s ciljem uspostavljanja jednakih pravila u pogledu zabrane nepoštene poslovne prakse trgovaca u zakonodavstvima svih država članica. Iz navedenog razloga, predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti prijedloge glede proširenja članka 40. Nacrta prijedloga zakona.</p>

	oglašavanju na temelju prikupljanja osobnih podataka te strožu regulaciju mikrociljanog i bihevioralnog ciljanog oglašavanja u korist manje nametljivih oblika oglašavanja koji ne zahtijevaju opsežno praćenje interakcije korisnika sa sadržajem.	
97	<p><b>Društvo "POTROŠAČICA"</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 40.</b>  U st.5 dodati oglašavanje kojim se djecu izravno navodi na to da kupe i/ili sakupe dovoljno bodova za kupnju/dobivanje oglašavanog proizvoda ili da nagovore svoje roditelje ili druge punoljetne osobe da im kupe oglašavani proizvod  <b>Objašnjenje:</b> Djeca i maloljetnici danas prate medijske sadržaje podjednako koliko i odrasli. Kako bi djeca prepoznala što je reklama, a što programski sadržaj, ona moraju doseći određenu razinu kognitivnog razvoja. Uz oglašavanje kojim se djecu izravno navodi na kupnju oglašavanog proizvoda treba navesti i nagrade koje se dobiju ako se skupi dovoljno naljepnica jer djeca ne znaju koliko novaca roditelji trebaju potrošiti da oni skupe cijelu kolekciju npr. zdravlupca, zumića i sad novo Soccer Kickers.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu u smislu Nacrta prijedloga zakona rezultat su prijenosa Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, 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. Radi se o direktivi maksimalnog usklađivanja – koja se preuzima u potpunosti, bez mogućnosti proširivanja ili smanjivanja prava potrošača u odnosu na odredbe predviđene predmetnom Direktivom, a s ciljem uspostavljanja jednakih pravila u pogledu zabrane nepoštenih poslovnih praksi trgovaca u zakonodavstvima svih država članica. Iz svih navedenih razloga, predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti prijedloge glede proširenja članka 40. Nacrta prijedloga zakona, obzirom da već postoji dostatna zakonska regulativa u ovom području te da je radi provedbe i zaštite prava djece i ostalih građana od nedopuštenog oglašavanja potrebno provesti širu medijsku kampanju, s ciljem informiranja i podizanja svijesti građana o njihovim pravima.</p>
98	<p><b>Društvo "POTROŠAČ"</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 41.</b>  slazemo se sa komentarima pučke pravobraniteljice, te bi smo dodali da potrošač ima pravo tražiti naknadu štete putem nadležnog suda. Inspekcija i druge institucije nemaju pravo odrediti visinu naknade štete.</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>  Primljeno na znanje. Također, predlagatelj napominje kako je u tekstu Nacrta prijedloga zakona i naznačeno da potrošači kojima je nanosena šteta imaju pravo na naknadu štete prema pravilima općeg obveznog prava.</p>
99	<p><b>Ured pučke pravobraniteljice</b>  <b>DIO II.POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA, Članak 41.</b>  Uz članak 41. (Pravo na naknadu štete uslijed nepoštenih poslovnih praksi) Predlažemo da se članak 41. ZoZP-a uskladi sa člankom 11.a Direktive 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća, od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača, a koji glasi: „Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštenih poslovnih praksi imaju pristup proporcionalnim i djelotvornim pravnim sredstvima, što obuhvaća i naknadu štete koju je potrošač pretrpio i, kada je to relevantno, sniženje cijene i raskid ugovora. Države članice mogu utvrditi uvjete za primjenu pravnih sredstava i učinke tih pravnih sredstava. Države članice mogu, prema potrebi, uzeti u obzir težinu i narav nepoštenih poslovnih praksi, štetu koju je potrošač pretrpio i druge relevantne okolnosti. Tim se pravnim sredstvima ne dovodi u pitanje primjena drugih pravnih sredstava dostupnih potrošačima na temelju prava Unije ili nacionalnog prava.“; <b>Objašnjenje:</b> Članak 41. Nacrta prijedloga Zakona regulira</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  U odnosu na prijedlog izmjene članka 41. Nacrta prijedloga zakona kojim predlažete preuzimanje teksta članka 3. Direktive (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (SL L 328, u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2019/2161) kojim se Direktiva 2005/29/EZ dopunjuje člankom 11. a u cijelosti, isti nije moguće prihvatiti iz razloga koji slijede.  Predmetna odredba se odnosi na uređenje pravne zaštite potrošača uslijed nepoštenih poslovnih praksi. Nije riječ o odredbi maksimalne harmonizacije, već je riječ o odredbi koja omogućuje državama članicama propisivanje uvjeta za primjenu pravnih sredstava uslijed nepoštenih poslovnih praksi, te se samo primjerice navodi kako bi države članice mogle urediti svoj pravni sustav. Vezano za isto, kada je riječ o nepoštenoj poslovnoj praksi, pretpostavka iste zahtijeva da je riječ o poslovnoj praksi koja potrošača "navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio", također nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatraju zavaravajuća i agresivna poslovna praksa.</p>

	<p>mogućnost podnošenja zahtjeva za naknadu štete koju su potrošači pretrpjeli zbog ugovora koji je sklopljen uslijed nepoštene poslovne prakse te se ne spominje pristup ostalim proporcionalnim i djelotvornim pravnim sredstvima. Stoga držimo da je navedeni članak potrebno preformulirati radi usklađenja nacionalnog zakona s Direktivom (EU) te ukoliko se navedeni prijedlog prihvati, to bi bio stavak 1. članka 41. Zakona. Nadalje, pučka pravobraniteljica predlaže umjesto teksta „ostala prava regulirana ...“ navesti „ostala pravna sredstva regulirana...“ uz obrazloženje da je riječ o usklađivanju nacionalnog zakona s Direktivom EU te obzirom da se u Direktivi s kojom se zakon usklađuje koristi termin „pravna sredstva“ (izvorno „remedies“), a ne „pravo“, kako je navedeno u Nacrtu PZ. Nadalje, predlažemo u čl. 41. dodati st. 2. koji glasi: „Tim se pravnim sredstvima ne dovodi u pitanje primjena drugih pravnih sredstava dostupnih potrošačima na temelju nacionalnog prava“.           Obrazloženje: Čl. 41. Nacrta prijedloga Zakona se odnosi samo na naknadu štete i ostala prava regulirana općim pravilima ugovornog prava, a ne i na ostale mogućnosti rješavanja spora prije zahtjeva za naknadu štete, što uključuje alternativne načine rješavanja spora koje je korisno predložiti prije podnošenja zahtjeva za naknadu štete putem nadležnog suda, a uzimajući u obzir duljinu sudskih postupaka, neizvjesnost ishoda te troškove postupka. Često su to manji novčani iznosi koji bi pripadali u sporove male vrijednosti ukoliko bi potrošač odlučio pokrenuti sudski postupak radi naknade štete te je vrlo izgledno da bi u nekim slučajevima troškovi postupka bili veći od vrijednosti samog spora. Samim time je potrošačima lošijeg imovnog stanja takva zaštita njihovih prava teže dostupna. Nadalje, u slučaju spora s trgovcem potrošač može podnijeti prijavu Državnom inspektoratu radi provođenja inspekcijskog nadzora, kao još jedno pravno sredstvo prije pokretanja sudskog postupka radi naknade štete. U konačnici, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora u svome sustavu imaju povjerenstvo za reklamacije potrošača kako je i ovim Nacrtom prijedloga Zakona regulirano, a unutar HOK-a je uspostavljen i Sud časti na kojemu je moguće riješiti nastali potrošački spor prije traženja sudske zaštite te Centar za mirenje gdje je moguće provesti mirenje.</p>	<p>Uzimajući u obzir odredbe obveznog prava o manama volje i njihovom učinku na sklopljeni ugovor, odnosno na valjanost tako sklopljenih ugovora, prieporno je u kojim slučajevima bi ugovor uslijed nepoštene poslovne prakse bio valjano sklopljen. Slijedom navedenog, Nacrtom prijedloga zakona nije propisana mogućnost da potrošač uslijed nepoštene poslovne prakse ima pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora, a transpozicija ovih odredaba Direktive ponajviše je osigurana u odredbama posebnih propisa – u važećem Zakonu o obveznim odnosima koji uređuje pitanje valjanosti sklopljenih ugovora i posljedice nevaljanosti te pitanje ostvarenja prava na naknadu štete. Vezano za transpoziciju teksta članka 3. Direktive (EU) 2019/2161 kojim se Direktiva 2005/29/EZ dopunjuje člankom 11. a stavkom 2. Direktive 2005/29/EZ transpozicija je osigurana člancima 113. i 114. Nacrta prijedloga zakona i člankom 4. važećeg Zakona o sudovima. Podnošenje prijave Državnom inspektoratu ograničava se na izricanje inspekcijske mjere, te pokretanje prekršajnog postupka protiv trgovca, dok se za sva pitanja prisilnog ostvarenja materijalnih prava može pokrenuti sudski postupak.</p>
100	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI, Članak 43.</b>          Opetovano se daje prednost drugim zakonima nad odnosom „trgovac – potrošač“ . Znači odredbi „Ako drugačije nije određeno“ treba izbaciti. Ovaj Zakon je lex specijalis za odnos trgovac - potrošač</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Navedena primjedba nije prihvaćena budući da se ista kosi sa općeprihvaćenim zakonskim načelima (točnije, s načelom lex specialis derogat legi generali). Naime, Zakon o zaštiti potrošača je u odnosu na određene propise lex specialis (primjerice, u odnosu na Zakon o obveznim odnosima, kao opći propis ugovornog prava), dok je taj isti propis u određenim slučajevima lex generalis (primjerice, u odnosu na propise kojima je uređeno pružanje usluga u turizmu, putnička prava itd.). Slijedom navedenog, formulacija „ako drugačije nije određeno“ je neophodna, kako bi se primijenile odredbe određenih posebnih propisa koji detaljnije uređuju određene potrošačke ugovore, a sve kako bi se osigurala dosljedna primjena odgovarajućih pravnih propisa u Republici Hrvatskoj.</p>

101	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 45.</b>          Stavak 1. Ovo je odlično ! Na nekoliko mjesta do sada je ukazano da se daje prednost drugim zakonima i podzakonskim spisima. Ovo treba biti temelj cijelog Zakona o zaštiti potrošača, onda ćemo dobiti i potrošačku sudsku prasku, koju Hrvatska za sada nema.</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>          Primljeno na znanje.</p>
102	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Ispunjenje ugovora</b>          Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>          Primljeno na znanje.</p>
103	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA</b>  <b>- HUZP</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 47.</b>          Članak 47.dodati stavak 3-a Trgovac je dužan osigurati rezervne dijelove 5 godina nakon prestanka proizvodnje proizvoda. <b>Obrazloženje:</b> Na taj način se obvezuje trgovca da osigura rezervne dijelove, a ne kao do sada samo u jamstvenom roku kako bi se radili bolji proizvodi, kvalitetniji, kako bi se štitio okoliš i kako se ne bi bacali proizvodi koji bi se još mogli popraviti . Članak 47. dodati stavak 3-b Trgovac koji prodaje rabljene proizvode dužan je osigurati 1 godinu jamstva na te proizvode. <b>Obrazloženje:</b> Prema pravilima EU rabljeni proizvodi imaju jamstvo od 1 godine jer je inače za nove proizvode uobičajeno jamstvo od 2 godine. Tako bi postigli manje prevara potrošača jer bi trgovci bili obavezni paziti što prodaju što se posebno odnosi na proizvode veće vrijednosti (automobili) Članak 47 dodati novi stavak (4) koji glasi: (4) Trgovac je dužan popraviti proizvod u primjerenom roku , a najdulje za 15 dana od dana predaje proizvoda  <b>OBRAZLOŽENJE:</b> Do sada su trgovci popravljali proizvod u primjerenom ili razumnom roku, ali nažalost nitko ne može odrediti koliko je eto dana. Da li je primjereni ili razumni rok 40 dana za popravak jednog hladnjak u kućanstvu, mašine za pranje rublja ili mobitela, kada auto dijelove nabave s drugog kraja svijeta u roku 3 dana?? Primjerenim rokom s maltretiraju potrošači. Pojam primjereni ili razumni rok je vrlo rastezljiv i često puta se koristi na štetu potrošača. Članak 47.stavak 5. BRISATI  <b>Obrazloženje:</b> Navedeno je normirano u prijedlogu Zakona o obveznim odnosima koji je prošao e-savjetovanje. <b>ALTERNATIVA</b> stavak 5. mijenja se i glasi: (5) Ako se materijalni nedostatak na robu pojavi u roku od godine dana od dana prijelaza rizika na potrošača, trgovac treba dokazati da materijalni nedostatak ne postoji, te plaća troškove vještačenja. Poslije godine dana trošak vještačenja plaća strana koja nije u pravu. <b>Obrazloženje:</b> Prema Direktivi Europske unije 2019/771 radi koje se i mijenja Zakon o obveznim odnosima u cilju što veće zaštite potrošača trgovac treba dokazati u prvih godinu dana (do sada 6 mjeseci čl. 410.ZOO) da proizvod nema materijalni nedostatak i trgovac plaća vještačenje. Tako tumače pravnici Ministarstva pravosuđa, a pravnici Ministarstva gospodarstva tumače da je teret dokaza i na potrošaču u razdoblju do godine dana. Očito je da neki pravnici ne znaju</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Prijedlog se ne prihvaća iz razloga što trenutna zakonska rješenja koja su propisana važećim odredbama Zakona o obveznim odnosima i Zakona o trgovini smatramo dostatnim kako bi se osigurala adekvatna razina prava potrošača vezana za pozivanje na odgovornost za materijalni nedostatak i jamstvo za ispravnost prodane stvari (garancija, komercijalno jamstvo). Vezano za osiguravanje rezervnih dijelova 5 godina nakon prestanka proizvodnje proizvoda, isto bi predstavljalo nesrazmjerno opterećenje koje ne bi bilo sukladno pozitivnim propisima koji se odnose na ugovorno pravo, budući da se trgovac može obvezati na osiguravanje rezervnih dijelova za vrijeme trajanja jamstva za ispravnost prodane stvari (garanciju) onoliko koliko tako jamstvo traje. Navedena obveza za osiguravanje rezervnih dijelova tijekom jamstvenog roka propisana je člankom 16.a stavkom 2. Zakona o trgovini („Narodne novine“, br. 87/08, 96/08, 116/08, 76/09, 114/11, 68/13, 30/14, 32/19, 98/19 i 32/20), tako da se ista ne treba dodatno propisivati u Nacrtu prijedloga zakona. Nadalje, vezano za prijedlog za dodavanjem stavka 3.b kojim se obvezuje trgovca na osiguravanje „1 godine jamstva“ za proizvode također se ne prihvaća, budući da je veća razina zaštite potrošača već osigurana važećim odredbama Zakona o obveznim odnosima. Člankom 404. stavkom 3. predmetnog Zakona propisano je da kod prodaje rabljenih stvari ugovorne strane mogu ugovoriti rok od jedne godine, a kod trgovačkih ugovora i kraći rok. Drugim riječima, ukoliko ugovorne strane ne ugovore rok od godine dana, primjenjuje se (dulji) rok od dvije godine odgovornosti za materijalne nedostatke i za rabljene proizvode. Naime, iz obrazloženja predlagatelja koji govori o „EU jamstvu za rabljene proizvode od 1 godine“ pretpostavlja se da se primjedba predlagatelja odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke, a ne na jamstvo za ispravnost prodane stvari, budući da se rok od (minimalno) godine dana za rabljene proizvode na razini EU propisano za odgovornost za materijalne nedostatke, a ne za jamstvo. Vezano za primjedbu koja se odnosi na dodavanje novog stavka 4. u članak 47. Nacrta prijedloga zakona sukladno kojem je trgovac dužan popraviti proizvod u primjerenom roku, a najdulje za 15 dana od dana predaje proizvoda, isti se ne prihvaća. Naime, trajanje primjerenog ili razumnog roka ne može se unaprijed odrediti zakonom jer njegovo trajanje ovisi o svim okolnostima konkretnog</p>



	<p>svoj posao jer iz jedne Vlade i dva ministarstva ne mogu biti oprečna mišljenja. Očito je da netko baš i nije dobro pročitao Direktivu. Što potrošači dobivaju prijedlogom Ministarstva gospodarstva. Ništa. Do sada su imali veća prava i to pravo se u cilju zaštite potrošača trebalo još više pojačati, a ono se smanjuje kao i dosta prava koja su do sada potrošači imali. Bit je da trgovac treba dokazati i platiti to dokazivanje materijalnog nedostatka do godine dana i da ga se time posredno navede da treba raditi kvalitetnije proizvode koji se ne bi trebali kvariti u jamstvenom roku, posebno u roku godine dana. Svakako kod prijedloga novih zakona ne bi trebalo biti suprotnosti da dva Zakona rješavaju istu materiju na suprotne načine. I ovdje se želi obmanuti potrošače jer se trgovcu omogućava da prodaje škart proizvode koje potrošač može smisliti i tako mijenjati dok ne dobije ispravan proizvod, a da je tome tako u dosadašnjim pravilima trgovac je obavezan osigurati rezervne dijelove samo dok traje jamstvo. U prosjeku je jamstvo 2 godine i svakih dvije godine trebamo kupovati novi proizvod a starim proizvodom zagađivati okoliš.</p>	<p>slučaja. Drugim riječima, rok od predloženih 15 dana u određenim situacijama ne bi bio razuman, već predugačak, dok bi u nekim situacijama (primjerice, ukoliko se radi o kompliciranom kvaru ili nedostatku) takav rok svakako bio nerazumno kratak. Vezano za brisanje stavka 5. članka 5., prijedlog se ne prihvaća, budući da se Zakonom o obveznim odnosima ne propisuju pravila postupanja trgovca vezana za vještačenje, već samo vezano za teret dokaza. Također, ovim putem ukazujemo na razliku između tereta dokazivanja i snošenja troškova takvog dokazivanja. Naime, propisivanje obveze trgovca za snošenjem troškova vještačenja i u slučajevima kada nalaz vještačenja ne ukazuje na postojanje materijalnog nedostatka na robu predstavljalo bi nerazmjerno opterećenje za trgovca, posebice za mikropoduzeća, koja takve troškove ne mogu amortizirati. Iz tog razloga, odredbom članka 47. stavka 5. Nacrta prijedloga zakona izriekom se propisuje kako trgovac samo predujmljuje te troškove kako bi se otklonile eventualne nejasnoće vezano za primjenu predmetne odredbe, koja bi se primjenjivala i u slučaju da je ranija terminologija predmetnog stavka ostala neizmijenjena.</p>
104	<p><b>Društvo "POTROŠAČ"</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 48.</b>  smatramo da treba navesti tko pokriva troškove potrošača koje je isti pretrpio u vrijeme trajanja "razumnog roka". U slučaju kad potrošaču nije ispunjen ugovor o kupoprodaji, trgovac je dužan nadoknaditi opravdane troškove potrošaču koji su nastali uslijed ne mogućnosti korištenja ugovora, tijekom trajanja razumnog roka.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti navedeni prijedlog. Pravila vezana uz naknadu štete određena su pravilima općeg ugovornog prava te bi istovremeno propisivanje iste materije dovelo do pravne nesigurnosti u pogledu ostvarivanja prava.</p>
105	<p><b>HGK</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 48.</b>  U odnosu na stavak 3. članice Udruženja trgovine HGK skreću pažnju da ZPP ionako upućuje na ZOO tj. propise kojim se uređuju obveznopравни odnosi te smatraju kako nema potrebe za dupliranjem, s obzirom da je odredba 412. ZOO -a već propisala iznimku od ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje trgovcu.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog nije prihvaćen iz razloga što se odredba članka 412. Zakona o obveznim odnosima ("Narodne novine" br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) ograničava na slučajeve kada kupac zahtijeva raskid ugovora zbog materijalnog nedostatka na robu, dok se predmetna odredba Nacrta prijedloga zakona odnosi na zahtjev potrošača za raskidom ugovora neovisno o predmetu ugovora o kupoprodaji i razlogu neispunjenja, te samim time nije riječ o istom sadržaju predmetnih odredaba i nema dupliranje propisa.</p>
106	<p><b>Udruga za zaštitu potrošača grada Karlovca Korana</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 48.</b>  Razumni rok bi trebao glasiti još najviše 15 dana, nakon toga bi potrošač trebao imati pravo na naknadu štete.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Trajanje razumnog roka ne može se unaprijed odrediti zakonom jer njegovo trajanje ovisi o svim okolnostima konkretnog slučaja. Drugim riječima, rok od predloženih 15 dana u određenim situacijama ne bi bio razuman, već predugačak, dok bi u nekim situacijama (primjerice, ukoliko se radi o kompliciranom kvaru ili nedostatku) takav rok svakako bio nerazumno kratak.</p>
107	<p><b>Društvo "POTROŠAČ"</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 52.</b>  u stavku 4.) osoba je dužna navesti i predočiti potrošaču na uvid dokaz svog identiteta i svrhu dolaska.</p>	<p><b>Prihvaćen</b>  Prijedlog se prihvaća.</p>
108	<p><b>A1 Hrvatska d.o.o.</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 52.</b></p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Prijedlog se ne prihvaća. Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti navedeni prijedlog budući da</p>

	<p>U članku 52. NPZ predložemo izmijeniti stavak 1. tako da glasi: "(1) Nenajavljene posjete trgovaca potrošačevu domu mogu se provoditi radnim danima između 9 i 20 sati u razdoblju zimskog računanja vremena, odnosno između 8 i 21 sat u razdoblju ljetnog računanja vremena. U smislu ovoga članka radnim danom smatra se dan koji nije nedjelja, državni praznik ili blagdan." <b>Obrazloženje:</b> Držimo da bi trebalo uzeti u obzir uobičajenu praksu i navike potrošača u pogledu određivanja razdoblja u kojemu je dopušteno provoditi nezatražene posjete potrošačevu domu, te sezonalnosti i aktivnosti tijekom radnog dana koje se razlikuju u zimskom i ljetnom razdoblju, te uključiti i subotu u radne dane u kojima je moguće posjetiti korisnika. Također, umjesto pojma "nezatražene posjete" predložemo uvesti pojam "nenajavljene posjete" jer isti bolje opisuje ovaj način prodaje.</p>	<p>smatra kako je navedena odredba dovoljno proporcionalna i nediskriminirajuća, odnosno da određujući vrijeme u koje je nezatražena posjeta moguća, istovremeno štiti potrošače od takve prodajne prakse, a ipak omogućuje trgovcima ovakav način poslovanja. Nadalje, radni dani materija su koja je uređena Zakonom o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj ("Narodne novine" 110/19).</p>
109	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b>  <b>DIO III. POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 52.</b>  Brisati članak 52 stavak 1., 2., 3., 4. i 5. Novi članak 52. glasi: Članak 52. Trgovac ne smije posjećivati potrošača u njegovu domu osim, ako potrošač to nije izričito tražio <b>Obrazloženje:</b> Tko daje pravo zakonodavcu da dozvoljava trgovcu da potrošača uznemirava u njegovu domu? Zakonodavac bez pitanja potrošača dozvoljava da se nešto događa potrošaču. Je li to uopće ustavno?</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Navedeni prijedlog nije moguće prihvatiti budući da je posjećivanje predstavnika trgovaca u potrošačevu domu legalan oblik prodaje izvan poslovnih prostorija trgovca, pod uvjetom da se ne radi o agresivnoj poslovnoj praksi sukladno odredbama Nacrta prijedloga zakona. Štoviše, navedena odredba rezultat je mogućnosti koju je za države članice previdjela Direktiva (EU) 2019/2161, i to pod uvjetom da se takvo posjećivanje može isključivo ograničiti, a nikako zabraniti. Naime, točkom 55. preambule Direktive (EU) 2019/2161 jasno je navedeno sljedeće: „U skladu s načelom supsidijarnosti i da bi se olakšalo izvršavanje, trebalo bi pojasniti da se Direktivom 2005/29/EZ ne dovodi u pitanje sloboda država članica da donesu nacionalne odredbe kako bi dodatno zaštitile legitimne interese potrošača od nepoštenih poslovnih praksi u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca njihovim domovima radi ponude ili prodaje proizvoda ili u kontekstu izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima ako su te odredbe opravdane razlozima zaštite potrošača. Sve takve odredbe trebale bi biti proporcionalne i nediskriminirajuće te se njima ne bi smjelo zabranjivati te prodajne kanale same po sebi. Na primjer, u nacionalnim odredbama koje donose države članice mogao bi se definirati dio dana kada posjeti potrošačevu domu bez njegova izričita zahtjeva nisu dopušteni ili bi se mogli zabraniti takvi posjeti ako je potrošač vidljivo dao do znanja da takvi posjeti nisu prihvatljivi ili bi se mogao propisati postupak plaćanja.“</p>
110	<p><b>Dominik Tomislav Vladić</b>  <b>DIO III. POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI, Pojam nepoštenih ugovorne odredbe</b>  S obzirom na dostupnost podataka na internetu o brojnim građanima, treba onemogućiti sklapanje ugovora telefonskim putem. Ukoliko takvo sklapanje bude omogućeno, trgovci trebaju imati obvezu provjeriti je li građanin s kojim sklapaju ugovor dao dozvolu za sklapanje ugovora telefonom. Radi toga treba formirati bazu podataka u koju se građanin sam upisuje (kao što vrijedi i za zabranu poziva) ukoliko potencijalnon trgovcu daje dozvolu takvog sklapanja ugovora. Ukoliko građanin nije u takvoj bazi, svaki ugovor se smatra nevažećim. Propisati kazne za trgovce koji ne provjere bazu. Ugovori</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Primjedba se ne prihvaća budući da takva odredba već postoji u Nacrtu prijedloga zakona, odnosno članak 12. propisuje da je zabranjeno upućivati pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar "NE ZOVI". Nadalje, što se tiče prodaje putem telefona, Nacrt prijedloga zakona potrošačima pruža zaštitu u okviru odredbi iz Glave III.- Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu.</p>

	sklopljeni telefonom s građanima koji su dali takvu obvezu smatraju se važećim tek nakon potvrde drugim kanalom komunikacije.	
111	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 60.</b></p> <p>Stavak 1. U potrošačkim sudskim sporovima koje sam vodio kao potrošač ili ovlaštena osoba u udruzi za zaštitu potrošača ova odredba se NIKADA na nijednom sudu nije primijenila. Trgovac ili prava osoba je na samom početku spora u prednosti jer ima sredstva za angažiranje cijelih odvjetničkih timova što potrošač ili udruga nema. Praksa govori da sud nikada nije bio na stani slabijeg (potrošača).</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>  Primljeno na znanje.</p>
112	<p><b>Društvo "POTROŠAČ"</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 63.</b></p> <p>ukupna cijena(koju u konačnici potrošač plaća) mora biti nedvosmislene i mora biti poznata potrošaču prije sklapanja ugovora, kako bi se izbjegla manipulacija potrošača obećavanjem jedne(niže) cijene, a nakon potpisivanja ugovora na računu se navodi druga cijena(npr. sa PDV, itd.). Obaveza trgovca i pružatelja usluge je da obavijesti i informira potrošača o ukupnoj/krajnjoj cijeni koju on plaća!</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Prijedlog se ne prihvaća iz razloga što su zahtjevi informiranja potrošača o cijeni uređeni člankom 4. točkom 11. i člankom 7. Nacrta prijedloga zakona kojima se izriekom propisuje obveza isticanja i pridržavanja cijene te kako je maloprodajna cijena konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja. Odredbom članka 63. ovoga članka Nacrta prijedloga zakona odstupa se od ovog zahtjeva samo u slučaju kada priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, međutim i u navedenom slučaju potrošač unaprijed mora biti informiran o načinu izračuna cijene. Postupanje suprotno navedenim odredbama zapriječeno je i prekršajnom sankcijom.</p>
113	<p><b>Ured pučke pravobraniteljice</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 63.</b></p> <p>Uz članak 63. stavak 1. točku 6. (Predugovorne obavijesti) Pučka pravobraniteljica predlaže dopuniti točku 6. stavka 1. članka 36. Nacrta prijedloga Zakona na način da glasi „ ako je primjenjivo, informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka, odnosno da je oglas ili ponuda određene robe ili usluge personaliziran/a na temelju takvog sustava.“ Obrazloženje: Učinci automatiziranih odluka mogu imati ozbiljne posljedice za potrošače obzirom da trgovci u programiranju algoritama mogu određenim skupinama automatski uskratiti oglase za kupnju pojedinog proizvoda ili usluge (primjerice prezentirati samo oglase na temelju prethodnih kupovina ili pretraživanja određenih proizvoda), što ih posljedično može dovesti u nepovoljniji položaj u odnosu na druge potrošače kojima su takvi oglasi dostupni. Također, prilikom traženja ponude za određeni proizvod (primjerice kod premije osiguranja ili zahtjeva za kredit), mogući su slučajevi diskriminacije pojedinih kategorija potrošača ukoliko je odluka o nepovoljnijoj maloprodajnoj cijeni donesena na temelju njihovog profila, odnosno na temelju neke od zaštićenih karakteristika obuhvaćenih odredbom članka 1. ZSD-a. Stoga potrošači prije sklapanja ugovora na daljinu ili pregledavanja ponuda (oglasa) trgovaca moraju biti obaviješteni na jasan i transparentan način o tome da im se oglasi za robe i usluge, kao i maloprodajna cijena, nude na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog budući da je predmetna odredba transpozicija članka 4. Direktive (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (SL L 328). Kako se radi o direktivi maksimalnog usklađivanja, istu je potrebno prenijeti onako kako glasi, odnosno nije moguće dodavati ili sadržajno mijenjati odredbe predmetne Direktive prilikom prijenosa u Nacrt prijedloga zakona.</p>



114	<p><b>GEN-I Hrvatska d.o.o.</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 63.</b></p> <p>Obavijesti iz stavka 1. ovoga članka čine sastavni dio ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu. <b>Obrazloženje:</b> Ispostavlja se da je stavka 3. članka 63. prema kojem tvrtka mora provoditi svoje poslovne odluke (promjene podataka ili obavijesti iz stavka 1., članka 63., koje su sastavni dio ugovora sklopljenog izvan prostorije ili ugovor na daljinu) izričito u sporazumu s potrošačem, nerealna i protuustavna jer neopravdano ograničava pravo na slobodnu gospodarsku inicijativu, ograničava konkurenciju i slobodno poslovanje tvrtki. Da je odredba neutemeljena i nerealna, dokazuju i neki posebni (sektorski) propisi, na primjer Zakon o tržištu električne energije (ZTEE) i Opći uvjeti za upotrebu mreže i opskrbe električnom energijom (OU) u području energetike, koji izričito propisuju da tvrtka (dobavljač) može jednostrano promijeniti ugovorne uvjete (i informacije navedene u dokument) ili ugovorne cijene, uzimajući u obzir propisani postupak i rok za informiranje potrošača (krajnjih kupaca) i osiguravanje propisanih prava. Ako se potrošač (kupac) ne složi s promjenom, ima pravo odustati od sklopljenog ugovora (članak 63. stavak 4. ZTEE-a i članak 9., stavak 5. OU-a). Na temelju gore navedenog, radi poštivanja važećih propisa i osiguravanja jasnoće i zaštite u pravnom prometu te izbjegavanja nepotrebnih nesuglasica, predlaže se izmjena odredbe na taj način.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog budući da je predmetna odredba transpozicija članka 6. stavka 5. Direktive 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 (SL L 304). Kako se radi o direktivi maksimalnog usklađivanja, istu je potrebno prenijeti onako kako glasi, odnosno nije moguće dodavati ili sadržajno mijenjati odredbe predmetne Direktive prilikom prijenosa u Nacrt prijedloga zakona.</p>
115	<p><b>Zoran Sambol</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Obveze obavještanja pružatelja internetskih tržišta</b></p> <p>Pružatelj usluga internetskih tržišta (kada je već odlučio pružati usluge na tome tržištu) dužan je izdavati "elektronički račun" u strojno čitljivom obliku, formata datoteke: txt, csv ili xlsx. Time ga se oslobađa obveze izdavanja papirnato račun. U slučaju nepridržavanja formata strojnog čitljivog računa (primjerice, preslika fotografije, nečitljiv format PDF (ubojica podataka)) treba odrediti prikladnu kaznu (sankciju) za takvog pružatelja usluge.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Sukladno članku 9. stavku 3. Nacrta prijedloga zakona ispostavljanje i sadržaj računa uređuju se posebnim propisima. Izdavanje računa u hrvatskom pravnom sustavu uređuje se propisima kojima se regulira porezna politika, radi čega je suvišno isto navoditi u ovom Nacrtu prijedloga zakona.</p>
116	<p><b>Dominik Tomislav Vladić</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>ODJELJAK II.FORMALNE PRETPOSTAVKE PRI SKLAPANJU UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA</b></p> <p>Prodaju dugova treba uvrstiti u prodaju usluge. Za prodaju duga treba zahtijevati pismenu suglasnost dužnika.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Kupovanje predmeta faktoringa, odnosno postojećih i/ili budućih, nedospjelih, cijelih ili djelomičnih novčanih tražbina proizašlih s osnove isporuke dobara i/ili pružanja usluga od strane poslovnih subjekata u tuzemstvu ili inozemstvu uređeno je posebnim propisom - Zakonom o faktoringu ("Narodne novine" br. 94/14, 85/15, 41/16). Također, ustup tražbine vjerovnika prema dužniku uređen je odredbama Zakona o obveznim odnosima ("Narodne novine" br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) o cesiji/ustupu tražbine.</p>
117	<p><b>HP-Hrvatska pošta d.d.</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 76.</b></p> <p>Radi izbjegavanja dvojbi u tumačenju trenutka u kojem se potrošača treba obavijestiti predložemo odredbu izmijeniti na način da glasi: „Na mrežnim</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Prijedlog se ne prihvaća, budući da je navedena odredba rezultat prijenosa (transpozicije) Direktive 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</p>

	<p>stranicama trgovca mora se, najkasnije do završetka postupka naručivanja, jasno i čitko naznačiti postoje li određena ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena."</p>	<p>parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća. Radi se o direktivi maksimalne harmonizacije, te stoga nije dopušteno mijenjati odredbe Nacrta prijedloga zakona koje su rezultat transpozicije predmetne Direktive.</p>
118	<p><b>A1 Hrvatska d.o.o.</b>  <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b>  <b>Članak 80.</b>  U članku 80. NPZ predlažemo izmijeniti stavak 1. tako da glasi: (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 od dana sklapanja istog.  Obrazloženje: Predlažemo zadržati postojeće zakonsko rješenje kojim se utvrđuje rok za jednostrani raskid ugovora od 14 dana za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu. Direktiva 2019/2161/EU kojom se mijenja i dopunjuje Direktiva 2011/83/EU, državama članicama Europske unije ostavlja mogućnost propisivanja roka za odustanak od ugovora na najviše 30 dana od sklapanja ugovora, te bi stoga svaka država članica trebala utvrditi stvarno postojanje razloga za propisivanje ovakve iznimke i duljeg roka za raskid ugovora. U obrazloženju predmetne odredbe općenito se navodi da se ovakav dulji rok propisuje radi specifičnosti ugovornih odnosa u koje ulaze potrošači, međutim nije navedeno koji su to konkretno utvrđeni razlozi odnosno nepravilnosti i koje to specifičnosti ugovornih odnosa opravdaju propisivanje duljeg roka. Nadalje, u odnosu na uvodno obrazloženje Nacrta prijedloga Zakona u kojemu se navodi da se u ovom obliku prodaje može izvršiti pritisak na potrošače da donesu odluku o kupnji robe ili usluge koju inače ne bi donijeli, pri čemu je takva praksa često usmjerena na starije osobe ili druge ranjive skupine potrošača, naše statistike o broju prigovora ukazuju na iznimno mali postotak prigovora koji se odnosi na ovaj kanal prodaje. Pored toga, u području elektroničkih komunikacijskih usluga ponuda operatora javnih komunikacijskih usluga koja se nudi izvan poslovnih prostorija nije usmjerena na starije osobe, nego prvenstveno na obitelji kojima se nudi usluga pristupa internetu u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama. Također, ističemo da u proteklom razdoblju od početka COVID pandemije koje traje više od godinu dana, prodaja izvan poslovnih prostorija praktično nije ni postojala, te da se ista ponovo aktivirala tek u proteklih nekoliko mjeseci. Uzimajući u obzir iznimne okolnosti i dugotrajne posljedice COVID pandemije koje imaju značajan utjecaj na gospodarstvo, svako dodatno ograničenje u oporavku gospodarstva u cijelosti, te konkretno trgovaca koji u svojim prodajnim procesima koriste i prodaju izvan poslovnih prostorija, trebalo bi odgovarati uočenim nepravilnostima i ciljevima zaštite potrošača. Nesporno je da se Zakonom o zaštiti potrošača trebaju osigurati zaštitni mehanizmi kojima će se spriječiti agresivna i nepoštena praksa trgovaca prilikom sklapanja ugovora s potrošačima, ali ti mehanizmi i mjere moraju biti razmjerni uočenim nepravilnostima. Operatori javnih komunikacijskih</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Vezano za izmjenu članka 80. Nacrta prijedloga zakona, u odnosu na prijedlog zadržavanja roka od 14 dana i za slučaj jednostranog raskida ugovora sklopljenih tijekom nezatraženih posjeta trgovaca ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču, navodimo da je predmetnom odredbom određen dulji rok za raskid ugovora kako bi se potrošačima omogućilo detaljnije informiranje o posljedicama sklopljenog ugovora u slučajevima kada se o sadržaju ugovora, redovito nisu mogli informirati unaprijed, za razliku od ostalih slučajeva sklapanja ugovora sam pristupa trgovcu radi sklapanja ugovora ili nije u tolikoj mjeri prisutan „element iznenađenja“. Ova se odredba primjenjuje na sve potrošačke ugovore i istom se osobito želi zaštititi starije i ranjive skupine potrošača koji imaju poslovnu sposobnost, međutim, često trebaju više vremena da bi u potpunosti razumjeli sadržaj potrošačkih ugovora koje sklapaju i obaveza koje za njih proizlaze iz istih. Rok od 14 dana koji se primjenjuje na ostale ugovore nije moguće izmijeniti (primjerice produljiti) iz razloga što je isti predmet transpozicije članka 9. Direktive o pravima potrošača koji ima narav maksimalne harmonizacije.</p>

	<p>usluga u skladu sa zakonskim obvezama dostavljaju polugodišnju i godišnju statistiku prigovora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, a koja je detaljno raščlanjena po razlozima prigovora i to za prigovore u prvom i drugom stupnju koje rješava operator. Iz navedene statistike vidljivo je da niti u razdoblju prije COVID pandemije (promatrano razdoblje 2018. i 2019. godina) broj prigovora koji se odnosi na sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca/operatora nije nikada bio veći od 0,6% ukupnih prigovora, a taj postotak se još dodatno smanjio u 2020. i 2021. godini. Stoga smatramo da postojeće zakonsko rješenje kojim je propisan rok od 14 dana za odustanak od ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija trgovca treba zadržati budući da okolnosti na tržištu ne ukazuju na potrebu produljenja ovog roka na 30 dana.</p>	
119	<p><b>GEN-I Hrvatska d.o.o.</b> <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b> <b>Članak 80.</b></p> <p>U slučaju sklapanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora. Obrazloženje: Jer u petom stavku članka 80. nije određeno otkad teče 14 dnevni rok za raskid ugovora i zbog usklađenja sa trenutnim zakonom, predlaže se da se navedena stavka dopuni na navedeni način.</p>	<p><b>Prihvaćen</b> Prihvaćeno.</p>
120	<p><b>Dominik Tomislav Vlačić</b> <b>DIO III.POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI,</b> <b>Posljedice jednostranog raskida ugovora</b></p> <p>Treba onemogućiti plaćanje penala kod raskida pretplata. Ako se raskine npr ugovor za Internet pretplatu, trgovac ne smije naplatiti više od 10% preostalog iznosa koji nije došao na naplatu.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Primjedba nije prihvaćena budući da su odnosi operatora i korisnika regulirani Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11,133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) i pripadajućim podzakonskim propisima.</p>
121	<p><b>HOK</b> <b>DIO IV.PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA</b> <b>POTROŠAČA, Članak 113.</b></p> <p>Smatramo da ispred riječi "tijelom" treba brisati riječ „ovlaštenim“ čime će se omogućiti slobodnije reguliranje tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova posebnim propisom.</p>	<p><b>Prihvaćen</b> Prihvaćeno.</p>
122	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA</b> <b>- HUZP</b> <b>DIO IV.PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA</b> <b>POTROŠAČA, Članak 113.</b></p> <p>Da je trgovac želi riješiti problem potrošača on bi ga odmah riješio. To je samo maltretiranje potrošača, jer ako je potrošač u prau ondatrговca državni inspektori trebaju kazniti</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.</p>
123	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO IV.PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA</b> <b>POTROŠAČA, Članak 113.</b></p> <p>To uređuje Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Ovaj članak ne određuje ništa i opterećuje ZoZP. Brisati!</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Budući da se Glava I. odnosi na procesnopravnu zaštitu potrošača, čiji je dio i alternativno rješavanje potrošačkih sporova, smatramo potrebnim zadržati postojeću odredbu, kako bi potrošači bili bolje upoznati s postojanjem dodatnog sustava koji im može biti od koristi u rješavanju potrošačkih pritužbi.</p>
124	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b> <b>DIO IV.PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA</b></p>	<p><b>Primljeno na znanje</b> Primljeno na znanje.</p>

	<p><b>POTROŠAČA, Tijela i osobe ovlaštene pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača</b> Podržavamo prijedlog Hrvatske udruge za zaštitu potrošača</p>	
125	<p><b>Croatian Alliance of Consumers/ Unija Potrošača Hrvatske</b> <b>DIO IV.PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA, Članak 115.</b> Predlažemo novu točku : Vlada Republike Hrvatske će odlukom odrediti financiranje udruga za zaštitu potrošača u pokretanju postupaka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača. Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača će propisati Pravilnik o uvjetima za pokretanje postupaka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Pitanje kolektivne pravne zaštite, pretpostavke za podnošenje iste, kao i kriteriji koje tijela ovlaštena za podizanje tužbe za kolektivnu pravnu zaštitu moraju ispuniti bit će detaljnije riješeno prenošenjem Direktive (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EGP) koja uređuje navedeno područje i koja jasno propisuje kriterije koje ovlaštena tijela moraju udovoljiti, a koji će se na odgovarajući način prenijeti u pravni sustav Republike Hrvatske.</p>
126	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b> <b>DIO IV.PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA, Članak 115.</b> Ministar je do sada donosio pravilnik o pravnim osobama koje su mogle podnijeti kolektivnu tužbu. Do sada su to bili Savezi čija imena su točno navedena što se pokazalo neispravnim i krivim jer su se Savezi raspali i nije bilo moguće pokrenuti kolektivnu tužbu. Prijedlog je da se u pravilniku navede da su udruge ovlaštene podnositi kolektivne tužbe bez navođenja imena udruga. Dodati stavak 8. Ovlaštene osobe mogu pokretati kolektivne tužbe samo ako im je lokalna zajednica osigurala financijska sredstva osigurana sredstva prema članku 133 ili ako imaju sredstva za tu namjenu. OBRAZLOŽENJE: Ukoliko nisu osigurana sredstva udruge ne mogu pokretati sudske postupke jer se takse plaćaju unaprijed</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Pitanje kolektivne pravne zaštite, pretpostavke za podnošenje iste, kao i kriteriji koje tijela ovlaštena za podizanje tužbe za kolektivnu pravnu zaštitu moraju ispuniti bit će detaljnije riješeno prenošenjem Direktive (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EGP) koja uređuje navedeno područje i koja jasno propisuje kriterije koje ovlaštena tijela moraju udovoljiti, a koji će se na odgovarajući način prenijeti u pravni sustav Republike Hrvatske.</p>
127	<p><b>HP-Hrvatska pošta d.d.</b> <b>DIO IV.PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA, Članak 127.</b> Ova odredba može se tumačiti da se trgovcu može zabraniti poslovna praksa bez da je utvrđeno da li je počinjena povreda zakona i bez da postoji bilo kakva opravdanost donošenja privremene mjere. Time trgovac može pretrpjeti štetu koju neće imati mogućnost nadoknaditi. Ovakva odredba ozakonjuje mogućnost ograničenja slobode poduzetništva i trgovine bez da za to postoji pravni temelj i valjani razlog. Obzirom na navedeno, predlažemo odredbu mijenjati na način da se privremena mjera donosi u skladu s pravilima ovršnog zakona.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća. Naime, ovim putem upućujemo na odredbu članka 121. Nacrta prijedloga zakona, u kojoj je uređena predmnijeva netočnosti činjeničnih navoda, a koja glasi: "Članak 121. (1) Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 32. do 40. ovoga Zakona, nadležni sud iz članka 118. 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 118. ovoga Zakona smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti." Iz navedenog proizlazi da se privremena mjera ipak donosi na temelju utvrđenog činjeničnog stanja koje daje osnovu za izricanje takve mjere. Osim navedenog, napominjemo da je razlog potrebe izricanja određenih privremenih mjera činjenica da se članak 127. Nacrta prijedloga zakona odnosi na kolektivnu zaštitu prava potrošača, gdje se radi o sumnji u izrazito teško kršenje potrošačkih</p>

		prava, budući da je određenom praksom trgovca obuhvaćen vrlo velik broj potrošača, radi čega se traži još veća razina pravne zaštite nego u drugim slučajevima.
128	<p><b>HOK</b>  <b>DIO IV.PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA, Članak 129.</b>  U odredbi se koristi pojam „određenih samostalnih organizacija“ koje su ovlaštene pokretati odgovarajuće postupke protiv, svojih članova te nije jasno koga se smatra takvom samostalnom organizacijom i da li se taj pojam odnosi na poslovna udruženja koji se termin koristi u čl. 131. Nacrta prijedloga Zakona.</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>  Pojam "određene samostalne organizacije" obuhvaća sve oblike organizacija i udruživanja trgovaca, što obuhvaća i poslovna udruženja.</p>
129	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 131.</b>  Nužno je propisati obveze resornog ministarstva za zaštitu potrošača, kao što je to učinjeno (navedeno) za udruge i JLS</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Obveze resornog ministarstva (Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja) koje se odnose na provođenje politike zaštite potrošača već su propisane Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave („Narodne novine“ br. 85/20) i dodatno precizirane Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja („Narodne novine“, br. 97/2020), kojima je dostatno precizirano koje su obveze predmetnog ministarstva, kao tijela nadležnog za politiku zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Nadalje, nije razvidno na koje obveze resornog ministarstva predlagatelj ima na umu, tako da nismo u mogućnosti uvažiti navedeni prijedlog.</p>
130	<p><b>Croatian Alliance of Consumers/ Unija Potrošača Hrvatske</b>  <b>DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača</b>  Slažemo se kolegom iz Međimurja. Nacionalno vijeće mora biti centralna i glavna točka sustava zaštite potrošača RH. Nažalost to do sada nismo mogli posvjedočiti, ali se nadamo da ćemo sa ovim Zakonom ipak doživjeti promjene na bolje.</p>	<p><b>Primljeno na znanje</b>  Primljeno na znanje.</p>
131	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača</b>  Ako je ovo tijelo Vlade RH, onda se u cijelosti i ne može zvati „NVZP“, nego je onda „Savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača Vlade RH“. Nužno je da se to savjetodavno tijelo konačno digne na nacionalnu razinu te da sukladno preuzetim obavezama u pristupnim pregovorima RH za članstvo u EU u Hrvatskome Saboru imenuje Savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača. To savjetodavno tijelo može biti kao pandam savjetodavnih tijela za zaštitu potrošača javnih usluga u JLS, gdje su savjetodavna tijela izvršnog i predstavničkog tijela JLS. Ujedno članak prilagoditi (usuglasiti) sa predloženom izmjenom članka 26. ovog zakona.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Nacrtom prijedloga zakona ne može se propisivati ustrojavanje radnog tijela Hrvatskog sabora, već je navedena ovlast u nadležnosti Hrvatskog sabora sukladno člancima 44. i 45. Poslovnika Hrvatskoga sabora („Narodne novine“ br. 81/13., 113/16., 69/17., 29/18., 53/20., 119/20. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske i 123/20.).</p>
132	<p><b>Croatian Alliance of Consumers/ Unija Potrošača Hrvatske</b>  <b>DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 132.</b>  Nacionalno vijeće mora biti centralna i glavna točka sustava zaštite potrošača RH. Nažalost to do sada nismo mogli posvjedočiti, ali se nadamo da ćemo sa</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Sukladno članku 1. Nacrta, pravna zaštita koja se propisuje ovim Nacrtom ograničava se na zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda. Samim time, ovim Nacrtom ne uređuje se pitanje osnaživanja udruga za zaštitu potrošača, kao niti ostalih nositelja zaštite potrošača. Međutim, člankom</p>



	<p>ovim Zakonom ipak doživjeti promjene na bolje. Predložimo stavak 10) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača će sa Vijećem izraditi plan i strategiju financiranja udruga za zaštitu potrošača, uključujući i ostale nositelje zaštite potrošača (predstavnicima/članovima Vijeća), te će se isto predati Vladi Republike Hrvatske na Odluku.</p>	<p>137. Nacrta, predviđeno je da se Nacionalnim programom zaštite potrošača, kao podzakonskim propisom, uređuju ciljevi, mjere, prioritetna područja te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača u određenom razdoblju. U skladu s tim, jedno od pitanja koja se razrađuju Nacionalnim programom zaštite potrošača u čijoj izradi sudjeluje Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, jest i pitanje načela financiranja udruga za zaštitu potrošača.</p>
133	<p><b>HOK</b> <b>DIO V. INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 132.</b> Iako Vlada RH svojom odlukom osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača te se sastav Vijeća ne uređuje zakonom, smatramo da bi radi važnosti i širine područja koje se ovim zakonom regulira kao i činjenice da se isti zakon odnosi na sve potrošače i trgovce u RH, bilo nužno propisati zakonom bar neke obvezne članove Nacionalnog vijeća, kao npr. predstavnike iz redova organizacija najvažnijih dionika, uključivo i HOK koji predstavlja više od 90.000 trgovaca od kojih se većina nalazi u kategoriji malih poduzetnika. Nužnost da HOK bude između ostalih naveden kao obvezni član Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača proizlazi i iz javnih politika Europske unije koja za male poduzetnike predviđa određeni stupanj posebne zaštite.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća, iz razloga što Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača sudjeluje u kreiranju potrošačke politike što zahtijeva da su sastavu istog zastupljeni svi dionici iz područja zaštite potrošača. Uzimajući u obzir multidisciplinarnost potrošačke politike, sastav se uređuje podzakonskim propisom, odnosno odlukom Vlade Republike Hrvatske, što osigurava jednostavniju izmjenu propisa u slučaju potrebe za dopunom/izmjenom predmetne odluke ukoliko se pojave novi dionici politike zaštite potrošača.</p>
134	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO V. INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Jedinice lokalne samouprave</b> Prijedlog: riječi „Jedinice lokalne samouprave“ obrisati i umjesto njih napisati „Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave“ Obrazloženje: Iz nepoznatih razloga već su u prošlom ZoZP izbačene jedinice regionalne samouprave? A Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi u čl. 20 definira da je gospodarski razvoj prioritet djevovanja regionalne samouprave. Činjenica je da se bez kvalitetne politike zaštite potrošača gospodarstvo ne može kvalitetno razvijati što govori i činjenica da je na nacionalnoj razini resor „zaštita potrošača“ u Ministarstvu gospodarstva. Navedene obveze su „preteške“ i neostvarive samo u jedinicama lokalne samouprave, posebno razine općine. Jer Općine u Hrvatskoj u preko 90% nemaju adekvatne stručne kadrove za edukaciju potrošača, a i nema mogućnosti organiziranja savjetovanja. Iz Višegodišnja praksa Društva potrošača Međimurja i Međimurske županije dokazuje da se te aktivnosti mogu uspješno organizirati, ako se JLS okupe oko JRL čime se ukupne sredstva u vrlo uspješno preko udruga za zaštitu potrošača provode navedene aktivnosti.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi („Narodne novine“, br. 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15 i 123/17, 98/19, 144/20) propisano je da su poslovi zaštite potrošača u samoupravnom djelokrugu jedinica lokalne samouprave, a ne i jedinica područne (regionalne) samouprave.</p>
135	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b> <b>DIO V. INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 133.</b> Prijedlog: st. 4. obrisati i zamijeti s tekstom „Izrađivati godišnji Plan provedbe Strategije politike zaštita potrošača Republike Hrvatske, te do 31.01. dostavljati pismeno izvješće Resornom ministarstvu za zaštitu potrošača za proteklu godinu.“ Dodati stavak 6. „Vlada RH će Uredbom propisati način podupiranja projekta udruga za zaštitu potrošača koje promiču prava potrošača.“ Obrazloženje:</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog se ne prihvaća iz razloga što „godišnji plan provedbe“ koji predlagatelj navodi nije svrsishodno donositi na način opisan u predmetnom prijedlogu, budući da bi se istim ograničila mogućnost dopune provedbe potrošačkog zakonodavstva u određenom razdoblju koji se odnose na potrebu uređivanja određenih potrošačkih prioriteta u vrlo kratkom razdoblju (primjerice, ukoliko se, sukladno obvezama Republike Hrvatske, kao države članice EU, istaknu novi prioriteti na razini EU koje smo dužni provesti, a</p>

	<p>Sadašnja formulacije ne obvezuje, te nije u duhu zakonskog naloga.</p>	<p>što je vrlo moguće, posebice iz razloga što je pandemija COVIDa-19 već i sad iznjedrila određene probleme koji će se pokušati ublažiti na EU razini, a rezultat će modifikacijom prioriteta u potrošačkom zakonodavstvu). Naime, upravo iz razloga što je potrošačka problematika izrazito dinamično područje, koje je podložno brzim izmjenama, potrebno je na razini nacionalnog prava zadržati određenu fleksibilnost kako bi se sustav mogao prilagoditi novim ciljevima politike zaštite potrošača ili izmjenama postojećih. Nadalje, ne prihvaća se ni dodavanje stavka 6., budući da bi se propisivanjem načina podupiranja projekata ograničila mogućnost da se na fleksibilniji način dodijele financijska sredstva, što svakako nije u interesu ni udrugama za zaštitu potrošača, a ni samim potrošačima. Nadalje, ukoliko se primjedba predlagatelja odnosila na propisivanje financijskih sredstava koja se dodjeljuju udrugama za zaštitu potrošača u vidu podupiranja njihovih projekata, isto nije moguće striktno propisati, budući da financijska sredstva koja su na raspolaganju ovise o mogućnostima vezanim uz Državni proračun.</p>
136	<p><b>Croatian Alliance of Consumers/ Unija Potrošača Hrvatske</b>  <b>DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 134.</b>  Dodati stavak 4. Koji glasi: "Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja dužno je u svom radu poticati i pomagati udruživanje udruga potrošača u saveze, te financijski podupirati rad reprezentativnih saveza. Ministar gospodarstva će posebnim pravilnikom definirati kriterije za određivanje reprezentativnosti saveza."  Obrazloženje: U Hrvatskoj djeluju brojne udruge za zaštitu potrošača, međutim sve djeluju na volonterskom principu, bez zaposlenih osoba. Da bi udruge potrošača mogle aktivno i kvalitetno sudjelovati u provođenju politike zaštite potrošača nužno je njihovo udruživanje u saveze, koji će imati zaposlene stručnjake za pojedina područja. U tome im je nužna financijski potpora resornog ministarstva, kao što je to praksa u svim razvijenim članicama EU. Hrvatska je od svojeg ulaska u EU na posljednjem mjesto po informiranosti i educiranosti potrošača i zadovoljstvu potrošača njihovom zaštitom i ta se situacija mora promijeniti, ali se ne može raditi sa osobama koje nisu plaćene za svoj rad.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Sukladno članku 1. Nacrta, pravna zaštita koja se propisuje ovim Nacrtom ograničava se na zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda. Samim time, ovim Nacrtom ne uređuje se pitanje osnaživanja udruga za zaštitu potrošača, kao niti ostalih nositelja zaštite potrošača. Međutim, člankom 137. Nacrta, predviđeno je da se Nacionalnim programom zaštite potrošača, kao podzakonskim propisom, uređuju ciljevi, mjere, prioritetna područja te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača u određenom razdoblju. U skladu s tim, Nacionalnim programom zaštite potrošača ("Narodne novine" broj 29/21) razrađuje se pitanje provedbe projekata namijenjenih potrošačima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, a u tom smislu, predviđa se i održivi sustav financiranja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača. Nadalje kako se, sukladno članku 139. Nacrta, ove aktivnosti obavljaju temeljem javnog natječaja i pitanje ostvarenja navedenih ciljeva, što obuhvaća i pretpostavke za udruge koje izvode projekt u smislu reprezentativnosti, uredit će se javnim natječajem. Savezi za zaštitu potrošača, po svojem obliku, su udruge a što je već navedeno u odredbi članka 124. važećeg Zakona te se također mogu prijavljivati na natječaje.</p>
137	<p><b>udruge za zaštitu potrošača Grada Samobora</b>  <b>DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 134.</b>  Čl. 134. Dodati novi stavak 4. Koji glasi: "Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja dužno je u svom radu poticati i pomagati udruživanje udruga potrošača u saveze, te financijski podupirati rad reprezentativnih saveza. Ministar gospodarstva će posebnim pravilnikom definirati kriterije za određivanje reprezentativnosti saveza"  Obrazloženje: U Hrvatskoj djeluju brojne udruge za zaštitu potrošača, međutim sve djeluju na volonterskom principu, bez zaposlenih osoba. Da bi udruge potrošača mogle aktivno i kvalitetno sudjelovati u provođenju politike zaštite potrošača nužno je njihovo udruživanje u saveze, koji će imati zaposlene stručnjake za pojedina područja. U tome</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Sukladno članku 1. Nacrta, pravna zaštita koja se propisuje ovim Nacrtom ograničava se na zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda. Samim time, ovim Nacrtom ne uređuje se pitanje osnaživanja udruga za zaštitu potrošača, kao niti ostalih nositelja zaštite potrošača. Međutim, člankom 137. Nacrta, predviđeno je da se Nacionalnim programom zaštite potrošača, kao podzakonskim propisom, uređuju ciljevi, mjere, prioritetna područja te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača u određenom razdoblju. U skladu s tim, Nacionalnim programom zaštite potrošača ("Narodne novine" broj 29/21) razrađuje se pitanje provedbe projekata namijenjenih potrošačima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, a u tom smislu, predviđa se i održivi sustav financiranja i djelovanja udruga za zaštitu</p>

	<p>im je nužna financijski potpora resornog ministarstva, kao što je to praksa u svim razvijenim članicama EU. Hrvatska je od svojeg ulaska u EU na posljednjem mjesto po informiranosti i educiranosti potrošača i zadovoljstvu potrošača njihovom zaštitom i ta se situacija mora promijeniti i poboljšati, ali se ne može raditi sa osobama koje nisu plaćene za svoj rad.</p>	<p>potrošača. Nadalje kako se, sukladno članku 139. Nacrta, ove aktivnosti obavljaju temeljem javnog natječaja i pitanje ostvarenja navedenih ciljeva, što obuhvaća i pretpostavke za udruge koje izvode projekt u smislu reprezentativnosti, uredit će se javnim natječajem. Savezi za zaštitu potrošača, po svojem obliku, su udruge a što je već navedeno u odredbi članka 124. važećeg Zakona te se također mogu prijavljivati na natječaje.</p>
138	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 135.</b>          Članak preoblikovati na način: (1) Udruge za zaštitu potrošača moraju u svojem djelovanju biti neutralne i neovisne o trgovcima, što se definira Statutom udruge. (2) Osoba ovlaštena za zastupanje udruge, član tijela udruge ili bilo koji drugi član udruge ne smije koristiti djelovanje udruge za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa. (3) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje pravila o načinu i drugim uvjetima za upis udruga za zaštitu potrošača u Registar udruga Republike Hrvatske.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Prijedlog se ne prihvaća u dijelu u kojem predlagatelj traži dodavanje formulacije „što se definira statutom udruge“ iza riječi „trgovcima“, budući da je obveza neovisnosti već propisana člankom 6. Zakona o udrugama („Narodne novine“ br. 74/14). Osim navedenog, člankom 13. stavkom 4. predmetnog Zakona predviđena je mogućnost da statut udruge može sadržavati i „druga pitanja od značaja za udruge“ izuzev onih izrijeком navedenih u predmetnom članku, tako da navedena opcija već i sada postoji. Ne prihvaća se niti prijedlog za dodavanjem riječi „neutralne“, posebice uzimajući u obzir da se radi o udrugama za zaštitu potrošača, koje po prirodi stvari ne mogu biti neutralne već dapače, raditi upravo in favorem potrošača. Prijedlog se ne prihvaća u dijelu u kojem se traži dodavanje odredbe koja propisuje da Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje pravila o načinu i drugim uvjetima za upis udruga za zaštitu potrošača u Registar udruga Republike Hrvatske, budući da isto ne doprinosi pravnoj sigurnosti i ekonomičnosti. Naime, već postoji registar udruga koji vodi Ministarstvo pravosuđa i uprave, a u kojem su upisane sve organizacije civilnog društva. Slijedom istog ne bi bilo ni ekonomično niti oportuno osnivati još jedan registar u kojem će se evidentirati isključivo one udruge koje se bave zaštitom potrošača, a koji će voditi Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja.</p>
139	<p><b>Croatian Alliance of Consumers/ Unija Potrošača Hrvatske DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 136.</b>          točku 5. ovoga članka treba nadopuniti slijedećim riječima:” kao i predlagati donošenje novih propisa”          Obrazloženje: Udrugama potrošača treba dati i pravo predlaganja donošenja novih propisa, a ne samo sudjelovanja u izmjenama i dopunama postojećih propisa.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Sukladno članku 85. Ustava Republike Hrvatske ("Narodne novine" br. 56/90, 135/97, 8/98 - službeni pročišćeni tekst, 113/00, 124/00 - službeni pročišćeni tekst, 28/01, 41/01 - službeni pročišćeni tekst, 76/10, 85/10 - službeni pročišćeni tekst, 5/14) pravo predlaganja zakona ograničeno je na zastupnike, klubove zastupnika i radna tijela Hrvatskoga sabora te na Vladu Republike Hrvatske i zakonima nije dopušteno propisivati drukačije. Međutim, udruge za zaštitu potrošača, kao i sve ostale osobe, mogu svoje prijedloge izmjena propisa dostaviti ovlaštenim predlagateljima zakona na razmatranje.</p>
140	<p><b>Društvo "POTROŠAČ" DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 136.</b>          točka 1. bi morala glasiti: pružati preventivnu zaštitu putem izobrazbe/edukacije, informiranja i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i obvezama dodati točku 7. zastupati interes potrošača pred nadležnim institucijama</p>	<p><b>Djelomično prihvaćen</b>          Prijedlog dopune članka 136. točke 1. Nacrta prijedloga zakona o zaštiti potrošača je prihvaćen. Ne prihvaća se prijedlog dopune istog članka Nacrta prijedloga zakona o zaštiti potrošača kojim se propisuje pravo udruga za zaštitu potrošača zastupati interes potrošača pred nadležnim institucijama. Izričaj nije dovoljno jasan i mogao bi dovesti do različitog tumačenja u praksi. Prijepori bi mogli nastati vezno za opseg sadržaja na koji se odnosi, odnosno ograničava li se predmetna odredba na zastupanje u sudskim postupcima, na zastupanje u tijelima u</p>



		<p>kojima se donosi politika zaštite potrošača ili je sadržaj širi. Ukoliko se isti odnosi na zastupanje pred sudovima radi zaštite pravnog interesa određenog potrošača, predmetno je u cijelosti uređeno odedbama Zakona o parničnom postupku o punomoćnicima. Pitanje zaštite kolektivnih interesa potrošača uređeno je Glavom II. ovoga Nacrta prijedloga zakona. Zastupanje interesa u tijelima kojima se donosi politika zaštite potrošača, kao što je Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, obveza je svih nositelja zaštite potrošača, pa samim time i udruga za zaštitu potrošača i to podrazumijeva odredba članka 131. Nacrta prijedloga zakona. Također, člankom 136. Nacrta prijedloga donosi se samo neiscrpan popis poslova udruga za zaštitu potrošača, te udruge mogu obavljati i druge poslove u skladu sa svojim obvezama nositelja zaštite potrošača.</p>
141	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 136</b>          Čl. 136. Točku 5. ovoga članka treba nadopuniti slijedećim rječima:" kao i predlagati donošenje novih propisa" <b>Obrazloženje:</b> Udrugama potrošača treba dati i pravo predlaganja donošenja novih propisa, a ne samo sudjelovanja u izmjenama i dopunama postojećih propisa.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Sukladno članku 85. Ustava Republike Hrvatske ("Narodne novine" br. 56/90, 135/97, 8/98 - službeni pročišćeni tekst, 113/00, 124/00 - službeni pročišćeni tekst, 28/01, 41/01 - službeni pročišćeni tekst, 76/10, 85/10 - službeni pročišćeni tekst, 5/14) pravo predlaganja zakona ograničeno je na zastupnike, klubove zastupnika i radna tijela Hrvatskoga sabora te na Vladu Republike Hrvatske i zakonima nije dopušteno propisivati drugačije. Međutim, udruge za zaštitu potrošača, kao i sve ostale osobe, mogu svoje prijedloge izmjena propisa dostaviti ovlaštenim predlagateljima zakona na razmatranje.</p>
142	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 136.</b>          Ako ministarstvo financira udruge za zaštitu potrošača onda može kroz projekte i tražiti što bi se trebalo faditi. Ako se udruga sama financira onda nitko ne smije i ne može utjecati na njezin rad</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Člankom 136. Nacrta prijedloga zakona ne propisuje se obveza udruga za zaštitu potrošača da obavljaju sve poslove navedene na popisu u navedenom članku, već se primjerice navode neki od poslova koje udruge za zaštitu potrošača mogu obavljati. Naravno, ne radi se o taksativno navedenim poslovima, pa se navedenim člankom ne krše odredbe članka 6. Zakona o udrugama, kojim je propisano da udruga samostalno utvrđuje svoje područje djelovanja, ciljeve i djelatnosti.</p>
143	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 136.</b>          Članak obrisati i postaviti novi članak: Udruge za zaštitu potrošača mogu na području zaštite potrošača obavljati osobito slijedeće poslove: 1. pružati preventivnu zaštitu putem informiranja i edukacije potrošača o njihovim pravima i obvezama 2. organizirati savjetovanje oštećenim potrošačima u zaštiti njihovih potrošački prava 3. pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu 4. učestvovati o definiranju i provedbi javne politike zaštite potrošača i Strategije zaštite potrošača (NPZP) o čemu dostavljati godišnje izvješće resornom ministarstvu za zaštitu potrošača do 31.01. svake godine sa stanjem za prošlu godinu 5. davati primjedbe i prijedloge pri donošenju propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača 6. učestvovati u radu tijela javne vlasti koje donose odluke od interesa za potrošače 7. učestvovati u radu Povjerenstva za reklamacije potrošača kod trgovaca koji pružaju javnu uslugu 8. obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača. <b>Obrazloženje:</b></p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Prijedlog u smislu dodavanja točke 2. se ne prihvaća, budući da isto ne bi rezultiralo postizanju veće razine zaštite potrošača. Naime, člankom 136. Nacrta prijedloga zakona nisu taksativno propisani svi poslovi koje udruge za zaštitu potrošača mogu obavljati, već su navedeni samo određeni poslovi, tako da nije potrebno navoditi dodatne poslove, budući da većina u prijedlogu navedenih poslova jesu poslovi koje i sad mogu obavljati udruge za zaštitu potrošača sukladno već postojećim odredbama Nacrta prijedloga zakona (primjerice, savjetovanje je već uređeno člankom 139. Nacrta prijedloga zakona, sudjelovanje potrošača u povjerenstvima za reklamacije propisano je člankom 26. stavkom 5. Nacrta prijedloga zakona), ali i sukladno posebnim propisima (davanje primjedbi i prijedloga pri donošenju propisa svim subjektima, pa i udrugama za zaštitu potrošača, omogućeno je putem savjetovanja sa zainteresiranom javnosti temeljem Zakona o pravu na pristup informacijama („Narodne novine" br. 25/13, 85/15) i Kodeksom savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata („Narodne novine" br.</p>

	<p>Dosadašnjim rješenjima su udrugama navedeni poslovi koji bez institucionalnog rješenja sufinanciranja ne mogu provoditi. Osim toga, ako se daje zadaća, moraju se osigurati i sredstva. Sadašnja formulacija što udruge mogu se prepisuje (copy/paste) još od prvog zakona o zaštiti potrošača. Treba definirati zadaće (poslove) koje udruge sadašnjim rješenjima mogu provoditi, a dijelom proizlaze i iz čl. 26. Zakona.</p>	140/09)).
144	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, GLAVA II.NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA</b>  Preimenovati u: "NACIONALNA STRATEGIJA ZAŠTITE POTROŠAČA" Nema opravdanog razloga da se NPZP mijenja svakih 4 godine (do sada je bilo 3 godine). Nužno je konačno definirati Nacionalnu politiku zaštite potrošača temeljem odredbe EK da je "politika zaštite potrošača jedna od prioriternih politika EU". Ako je tako, onda treba postojati STRATEGIJA, a Programi i Planovi proizlaze iz STRATEGIJE. Npr. Program provedbe NSZP može imati Vlada RH, a ne može se nikako "program" nametati nekome na provedbu i kasnije čak tražiti izvješće o provedbi ? To nije Kurikul . U preko 30 godina postojanja RH i preko 20 godina od prvog Zakona o zaštiti potrošača Hrvatska NEMA STRATEGIJE zaštite potrošača, a činjenica je da su potrošači regulatori tržišta.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>  Člankom 2. točkom 28. Zakona o sustavu strateškog planiranja i upravljanja razvojem Republike Hrvatske (NN 123/17) propisano je da je strategija dugoročni akt strateškog planiranja od nacionalnog značaja koji se izrađuje temeljem posebnog zakona ili međunarodnog akta za jedno ili više upravnih područja, a koji donosi Hrvatski sabor. Budući je politika zaštite potrošača izrazito multidisciplinarno područje, vezano uz koje se prioritete Republike Hrvatske, kao i prioritete EU razvijaju i mijenjaju vrlo često, posebice uzimajući u obzir, primjerice, potrebu ažuriranja prioriteta koji se odnose na digitalizaciju, kao i na prioritet održivosti, nije moguće donositi nacionalni program u vidu strategije, budući da se dugoročnim aktom strateškog planiranja nije moguće pravovremeno uskladiti sa rastućim trendovima politike zaštite potrošača u EU, koji se iznimno brzo mijenjaju, kao ni sa nacionalnim ciljevima, koji moraju pratiti EU trendove, ali i obratiti dužnu pažnju na nacionalne specifičnosti koje se odnose na zaštitu potrošača, tako da bi donošenjem dugoročnog akta određeni vrlo aktualni ciljevi iz područja zaštite potrošača ostali nepokriveni.</p>
145	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 137.</b>  Stavak 3. ??????? Koje je to Ministarstvo iz stavka 2. ? Ovaj stavak definirati: - "Na temelju Strategija tijela javne vlasti izrađuju „Godišnji Plan provedbe politike zaštite potrošača" o čijoj provedbi izvješćuju Vladu RH najkasnije do 31. siječnja za proteklu godinu. " - „Vlada RH jednom godišnje (načelno uz Svjetski dan zaštite prava potrošača) izvješćuje Hrvatski Sabor o stanju provedbe Nacionalne strategije zaštite potrošača."</p>	<p><b>Djelomično prihvaćen</b>  Prihvata se primjedba koja se odnosi na otklanjanje omaške iz stavka 3. Nacrta prijedloga zakona. Nadalje, ne prihvaća se prijedlog teksta norme predlagatelja. Naime, pojam „strategije tijela javne vlasti" problematičan je iz više razloga. Najprije je potrebno naglasiti da takav pojam implicira da se radi o strategiji više tijela, a ne jednog tijela koje je horizontalno nadležno za politiku zaštite potrošača. Nadalje, samo donošenje strategije nije oportuno iz razloga koji su pobliže objašnjeni u primjedbi koja se odnosi na preimenovanje nacionalnog programa u nacionalnu strategiju. Nadalje, „godišnji plan provedbe" koji predlagatelj navodi nije svrsishodno donositi na način opisan u predmetnom prijedlogu, budući da bi se istim ograničila mogućnost dopune provedbe potrošačkog zakonodavstva u određenom razdoblju koji se odnose na iminentnu potrebu uređivanja određenih potrošačkih prioriteta u vrlo kratkom razdoblju (primjerice, ukoliko se, sukladno obvezama Republike Hrvatske, kao države članice EU, istaknu novi prioritete na razini EU koje smo dužni provesti, a što je vrlo moguće, posebice iz razloga što je pandemija COVIDa-19 već i sad iznjedrila određene probleme koji će se pokušati ublažiti na EU razini, a rezultat će modifikacijom prioriteta u potrošačkom zakonodavstvu). Naime, upravo iz razloga što je potrošačka problematika izrazito dinamično područje, koje je podložno brzim izmjenama, potrebno je na razini nacionalnog prava zadržati određenu fleksibilnost kako bi se sustav mogao prilagoditi novim ciljevima politike zaštite</p>

		potrošača ili izmjenama postojećih.
146	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 137.</b></p> <p>Stavak 2 izbaciti. Strateĝija je trajni dokument koji se tijekom vremena dograđuje izmjenama i dopunama, a kada ih se skupi dovoljno izrađuje se nova Strategija.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Uzimajući u obzir sve veću potrošnju i ubrzanu digitalizaciju, potrebno je pravovremeno prilagođavati ciljeve potrošačke politike te donositi odgovarajuća pravna sredstva zaštite potrošačkih prava. Upravo iz tog razloga Nacionalni program zaštite potrošača donosi se za kratkoročno razdoblje od četiri godine kako bi se osigurala izmjena potrošačkog zakonodavstva koja će osigurati usklađivanje sa stvarnim potrebama tržišta. Upravo je pandemija bolesti COVID-19 pokazala kako u određenim slučajevima nastaje potreba uređivanja određenih potrošačkih prioriteta u vrlo kratkom razdoblju. Potrošačka problematika kao izrazito dinamično područje podložno čestim izmjenama zahtjeva da se na razini nacionalnog prava zadrži određena fleksibilnost kako bi se sustav mogao prilagoditi novim ciljevima politike zaštite potrošača ili izmjenama postojećih.</p>
147	<p><b>Društvo "POTROŠAČ" DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 139.</b></p> <p>predlažemo da se izmjeni stavak 4. , te glasi- Jedinice lokalne samouprave dužne su osigurati i ustupiti na korištenje bez naknade(zakupnine) udrugama za zaštitu potrošača, za obavljanje savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača. Naime,u slučaju "osigurati" ne oslobađa se lokalna samouprava od naplate zakupnine, te se apsolutno gubi smisao stavka 4. Većina udruga je svjedok ranije navedenog primjera,gdje dosljedno dobivaju odgovor od lokalnih samouprava da su oni dužni samo osigurati,te da nisu dužni više od toga sukladno ZZP-u.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Uzimajući u obzir kako se prijedlog odnosi na predmet odlučivanja koji ulazi u samoupravni djelokrug jedinica lokalne samouprave i koji ovisi o raspoloživim financijskim sredstvima istih, predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog.</p>
148	<p><b>HGK DIO V.INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA, Članak 139.</b></p> <p>Članice Udruženja trgovine HGK smatraju da je u slučaju ukidanja stručnog ispita potrebno propisati kriterije tko može informirati potrošače o njihovim pravima i javiti se na javni natječaj za tu funkciju. U protivnome može doći do dezinformiranja potrošača, a posljedično i opterećenja tijela koji se bave predstavkama potrošača. Stoga predlažu ne ukidati stručni ispit, odnosno podredno propisati kvalifikacije za osobu koja se može baviti savjetovanjem, informiranjem i izobrazbom potrošača.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Uzimajući u obzir kako je zaštita potrošača multidisciplinarno područje, Nacrtom prijedloga zakona ne mogu se propisati svi kriteriji koje mora ispunjavati osoba koja obavlja poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača. Konkretni kriteriji za provedbu aktivnosti na području zaštite potrošača određenih Nacionalnim programom zaštite potrošača na temelju javnog natječaja, uključujući i zahtjeve vezano za stručnost i iskustvo osobe koja izvodi predmetne aktivnosti, utvrđuju se samim javnim natječajem.</p>
149	<p><b>HGK DIO VI.INSPEKCIJSKI NADZOR, Članak 141.</b></p> <p>U odnosu na stavak 5., članice Udruženja trgovine HGK smatraju kako nema potrebe za predloženom zakonskom izmjenom, s obzirom da je AZOP na navedeno ovlašten sukladno Zakonu o zaštiti podataka.</p>	<p><b>Prihvaćen</b></p> <p>Prihvaćeno.</p>
150	<p><b>HOK DIO VI.INSPEKCIJSKI NADZOR, Članak 142.</b></p> <p>Ocjenjujemo pozitivnim utvrđivanje obveznog minimalnog sadržaja predstavke potrošača pri čemu ukazujemo na termin „činjenice" u st. 2. al. 2., stoga što se u kasnijem tekstu od podnositelja predstavke ne traži dostavljanje bilo kakvih dokaza za „činjenice" koje navodi.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Prijedlog nije prihvaćen iz razloga što predmetnim odredbama uređuje minimalan sadržaj predstavke potrošača koji je potreban za ocjenu postoji li potreba zaštite javnog interesa. Samo dokazivanje povrede provodi u inspekcijskom postupku koji je već pokrenut i u kojem inspektor samostalno utvrđuje činjenice i okolnosti. Pitanje dokazivanja uređeno je odredbama</p>

		Zakona o općem upravnom postupku ("Narodne novine" 47/09).
151	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO VI.INSPEKCIJSKI NADZOR, Članak 142.</b></p> <p>Članak 142. Stavak 2. iza riječi "pisanom" dodati riječi "ili elektroničkom" <b>Obrazloženje:</b> Već sada je vrlo uspješno na mrežnim stranicama Državnog inspektorata RH postavljena aplikacija online prijave nepravilnosti tj. prigovor potrošača, te je zakonska odrednica da mora biti u "pisanom obliku" bespredmetna ili de facto nalog DIRH da makne online aplikaciju za progovore.</p>	<p><b>Prihvaćen</b> Prihvaćeno.</p>
152	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA DIO VI.INSPEKCIJSKI NADZOR, Članak 142.</b></p> <p>Članak 142. ubaciti novi Stavak 2. kako slijedi: (2) Nadležni inspektor će uzeti u obzir predstavnik udruge za zaštitu potrošača bez uvjetovanja predradnji propisanih iz članka 10. i/ili članka 27. stavka 1. ovoga Zakona. Sadašnji Stavak 2. postaje Stavak 3. a ostali poslije njega. <b>Obrazloženje:</b> Predložena izmjena je ustvari već postojeća praksa. Naime, udruge potrošača imaju zakonsku obvezu štiti interese potrošača, ali nemaju pravu zastupati potrošača niti pred trgovcem, niti pred institucijama, mogu samo predlagati da se pojedini slučaj riješi u korist potrošača, tj. ukazati na zakonske nepravilnosti. Praksa pokazuje da kada udruga pošalje prigovor trgovcu on u "zakonskom roku" za odgovor u većini slučajeva ne otkloni, nego sakrije nepravilnost tj. "uništi dokaze" Zakon mora poticati suradnju udruga i Inspektorata !</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Navedenim člankom propisuje se način podnošenja predstavke od strane potrošača kojem su povrijeđeni njegovi ekonomski interesi potrošača. Međutim, navedena odredba ni na koji način ne ograničava pravo udruga za zaštitu potrošača i drugih dionika da ukazuju na povrede prava s ciljem zaštite javnog interesa sukladno Zakonu o općem upravnom postupku, kao što su to činile i do sada.</p>
153	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP DIO VI.INSPEKCIJSKI NADZOR, Članak 142.</b></p> <p>Članak 142.dodati stavak 1-a Kada se radi o interesu većeg broja potrošača ili kada prijavu podnose udruge za zaštitu potrošača ista se može podnijeti direktno na nadležno mjesto (državni inspektori) <b>Obrazloženje</b> Često puta trgovci krše zakon objavljivanjem različitih cijena na polici i prilikom plaćanja na blagajni. Prevara je za cca 3 pa i do desetak kuna, a potrošač prvo mora obavijestiti trgovaca koji će nakon 5 dana promijeniti cijenu na blagajni , ali je on prevario stotinjak potrošača. Potrošač mora za 3 do 10 kuna napisati pismo poslati ga preporučeno (izgubiti 13 kuna) čekati 15 dana odgovor pa tek onda se obratiti trgovcu. Znači kada se radi o interesu za veći broj potrošača inspektori trebaju odmah djelovati. O navedenom smo razgovarali i na radnoj grupi za izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača prije par godina kada je tadašnji pomoćnik ministra rekao „ evo to je u redu i sve smo dogovorili“, ali nažalost na našu opasku da to treba ući u zakon nije ništa napravljeno a s kime smo se mi potrošači dogovorili kada je navedena osoba smijenjena? Promijeniti čl.142. stavak 3 na slijedeći način: (3) Ako nadležni inspektor zaprimi predstavku potrošača u kojoj nisu dostavljeni podaci iz stavka 2. ovoga članka, pisanim putem će obavijestiti potrošača da nadopuni predstavku u roku koji odredi nadležni inspektor ali koji ne može biti kraći od 5 dana niti dulji od 10 dana, uz upozorenje na pravne posljedice iz stavka 4. ovoga članka ako potrošač dopunu predstavke ne</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b></p> <p>Prijedlog nije prihvaćen iz razloga što nije razvidno na koji će način predmetna odredba doprinijeti većoj razini zaštite potrošača. Naime, „veći broj potrošača“ ne precizira o kojem se točno broju potrošača treba raditi u kako bi se ostvarili preduvjeti za primjenu predmetnog članka, radi čega će se isti moći zlouporabiti time da će se u potpunosti zaobići podnošenje pojedinačne potrošačke predstavke sukladno odredbama ovog Nacrta prijedloga zakona. Nadalje, vezano uz navedeni primjer isticanja cijene trgovaca, radi se o nepoštenoj (zavaravajućoj) poslovnoj praksi koja se, ukoliko je potkrijepljena dokazima (primjerice, fotografijama koje jasno ukazuju na razliku u cijeni), može podnijeti inspekcijskim tijelima, bez potrebe „upozoravanja“ trgovca. Osim navedenog, vezano za tvrdnje o prekasnom djelovanju tržišnih inspektora, Nacrtom prijedloga zakona su propisani određeni rokovi (ne dulji od 10 dana), za koje smatramo da su adekvatni kako bi se na odgovarajući način suzbile i, po potrebi, i sankcionirale povrede potrošačkih prava sukladno Nacrtu prijedloga zakona. Naime, takvi su rokovi nužni upravo kako bi se ubrzao inspekcijski postupak, ali i kako bi se inspekcijska tijela rasteretila od obrade često nepotpunih i/ili nejasnih predstavlki, koje oduzimaju vrijeme i sprečavaju inspekcijska tijela da se bave osnovanim predstavkama. Navedeni rokovi su i posebice prikladni uzimajući u obzir činjenicu da je sada, sukladno članku 142. stavku 2. Nacrta prijedloga zakona, propisano najmanje koje podatke potrošačka predstavka mora sadržavati, a kako bi se uzela u rad, kako bi podnositelj predstavke znao koje</p>



	<p>dostavi u roku. Obrazloženje: Naša udruga je imala jedan slučaj prijave državnim inspektorima kada su od nas tražili da nadopunimo podate u roku 2 dana što je zbilja prekratak rok, a oni odgovaraju sa zadržkom i do više od 30 dana.</p>	<p>dokaze mora priložiti, a kako bi se eventualne prekršitelje što skorije detektiralo i, po potrebi, sankcioniralo. Nadalje, čak i ukoliko određeni rok protekne bez da je tražena dokumentacija dostavljena, takvi rokovi nisu prekluzivne prirode, te podnositelj predstavnke može ponovno uložiti predstavku, te dostaviti potpunu dokumentaciju nakon što istu pribavi.</p>
154	<p><b>HOK</b> <b>DIO VI.INSPEKCIJSKI NADZOR, Članak 143.</b> Rok koji je određen u st. 2. navedenog članka na način da isti „ne može biti dulji od deset dana“ omogućava nadležnom inspektorima da isti utvrdi i u duljini od npr. jednog dana. S obzirom da takvo određenje dovodi do pravne nesigurnosti predlažemo da se utvrdi da minimum istog ne može biti kraći od osam dana. Nadalje, u svezi sa st. 3 istog članka smatramo da je nužno da se riječica „će“ (u nastavku "pokrenuti inspekcijski postupak") zamijeni s riječju „može“. Na taj način se nadležnom inspektorima omogućava da ovisno o činjenicama koje je naveo potrošač u svojoj predstavnki, kao i trgovac u svom očitovanju, odluči hoće li pokrenuti inspekcijski postupak ili ne.</p>	<p><b>Djelomično prihvaćen</b> Prijedlog izmjene članka 143. stavka 2. Nacrta prijedloga zakona ne prihvaća se iz razloga što se predmetnom odredbom uređuje rok koji određuje nadležni inspektor po svojoj diskrecijskoj ocjeni uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja unutar zakonskog okvira propisanog ovom odredbom. Ukoliko nadležni inspektor ocijeni kako za izjašnjavanje trgovca neće biti potrebno dulje vrijeme, rok koji odredi nadležni inspektor može biti i kraći od 10 dana. Izjašnjavanje trgovca o navodima potrošača ima za cilj rješavanje spora između trgovca i potrošača prije samog pokretanja inspekcijskog postupka. Vezano za prijedlog izmjene članka 143. stavka 3. Nacrta prijedloga zakona, isti je prihvaćen.</p>
155	<p><b>HGK</b> <b>DIO VI.INSPEKCIJSKI NADZOR, Članak 143.</b> S obzirom da direktiva ostavlja izbor svakoj državi članici da odluči koji će od instrumenata biti raspoloživ, članice Udruženja trgovine HGK predlažu sljedeće: • unijeti i izmjenu da trgovac prije provođenja određene prakse može zatražiti od DIRH-a/MINGO-a informaciju/ mišljenje je li određeno ponašanje u skladu sa zakonom te da to mišljenje ujedno predstavlja neku vrstu odobrenja za provođenjem prakse u pitanju. Ratio: prije nego trgovac utroši resurse u npr. neku promidžbenu kampanju trebao bi biti u mogućnosti, u suradnji s nadležnim tijelima unaprijed provjeriti je li određeno postupanje sukladno zakonu. Navedeno će smanjiti broj predstavnki, poboljšati stanje zaštite prava potrošača i rasteretiti državna tijela koja provode postupke povodom predstavnki. • Također, bilo bi preporučljivo da DIRH objavljuje svoje odluke u većem postotku i pristupačno svima sve kako bi zainteresirani trgovci mogli unaprijed prilagoditi svoje ponašanje sukladno zakonskim odredbama. To bi dovelo do veće usklađenosti zakona, prakse DIRH-a i postupanja trgovaca. Za sada su većinom dostupne odluke upravnih sudova u oskudnom broju što ne pridonosi harmonizaciji postupanja trgovca.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog kojim se zahtijeva propisivanje mogućnosti da Državni inspektorat ili Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja izdaju odobrenje kojim bi se potvrdilo da je planirano postupanje trgovca u skladu sa zakonom, ne može se prihvatiti iz razloga što donošenju bilo kakvog odobrenja od strane javnopravnih tijela uvijek mora prethoditi unaprijed uređeni upravni postupak. Zakonom o zaštiti potrošača uređuju se obveze trgovaca koji svoju praksu moraju uskladiti s odredbama istog. Pitanje da li je „određeno ponašanje u skladu sa zakonom“, odnosno da li je u konkretnom slučaju povrijeđeno pravo može utvrditi samo nadležni sud kao jedino ovlašteno tijelo za tumačenje i primjenu propisa na konkretan slučaj. Tijela državne uprave u okviru svog djelokruga mogu davati mišljenja o primjeni prava, međutim mišljenja nisu obvezujuća za tijela nadzora.</p>
156	<p><b>HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA - HUZP</b> <b>DIO VI.INSPEKCIJSKI NADZOR, Članak 143.</b> Promijeniti članak 143. stavak 2 (2) Trgovac je dužan u roku koji odredi nadležni inspektor ali koji ne može biti kraći od 5 dana niti dulji od 10 dana pisanim putem dostaviti očitovanje na zahtjev nadležnog inspektora iz stavka 1. ovoga članka. Obrazloženje: Naša udruga je imala jedan slučaj prijave državnim inspektorima kada su od nas tražili da nadopunimo podate u roku 2 dana što je zbilja prekratak rok, a oni odgovaraju sa zadržkom i do više od 30 dana.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b> Nacrtom prijedloga zakona propisani su određeni rokovi (ne dulji od 10 dana), za koje smatramo da su adekvatni kako bi se na odgovarajući način suzbile i, po potrebi, i sankcionirale povrede potrošačkih prava sukladno Nacrtu prijedloga zakona, odnosno, kako bi se osiguralo da trgovac u što kraćem roku (koji inspektori određuju ovisno o okolnosti slučaja, odnosno o dokazima dostavljenim u predstavnki potrošača i o tipu predstavnke te težini povrede). Naime, takvi su rokovi nužni upravo kako bi se ubrzao inspekcijski postupak, ali i kako bi se inspekcijska tijela rasteretila od obrade često nepotpunih i/ili nejasnih, pa i neosnovanih predstavnki, koje oduzimaju</p>

		vrijeme i sprečavaju inspekcijska tijela da se bave osnovanim predstavkama.
157	<b>HOK</b> <b>DIO VI.INSPEKCIJSKI NADZOR, Članak 144.</b> U st: 5. brisati zadnju riječ „trgovine“ s obzirom da taj pojam predstavlja samo jednu od djelatnosti.	<b>Prihvaćen</b> Prihvaćeno.
158	<b>Ured pučke pravobraniteljice</b> <b>DIO VII.PREKRŠAJNE ODREDBE, Članak 149.</b> Uz članak 149. stavak 1. točka 17. (Prekršaji) Predlažemo propisati mogućnost izricanja novčane kazne za prekršaj ukoliko trgovac-pravna osoba radi naplate potraživanja putem telefona kontaktira potrošače upisne u Registar „NE ZOVI“. Obrazloženje: Prijedlog se daje radi usklađenja s predloženom dopunom članka 12. stavka 1. Nacrta prijedloga Zakona te omogućavanja izricanja sankcije u slučajevima neželjene komunikacije u kontekstu naplate dugova iz potrošačkih ugovora.	<b>Nije prihvaćen</b> Slijedom neprihvatanja prijedloga Ureda pučke pravobraniteljice koji se odnosi na izmjenu članka 12. Nacrta prijedloga zakona, ne prihvaća se niti izmjena odgovarajuće prekršajne odredbe u članku 149. stavku 1. točki 17. Nacrta prijedloga zakona.
159	<b>A1 Hrvatska d.o.o.</b> <b>DIO VII.PREKRŠAJNE ODREDBE, Članak 149.</b> U članku 149. NPZ povećan je raspon novčanih kazni tako da je maksimum povećan sa 100.000 na 500.000 kn. U obrazloženju predmetne odredbe navodi se da raspon sankcija koji je predviđen za trgovce - pravne osobe u ranije važećem zakonu nije bio adekvatan, budući da nije imao odvraćajući učinak na počinitelje prekršaja da se ubuduće suzdrže od kršenja potrošačkih prava. Iz navedenog nije vidljivo odnosi li se ovo zapažanje na sve prekršaje jednako ili ipak postoje određeni prekršaji koji su češći od ostalih i za koje se u praksi pokazalo da visina kazne nije donijela željeni učinak. Držimo da se cilj koji je propisan Direktivom (EU) 2019/2161, a to je utvrđenje novčanih kazni kako bi iste bile učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće za trgovce, neće postići samim podizanjem maksimuma novčane kazne, nego je potrebno prekršajne odredbe sistematizirati u više članaka, prema težini prekršaja i strogosti sankcija i na taj način utvrditi prekršajne kazne koje su učinkovite, ali i razmjerne težini prekršaja.	<b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog nije prihvaćen iz razloga što se pri izboru visine kazne primjenjuje odredba članka 154. Nacrta prijedloga zakona kojom je jasno propisano na koji način nadležni sud određuje vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti u konkretnom slučaju, a sve kako bi se osiguralo da kazne koje će biti izrečene u konkretnom slučaju, budu učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Iznos izrečene kazne će, sukladno članku 154. Nacrta prijedloga zakona, ovisiti o svim okolnostima konkretnog slučaja, a osobito o sljedećim okolnostima: naravi, težini, opsegu i trajanju povrede; svakoj radnji koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; ranije utvrđenoj povredi trgovca; financijskoj dobiti koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; te sankcijama izrečenima za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Službeni list L 345).
160	<b>HGK</b> <b>DIO VII.PREKRŠAJNE ODREDBE, Članak 149.</b> Članice Udruženja trgovine HGK smatraju kako su previsoki iznosi zapriječenih kazni. U praksi se ionako nisu izricale maksimalne kazne, odnosno i ove dosadašnje su bile dovoljno odvraćajuće te su se trgovci uistinu nastojali prilagoditi odredbama ZZP-a, u čemu su i uspjeli. Predlaže se eventualno izvršiti distinkciju između različitih težina/ ponavljajućih postupanja, no članice Udruženja smatraju kako nema potrebe za zakonodavnom intervencijom koja dovodi do maksimalne kazne od 500.000,00 kn u odnosu na prijašnjih 100.000, 00 kn.	<b>Nije prihvaćen</b> Prijedlog nije prihvaćen iz razloga što se pri izboru visine kazne primjenjuje odredba članka 154. Nacrta prijedloga zakona kojom je jasno propisano na koji način nadležni sud određuje vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti u konkretnom slučaju, a sve kako bi se osiguralo da kazne koje će biti izrečene u konkretnom slučaju, budu učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Iznos izrečene kazne će, sukladno članku 154. Nacrta prijedloga zakona, ovisiti o svim okolnostima konkretnog slučaja, a osobito o sljedećim okolnostima: naravi, težini, opsegu i trajanju povrede; svakoj radnji koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; ranije utvrđenoj povredi trgovca; financijskoj dobiti koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; te sankcijama izrečenima za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem

		mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Službeni list L 345).
161	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO VII.PREKRŠAJNE ODREDBE, Članak 149.</b>          Stavak 1. točka 34. Ovo je predložena izmjena u čl. 23. Naime neprimjereno je da moguća kazna do 500.000 kn zavisi od osobnog doživljaja inspektora je li nešto napisano „jasno, vidljivo i čitko“ !!!!!!! To treba mijenjati u svim člancima. Ako nije konkretno propisano što je to „jasno, vidljivo i čitko“ onda se ne mogu predviđati kazne za „kršenje“. Inspektorima treba omogućiti da jasno uvide prekršaj a ne da prekršaj definiraju temeljem svog mišljenja i doživljaja, a ne propisa.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Primjedba se ne prihvaća. Naime, izricanje sankcija je u ovlasti nadležnog suda, koji iste utvrđuje ovisno o okolnostima konkretnog slučaja, a koje svakako ne ovise o dojmu inspektora. Naime, ovim putem upućujemo na odredbu članka 154. Nacrta prijedloga zakona, u kojoj je jasno propisano na koji način nadležni sud određuje vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti u konkretnom slučaju, a sve kako bi se osiguralo da kazne koje će biti izrečene u konkretnom slučaju, budu učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Kao što je razvidno iz članka 149. stavka 1. Nacrta prijedloga zakona, kazne koje se mogu izreći su u rasponu od 10.000 do 500.000 kuna, a sam iznos izrečene kazne će, sukladno članku 154. Nacrta prijedloga zakona, ovisiti o svim okolnostima konkretnog slučaja, a osobito o sljedećim okolnostima: naravi, težini, opsegu i trajanju povrede; svakoj radnji koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; ranije utvrđenoj povredi trgovca; financijskoj dobiti koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; te sankcijama izrečenima za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Službeni list L 345).</p>
162	<p><b>DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA</b>  <b>DIO VII.PREKRŠAJNE ODREDBE, Članak 149.</b>          Stavak 1. točka 29. Ovo se ne može realizirati. Potrošač nema adekvatne mogućnosti dokazati tko je ostavio oglasne poruke, a postoji i mogućnost zlouporabe, da konkurencija napakosti trgovcu.</p>	<p><b>Nije prihvaćen</b>          Primjedba se ne prihvaća. Naime, svrha navedene odredbe jest zaštita potrošača od navedenog načina prekomjernog izlaganja oglasnim materijalima protiv potrošačeve volje, što svakako predstavlja jedan vid agresivne poslovne prakse. Osim navedenog, a vezano za tvrdnju da može doći do zlouporabe takve mogućnosti, trgovac se od takvih postupanja može uspješno obraniti na način da dokaže da nije postupao protivno predmetnoj odredbi ili da, ukoliko ustanovi da se radi o postupanju konkurencije, može pokrenuti parnični postupak radi naknade štete nastale radi posljedica koje je trgovac imao od predmetnog trgovca koji je izvršio zlouporabu.</p>
163	<p><b>HOK</b>  <b>DIO VII.PREKRŠAJNE ODREDBE, Članak 150.</b>          Vezano za odredbu st. 4., s obzirom na trgovce fizičke osobe koje su obrtnici s paušalnim oporezivanjem smatramo potrebnim utvrditi što se smatra službenim godišnjim financijskim izvješćem kako uslijed nedovoljnog definiranja pojma obrtnici s paušalnim oporezivanjem ne bi bili u situaciji da budu kažnjeni novčanom kaznom s visokim minimumom od 50.000 kuna.</p>	<p><b>Prihvaćen</b>          Prihvaćeno.</p>
164	<p><b>Croatian Alliance of Consumers/ Unija Potrošača Hrvatske</b></p>	<p><b>Djelomično prihvaćen</b>          Prijedlog je prihvaćen u dijelu kojim se zahtijeva</p>

	<p><b>DIO VII.PREKRŠAJNE ODREDBE, Članak 151.</b>  U članku 151. treba dodati . nove točke 3. i 4. koje glase: 3. "jedinica lokalne samouprave ako ne provodi aktivnosti navedene u članku 133. Zakona 4. "jedinica lokalne samouprave ako ne provodi aktivnosti navedene u točkama 3. i 4. članka 139. Zakona  <b>Obrazloženje:</b> Aktivnosti navedene u člancima 133. i 139. Zakona i do sada su bile obveza jedinica lokalne samouprave, ali ih velika većina nije provodila i ništa im se nije zbog toga desilo, a kako smo već naveli, po rezultatima Potrošačkog semafora EU, naši potrošači su najlošije informirani, educirani i zaštićeni, a dobrim dijelom i zbog činjenice da jedinice lokalne samouprave ne izvršavaju svoje zadaće u tom području koje im je propisao ZZP, i zbog toga trebaju biti propisane prekršajne kazne .</p>	<p>propisivanje prekršajne odgovornosti odgovorne osobe u jedinici lokalne samouprave u slučaju kada jedinica lokalne samouprave propusti osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača sukladno članku 139. stavku 4. Nacrta prijedloga zakona. Vezano za propisivanje prekršajne odgovornosti pravne osobe u jedinici lokalne samouprave za povrede članka 133. i članka 139. stavka 3. Nacrta prijedloga zakona, kako se prijedlog odnosi na predmet odlučivanja koji ulazi u samoupravni djelokrug jedinica lokalne samouprave i koji ovisi o raspoloživim financijskim sredstvima istih, predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog.</p>
165	<p><b>udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora</b>  <b>DIO VII.PREKRŠAJNE ODREDBE, Članak 151.</b>  <b>Čl.151.</b> U članku 151. treba dodati . nove točke 3. i 4. koje glase: 3. "jedinica lokalne samouprave ako ne provodi aktivnosti navedene u članku 133. Zakona 4. "jedinica lokalne samouprave ako ne provodi aktivnosti navedene u točkama 3. i 4. članka 139. Zakona  <b>Obrazloženje:</b> Aktivnosti navedene u člancima 133. i 139. Zakona i do sada su bile obveza jedinica lokalne samouprave, ali ih velika većina nije provodila i ništa im se nije zbog toga desilo, a kako smo već naveli, po rezultatima Potrošačkog semafora EU, naši potrošači su najlošije informirani, educirani i zaštićeni, a dobrim dijelom i zbog činjenice da jedinice lokalne samouprave ne izvršavaju svoje zadaće u tom području koje im je propisao ZZP, i zbog toga trebaju biti propisane prekršajne kazne .</p>	<p><b>Djelomično prihvaćen</b>  Prijedlog je prihvaćen u dijelu kojim se zahtijeva propisivanje prekršajne odgovornosti odgovorne osobe u jedinici lokalne samouprave u slučaju kada jedinica lokalne samouprave propusti osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača sukladno članku 139. stavku 4. Nacrta prijedloga zakona. Vezano za propisivanje prekršajne odgovornosti pravne osobe u jedinici lokalne samouprave za povrede članka 133. i članka 139. stavka 3. Nacrta prijedloga zakona, kako se prijedlog odnosi na predmet odlučivanja koji ulazi u samoupravni djelokrug jedinica lokalne samouprave i koji ovisi o raspoloživim financijskim sredstvima istih, predlagatelj nije u mogućnosti prihvatiti prijedlog.</p>
166	<p><b>A1 Hrvatska d.o.o.</b>  <b>DIO VII.PREKRŠAJNE ODREDBE, Članak 153.</b>  U članku 153. stavak 1. predlažemo dopuniti podstavak 1. tako da glasi: "– nadzirana pravna ili fizička osoba tijekom inspekcijskog nadzora odnosno do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti i nedostatke odnosno posljedice tih nepravilnosti i nedostataka utvrđenih u inspekcijskom nadzoru, što će nadležni inspektor utvrditi u zapisniku"  <b>Obrazloženje:</b> Predlažemo dopunu predmetne odredbe budući da se određene nepravilnosti ili nedostaci ne mogu otkloniti (npr. radnje koje se moraju poduzeti u određenom roku), ali se mogu otkloniti posljedice istih te je isto potrebno uzeti u obzir kao postojanje okolnosti zbog kojih inspektor neće podnijeti optužni prijedlog, odnosno izdati prekršajni nalog.</p>	<p><b>Prihvaćen</b>  Prihvaćeno.</p>



**IZJAVA O USKLADENOSTI PRIJEDLOGA PROPISA S PRAVNOM STEČEVINOM  
EUROPSKE UNIJE**

**1. Naziv prijedloga propisa**

Zakon o zaštiti potrošača

**2. Stručni nositelj izrade prijedloga propisa**

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I ODRŽIVOG RAZVOJA

**3. Veza s Programom Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije**

Predviđeno Programom Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2021. godinu.

Rok: III. kvartal 2021.

**4. Preuzimanje odnosno provedba pravne stečevine Europske unije**

**a) Odredbe primarnih izvora prava Europske unije**

Ugovor o funkcioniranju Europske unije  
članak/članci 169.

**b) Sekundarni izvori prava Europske unije**

*Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP.) (SL L 136, 22.5.2019.)*

32019L0771

- Članci 2., 3., 6., 7., 8., 10., 11., 13., 14., 16., 17., 18. i 24. bit će preuzeto: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)
- Članci 5., 9., 12., 15. i 21. preuzeto: Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18)

*Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP) (SL L 328, 18.12.2019.)*

32019L2161

- Članak 2. bit će preuzeto: Pravilnik o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja (29.11.2021)
- Članak 4. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (29.11.2021)

*Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993.)*

31993l0013

*Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998.)*

31998l0006

- Članci 4., 5. i 6. bit će preuzeto: Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (29.11.2021)

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

32002l0065

- Članak 10. preuzeto: Zakon o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" br. 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14., 72/17.) (NN 73/08 90/11 133/12 80/13 71/14 72/17)

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

32005l0029

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

32008l0122

- Članak 4. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi. (29.11.2021)

- Članak 5. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (29.11.2021)
- Prilog 1. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi (29.11.2021)
- Prilozi 2., 3. i 4. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni (29.11.2021)
- Prilog 5. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni (29.11.2021)

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

32009I0022

- Članak 3. bit će preuzeto: Odluka o određivanju tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača (29.11.2021)

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

32011I0083

- Članak 11. Prilog 1. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (29.11.2021)
- Članak 18. preuzeto: Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18)

#### c) Ostali izvori prava Europske unije

**5. Prilog: tablice usporednih prikaza za propise kojima se preuzimaju odredbe sekundarnih izvora prava Europske unije u zakonodavstvo Republike Hrvatske**

Da.

**Potpis EU koordinatora stručnog nositelja izrade prijedloga propisa, datum i pečat**

Nataša Mikuš Žigman

Državna tajnica



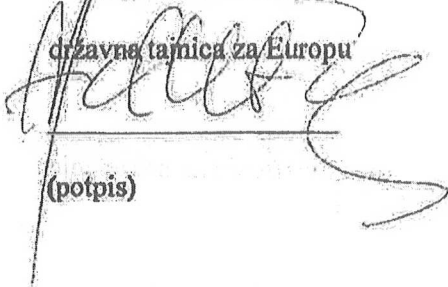
(potpis)



**Potpis EU koordinatora Ministarstva vanjskih i europskih poslova, datum i pečat**

Andreja Metelko-Zgombić

državna tajnica za Europu



(potpis)

18. 8. 2021

(datum i pečat)

211

**USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA**

**1. Naziv propisa Europske unije**

Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima

**2. Naziv prijedloga propisa**

Zakon o zaštiti potrošača

**3. Usklađenost odredbi propisa Europske unije (sekundarni izvori prava) s odredbama prijedloga propisa**

a)	b)	c)	d)
Odredbe propisa Europske unije	Odredbe prijedloga propisa	Je li sadržaj odredbe propisa Europske unije u potpunosti preuzet u odredbu prijedloga propisa?	Obrazloženje (ako sadržaj odredbe propisa Europske unije nije preuzet ili je djelomično preuzet u odredbu prijedloga propisa)

<p>Članak 1.</p> <p>Svrha je ove Direktive odrediti oznake prodajne cijene i cijene po jedinici mjere proizvoda ponuđenih od strane trgovaca potrošačima s ciljem boljeg informiranja potrošača i lakše usporedbe cijena.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja</p>
<p>Članak 2.</p> <p>Za potrebe ove Direktive:</p> <p>(a) prodajna cijena znači konačna cijena za jedinicu proizvoda, ili određenu količinu proizvoda, uključujući PDV i sve druge poreze;</p> <p>(b) jedinična cijena znači konačna cijena, uključujući PDV i sve druge poreze, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan kvadratni metar ili jedan kubični metar proizvoda ili drugu jedinstvenu količinsku jedinicu koja se široko i uobičajeno koristi u predmetnoj državi članici pri stavljanju pojedinih proizvoda na tržište;</p> <p>(c) proizvodi koji se prodaju u rasutom stanju znači proizvodi koji nisu unaprijed pakirani i mjere se u prisutnosti potrošača;</p> <p>(d) trgovac znači svaka fizička ili pravna osoba koja prodaje ili nudi na prodaju proizvode koji ulaze u okvir njegove komercijalne ili profesionalne aktivnosti;</p>	<p><b>Članak 4.</b></p> <p>Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:</p> <p>11. „maloprodajna cijena“ je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja</p> <p>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 poreze i druga javna davanja</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>(e) potrošač je svaka fizička osoba koja kupuje proizvod u svrhe koje su izvan okvira njegove komercijalne ili profesionalne aktivnosti</p>	<p>28. „<i>proizvod u rasutom stanju</i>“ je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeren u nazočnosti potrošača</p> <p>34. „<i>trgovac</i>“ 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</p> <p>22. „<i>potrošač</i>“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti</p>		
<p>Članak 3.</p> <p>1. Prodajna cijena i jedinična cijena navode se za sve proizvode iz članka 1., pri čemu navođenje jedinične cijene podliježe odredbama članka 5. Jedinična cijena ne mora se navesti ako je jednaka prodajnoj cijeni.</p>	<p>Članak 7.</p> <p>(1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koju pruža.</p> <p>(3) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>2. Države članice mogu odlučiti da neće primjenjivati stavak 1. na:</p> <p>—proizvode koji se nabavljaju u tijeku pružanja usluge,</p> <p>—prodaju dražbom i prodaju umjetničkih djela i antikviteta.</p> <p>3. Za proizvode u rasutom stanju, mora se navesti samo jedinična cijena.</p> <p>4. U svakom oglasu u kojem se navodi prodajna cijena proizvoda iz članka 1. navodi se i jedinična cijena u skladu s člankom 5.</p>	<p>(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.</p> <p>(4) Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnome mjestu proizvoda.</p> <p>(8) Pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda mora biti navedena i cijena za jedinicu mjere, sukladno odredbama ovoga članka.</p>		
<p>Članak 4.</p> <p>1. Prodajna cijena i jedinična cijena moraju biti nedvosmislene, lako prepoznatljive i jasno čitljive. Države članice mogu odrediti da je najviši broj cijena koje se mogu navesti ograničen.</p> <p>2. Jedinična cijena odnosi se na deklariranu količinu u skladu s nacionalnim odredbama i odredbama Zajednice.</p> <p>Ako se nacionalnim odredbama ili odredbama Zajednice traži oznaka neto mase i neto mase suhe tvari za određene unaprijed pakirane proizvode, dovoljno je</p>	<p><b>Članak 7.</b></p> <p>(1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koju pruža.</p> <p>(9) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. ovoga članka.</p>	<p>Djelomično preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (29.11.2021)</p>



<p>navesti jediničnu cijenu neto mase suhe tvari.</p>	<p><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p> <p><b>Članak 156.</b></p> <p>Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.</p>		
<p>Članak 5.</p> <p>1. Države članice mogu odustati od obveze navođenja jedinične cijene proizvoda kod kojih ta oznaka nije korisna zbog prirode ili svrhe proizvoda ili bi dovela do zabune.</p> <p>2. S obzirom na provedbu stavka 1., države članice mogu, u slučaju neprehrambenih proizvoda, utvrditi popis proizvoda ili kategorija proizvoda za koje i dalje vrijedi obveza navođenja jedinične cijene.</p>	<p><b>Članak 7.</b></p> <p>(9) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. ovoga članka.</p> <p><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p> <p><b>Članak 156.</b></p> <p>Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12.</p>	<p>Djelomično preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (29.11.2021)</p>

	stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.		
<p>Članak 6.</p> <p>Ako obveza navođenja jedinične cijene predstavlja pretjerano opterećenje za određena mala maloprodajna poduzeća zbog broja proizvoda u prodaji, prodajnog prostora, prirode prodajnog prostora, posebnih uvjeta prodaje kod kojih proizvod nije izravno dostupan potrošaču ili određenih oblika poslovanja, poput određenih vrsta putujuće prodaje, države članice mogu, tijekom prijelaznog razdoblja nakon roka iz članka 11. stavka 1. utvrditi da ne vrijedi obveza navođenja jedinične cijene proizvoda osim onih u rasutom stanju, koji se prodaju u navedenim trgovinama, sukladno članku 12.</p>	<p><b>Članak 7.</b></p> <p>9) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. ovoga članka.</p> <p><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p> <p><b>Članak 156.</b></p> <p>Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.</p>	Djelomično preuzeto	Bit će preuzeto u: Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (29.11.2021)

<p>Članak 7.</p> <p>Države članice provode odgovarajuće mjere radi obavješćivanja svih dotičnih osoba o nacionalnom pravu koje prenosi ova Direktiva.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja</p>
<p>Članak 8.</p> <p>Države članice utvrđuju sankcije za povredu nacionalnih odredaba donesenih radi primjene ove Direktive, te poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurale da se iste provode. Te su sankcije učinkovite, proporcionalne i odvrćajuće.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Prekršaji</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 149.</b></p> <p>(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:</p> <p>2. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluga koje pruža (članak 7. stavak 1.)</p> <p>3. na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona, istakne druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela II. ovoga Zakona (članak 7. stavak 2.)</p> <p>4. kod proizvoda u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda (članak 7. stavak 4.)</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

	<p>5. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene (članak 7. stavak 7.)</p> <p>6. pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga ne navede i cijenu za jedinicu mjere (članak 7. stavak 8.)</p> <p>(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.</p> <p>(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.</p>		
<p>Članak 9.</p> <p>1. Prijelazno razdoblje od devet godina iz članka 1. Direktive 95/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 29. studenoga 1995. o izmjeni Direktive 79/581/EEZ o zaštiti potrošača prilikom navođenja cijena prehrambenih proizvoda i Direktive 88/314/EEZ o zaštiti potrošača prilikom navođenja cijena neprehrambenih proizvoda (8) produžava se do datuma iz članka 11. stavka 1. ove Direktive.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>2. Direktive 79/581/EEZ i 88/314/EEZ ukidaju se, a ukidaju se od datuma iz članka 11. stavka 1. ove Direktive.</p>			
<p>Članak 10.</p> <p>Ova Direktiva ne sprečava države članice da donose ili provode povoljnije odredbe u vezi s informiranjem potrošača i usporedbom cijena, ne dovodeći u pitanje njihove obveze iz Ugovora.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 11.</p> <p>1. Države članice donose potrebne zakone i druge propise kako bi se uskladili s odredbama ove Direktive najkasnije do 18. ožujka 2000. One o tome odmah obavješćuju Komisiju. One primjenjuju te odredbe od tog datuma.</p> <p>Kada države članice donose ove mjere, prilikom njihove službene objave te mjere sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Države članice utvrđuju načine toga upućivanja.</p> <p>2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst odredaba nacionalnog prava koje</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.</p> <p>3. Države članice obavješćuju Komisiju o odredbama o kaznama iz članka 8. i o svim kasnijim izmjenama.</p>			
<p>Članak 12.</p> <p>Komisija, u roku od tri godine od datuma iz članka 11. stavka 1. dostavlja Europskom parlamentu i Vijeću opsežno izvješće o primjeni ove Direktive, a posebno o primjeni članka 6. zajedno s prijedlogom.</p> <p>Europski parlament i Vijeće, na temelju toga, ponovno razmatraju odredbe članka 6. i postupaju prema Ugovoru u roku od tri godine od kad Komisija dostavi prijedlog iz prvog stavka.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 13.</p> <p>Ova Direktiva stupa na snagu na dan objave u Službenom listu Europskih zajednica.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

Članak 14.  Ova je Direktiva upućena državama članicama.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.
--	--	---------------------------	------------------------------------

**USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA**

**1. Naziv propisa Europske unije**

Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ

**2. Naziv prijedloga propisa**

Zakon o zaštiti potrošača

**3. Usklađenost odredbi propisa Europske unije (sekundarni izvori prava) s odredbama prijedloga propisa**

a)	b)	c)	d)
Odredbe propisa Europske unije	Odredbe prijedloga propisa	Je li sadržaj odredbe propisa Europske unije u potpunosti preuzet u odredbu prijedloga propisa?	Obrazloženje (ako sadržaj odredbe propisa Europske unije nije preuzet ili je djelomično preuzet u odredbu prijedloga propisa)



<p>Članak 1.</p> <p>Cilj i područje primjene</p> <p>1. Cilj je ove Direktive usklađivanje zakona i drugih propisa država članica u vezi s trgovanjem na daljinu financijskim uslugama za potrošače.</p> <p>2. U slučaju ugovorâ o financijskim uslugama koji sadrže početni sporazum o uslugama, za kojim slijede uzastopni poslovi odnosno niz odvojenih poslova iste prirode koji se obavljaju tijekom vremena, odredbe ove Direktive primjenjuju se samo na početni ugovor.</p> <p>U slučaju da ne postoji početni ugovor o uslugama, nego se uzastopni poslovi odnosno odvojeni poslovi iste prirode koji se izvode tijekom vremena provode između istih ugovornih stranaka, članci 3. i 4. primjenjuju se samo nakon što je obavljen prvi posao. Međutim, ako se posao iste prirode obavlja dulje od jedne godine, sljedeći se posao smatra prvim u novom nizu poslova te se, shodno tome, primjenjuju članci 3. i 4.</p>	<p><b>Članak 88.</b></p> <p>(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 poglavlja Zakona odnose se samo na početni ugovor.</p> <p>(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 89. do 94. ovoga Zakona primjenjivat će se samo kad se ta usluga pruža prvi put.</p> <p>(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 89. do 94. ovoga Zakona.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
--	--	------------------------------	--

<p>Članak 2.</p> <p>Definicije</p> <p>Za potrebe ove Direktive:</p> <p>(a) „ugovor na daljinu” znači svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen između dobavljača i potrošača u okviru organizirane prodaje na daljinu ili sustava pružanja usluga dobavljača koji, za potrebe tog ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije do trenutka i uključujući trenutak kada je ugovor sklopljen;</p> <p>(b) „financijska usluga” znači svaka usluga koja ima prirodu bankovne, kreditne ili osiguravajuće usluge, usluge osobne mirovine, ulaganja ili plaćanja;</p> <p>(c) „dobavljač” znači svaka fizička ili pravna osoba, javna ili privatna koja je djelujući u svojem komercijalnom odnosno stručnom svojstvu, ugovorni pružatelj usluga koje se ugovaraju ugovorima na daljinu;</p> <p>(d) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima na daljinu obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje s ciljevima koji su izvan njene trgovačke djelatnosti, poslovanja odnosno struke;</p> <p>(e) „sredstva daljinske komunikacije” odnose se na sva sredstva koja se, bez istovremene fizičke prisutnosti dobavljača i potrošača, mogu koristiti za</p>	<p><b>Članak 88.</b></p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p><b>Članak 4.</b></p> <p>Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:</p> <p>34. „trgovac“ je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
--	--	------------------------------	--

<p>trgovanje uslugama na daljinu između te dvije strane;</p> <p>(f) „trajni medij” znači svaki instrument koji omogućava potrošaču da pohrani informacije namijenjene njemu osobno, tako da tim informacijama može pristupiti kada se u budućnosti pojavi potreba, tijekom razdoblja primjerenog svrsi informacije, odnosno instrument koji omogućava neizmijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija;</p> <p>(g) „operator ili dobavljač sredstva daljinske komunikacije” znači svaka javna ili privatna, fizička ili pravna osoba, čija trgovina, poslovanje odnosno djelatnost obuhvaća i stavljanje na raspolaganje dobavljačima jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.</p>	<p>djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca</p> <p>22. „<i>potrošač</i>” je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti</p> <p>32. „<i>sredstva daljinske komunikacije</i>” jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što su adresirani i neadresirani tiskani materijal, univerzalna pisma i dopisnice, tiskane promidžbene poruke s narudžbenicom, katalozi, telefoni s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, internet i elektronička pošta</p> <p>33. „<i>trajni medij</i>” 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, DVD, memorijska kartica, memorijski</p>		
---	---	--	--

	<p>štapić i čvrsti disk računala</p> <p>15. „operator sredstava daljinske komunikacije“ je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije</p>		
<p>Članak 3.</p> <p>Informiranje potrošača prije sklapanja ugovora na daljinu</p> <p>1. U primjerenom roku prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili ponudom na daljinu, moraju mu se pružiti sljedeće informacije o:</p> <p>1.dobavljaču:</p> <p>(a) naziv i glavni predmet poslovanja dobavljača, zemljopisna adresa nastana dobavljača i svaka druga zemljopisna adresa od važnosti za odnose potrošača s dobavljačem;</p> <p>(b) naziv predstavnika dobavljača s nastanom u državi članici u kojoj potrošač ima boravište, kao i zemljopisna adresa od važnosti za</p>	<p><b>Članak 89.</b></p> <p>(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.</p> <p>(2) Prethodna obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati podatke koji su predviđeni člancima 90. do 93. ovoga Zakona.</p> <p><b>Članak 90.</b></p> <p>(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</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>odnos potrošača s predstavnikom, u slučaju da takav predstavnik postoji;</p> <p>(c) ako potrošač posluje s bilo kojom stručnom osobom koja nije dobavljač, ime te osobe, svojstvo u kojem djeluje prema potrošaču te zemljopisna adresa od važnosti za odnos potrošača s tom osobom;</p> <p>(d) ako je dobavljač registriran u trgovačkom ili sličnom javnom registru, naziv trgovačkog registra u kojemu je dobavljač registriran, kao i njegov registarski broj, odnosno odgovarajuće sredstvo identifikacije u tom registru;</p> <p>(e) ako je djelatnost dobavljača podložna sustavu izdavanja odobrenja, pojedinosti mjerodavnog nadzornog tijela;</p> <p>2. financijskoj usluzi:</p> <p>(a) opis glavnih obilježja financijske usluge;</p> <p>(b) ukupna cijena koju potrošač mora platiti dobavljaču za financijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, pristojbe i troškove, kao i poreze plaćene preko dobavljača odnosno, ako točnu cijenu nije moguće naznačiti, osnovu za izračun cijene koju potrošač može provjeriti;</p> <p>(c) ako je potrebno, odgovarajuća obavijest koja naznačuje da je financijska usluga vezana uz</p>	<p>matični broj i registar u kojem je upisan.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 91.</b></p>		
---	---	--	--

<p>instrumente posebnih rizika zbog svojih specifičnih obilježja ili poslova koje treba provesti, odnosno instrumente čija cijena ovisi o kretanjima na financijskim tržištima izvan kontrole dobavljača, te da dosadašnje poslovanje nije pokazatelj budućeg;</p> <p>(d) obavijest da je moguće da postoje drugi porezi i/ili troškovi koji se ne plaćaju preko dobavljača odnosno koje ne nameće dobavljač;</p> <p>(e) svako ograničenje razdoblja u kojem je dana informacija valjana;</p> <p>(f) načini plaćanja i poslovanja;</p> <p>(g) svaki specifični dodatni trošak za potrošača za korištenje sredstva daljinske komunikacije, ako se takav dodatni trošak zaračunava;</p> <p>3. ugovoru na daljinu:</p> <p>(a) postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja u skladu s člankom 6. te, ako pravo odustajanja postoji, njegovo trajanje i uvjeti njegova ostvarivanja, uključujući i podatke o iznosu čije se plaćanje može zahtijevati od potrošača na temelju članka 7. stavka 1., kao i o posljedicama neostvarivanja toga prava;</p> <p>(b) minimalno trajanje ugovora na daljinu u slučaju financijskih usluga koje se obavljaju trajno odnosno s ponavljanjima;</p>	<p>Obavijest o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. opis osnovnih obilježja financijske usluge</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>5. naznaku o postojanju mogućnosti da potrošač bude obavezan na plaćanje</li> </ol>		
--	--	--	--

<p>(c) podaci o svim pravima koja strankama stoje na raspolaganju za prijevremeni odnosno jednostrani raskid ugovora na temelju uvjeta ugovora na daljinu, uključujući i ugovorne kazne u takvim slučajevima;</p> <p>(d) praktične upute za ostvarivanje prava odustajanja, uključujući, između ostalog, adresu na koju treba poslati obavijest o odustajanju;</p> <p>(e) država članica odnosno države članice čije zakone dobavljač uzima kao temelj uspostave odnosa s potrošačem prije sklapanja ugovora na daljinu;</p> <p>(f) sve ugovorne odredbe o pravu primjenjivom na ugovore na daljinu i/ili o nadležnom sudu;</p> <p>(g) jezik, odnosno jezici, na kojima su sastavljeni ugovorni uvjeti i prethodne informacije iz ovog članka, kao i jezik, odnosno jezici, na kojima dobavljač uz pristanak potrošača komunicira tijekom trajanja ugovora na daljinu;</p> <p>4. izvanrednim pravnim lijekovima:</p> <p>(a) naznaka postoji li mehanizam izvansudske žalbe i izvanrednih pravnih lijekova za potrošača koji je stranka u ugovoru na daljinu te, ako postoji, metode pristupa takvom mehanizmu;</p> <p>(b) postojanje jamstvenih sredstava odnosno drugih mehanizama kompenzacije, koji nisu obuhvaćeni</p>	<p>nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu, odnosno koje ne plaća putem trgovca</p> <p>6. bilo koje vremensko ograničenje valjanosti obavijesti</p> <p>7. pojedinosti u odnosu na plaćanje cijene i ispunjenje financijske usluge</p> <p>8. naznaku bilo kojeg dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije.</p> <p style="text-align: center;"><b>Obavijest o pojedinostima ugovora</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 92.</b></p> <p style="text-align: center;">Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:</p> <p>1. naznaku postoji li ili ne postoji, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 98. stavka 3. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica</p>		
--	---	--	--

<p>Direktivom 94/19/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 30. svibnja 1994. o sustavima osiguranja depozita (9) i Direktivom 97/9/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. ožujka 1997. sustavima naknada štete za investitore (10).</p> <p>2. Informacije iz stavka 1., čija komercijalna svrha mora biti jasno istaknuta, trebaju biti jasne i razumljive te prilagođene korištenom sredstvu daljinske komunikacije, uzimajući u obzir posebno načela dobre vjere u komercijalnim transakcijama i načela zaštite onih koji, prema zakonodavstvu država članica, nisu u mogućnosti dati svoj pristanak, primjerice maloljetne osobe.</p> <p>3. U slučaju komunikacije putem telefona:</p> <p>(a) naziv dobavljača i komercijalna svrha poziva koji je započeo dobavljač, mora biti izričito naveden prilikom započinjanja razgovora s potrošačem;</p> <p>(b) uz uvjet izričite suglasnosti potrošača potrebno je dati jedino sljedeće podatke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— ime osobe koja održava kontakt s potrošačem i njegova veza s dobavljačem,</li> <li>— opis glavnih obilježja financijske usluge,</li> <li>— ukupna cijena koju potrošač mora platiti dobavljaču za financijsku</li> </ul>	<p>neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora</p> <p>2. minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano</p> <p>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</p> <p>4. praktične upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz članka 95. ovoga Zakona, uključujući adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja</p> <p>5. naznaku države čije je pravo mjerodavno za uređenje odnosa trgovca i potrošača prije sklapanja ugovora</p> <p>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</p>		
---	--	--	--



uslugu uključujući sve poreze plaćene preko dobavljača odnosno, ako točnu cijenu nije moguće naznačiti, osnovu za izračun cijene koju potrošač može provjeriti,

- obavijest da je moguće postojanje drugih poreza i/ili troškova koji se ne plaćaju preko dobavljača odnosno koje ne nameće dobavljač,
- postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja u skladu s člankom 6. te, ako pravo odustajanja postoji, njegovo trajanje i uvjeti njegova ostvarivanja, uključujući i podatke o iznosu čije se plaćanje može zahtijevati od potrošača na temelju članka 7. stavka 1.

Dobavljač je dužan izvijestiti potrošača o tome da su ostale informacije raspoložive na zahtjev te o prirodi tih informacija. U svakom slučaju, kada ispunjava svoje obveze iz članka 5., dobavljač pruža potpunu informaciju.

4. Informacije o ugovornim obvezama, koje potrošaču treba dati prije sklapanja ugovora, trebaju biti u skladu s ugovornim obvezama koje bi proizašle iz zakona čija se primjenjivost pretpostavlja za ugovore na daljinu u slučaju da su ti ugovori sklopljeni.

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.

### **Obavijest o načinu rješavanja sporova**

#### **Članak 93.**

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 propisima o kreditnim institucijama i propisima o tržištu kapitala.

#### **Članak 89.**

(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 91. točkama 1., 2. i 5. i člankom 92. 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 90.

	<p>do 93. ovoga Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 94. ovoga Zakona.</p> <p>(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.</p>		
<p>Članak 4.</p> <p>Zahtjevi za dodatno informiranje</p> <p>1. Ako u zakonodavstvu Zajednice postoje odredbe o financijskim uslugama, a one sadrže zahtjeve koji se odnose na prethodne informacije povrh onih iz članka 3. stavka 1., ti se zahtjevi nastavljaju primjenjivati.</p> <p>2. U očekivanju daljnjeg usklađivanja, države članice mogu zadržati odnosno uvesti strože odredbe o zahtjevima u pogledu prethodnih informacija, ako su odredbe u skladu s pravom Zajednice.</p> <p>3. Države članice priopćuju Komisiji nacionalne odredbe o uvjetima prethodnih informacija prema stavcima 1. i 2. ovog</p>	<p><b>Članak 89.</b></p> <p>(9) Uz podatke koji su navedeni u stavcima 1. do 8. ovoga članka te u člancima 90. do 93. 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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>članka ako se radi o dodatnim zahtjevima u odnosu na one iz članka 3. stavka 1. Komisija uzima u obzir nacionalne odredbe prilikom sastavljanja izvješća iz članka 20. stavka 2.</p> <p>4. Radi postizanja visokog stupnja transparentnosti Komisija svim raspoloživim sredstvima osigurava da informacije o nacionalnim odredbama koje su joj priopćile države članice budu raspoložive potrošačima i dobavljačima.</p>			
<p>Članak 5.</p> <p>Obavješćivanje o ugovornim uvjetima i prethodnim informacijama</p> <p>1. Dobavljač obavješćuje potrošača o svim ugovornim uvjetima i informacijama iz članka 3. stavka 1. i članka 4., na papiru ili drugom trajnom mediju raspoloživom i dostupnom potrošaču u primjerenom roku prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili ponudom na daljinu.</p> <p>2. Dobavljač ispunjava svoje obveze iz stavka 1. neposredno nakon sklapanja ugovora, ako je ugovor sklopljen na zahtjev potrošača i korištenjem sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava dostavu ugovornih uvjeta i informacija u skladu sa stavkom 1.</p>	<p><b>Oblik prethodne obavijesti</b></p> <p><b>Članak 94.</b></p> <p>(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete te prethodnu obavijest iz članka 89. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 90. do 93. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.</p> <p>(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 89.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>3. U bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa potrošač ima pravo na svoj zahtjev primiti obavijest o ugovornim uvjetima na papiru. Osim toga, potrošač ima pravo promijeniti sredstvo daljinske komunikacije, osim kada je to nespojivo sa sklopljenim ugovorom odnosno prirodom pružene financijske usluge.</p>	<p>ovoga Zakona dostave u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, trgovac će ispuniti svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka odmah nakon sklapanja ugovora.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p>		
<p>Članak 6.</p> <p>Pravo odustajanja</p> <p>1. Države članice osiguravaju da potrošač ima na raspolaganju 14 kalendarskih dana za odustajanje od ugovora bez kazne i bez navođenja razloga. Međutim, to se razdoblje produljuje na 30 kalendarskih dana u slučaju ugovorâ na daljinu o životnom osiguranju obuhvaćenih Direktivom 90/619/EEZ kao i poslova vezanih uz osobnu mirovinu.</p>	<p><b>Pravo na jednostrani raskid ugovora</b></p> <p><b>Članak 95.</b></p> <p>(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</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>Rok za odustajanje počinje teći:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—od dana sklapanja ugovora na daljinu, osim u navedenom slučaju životnog osiguranja u kojem vrijeme počinje teći od trenutka kada je potrošač obaviješten o sklapanju ugovora na daljinu, ili</li> <li>—od dana na koji potrošač primi obavijest o ugovornim uvjetima i informacijama u skladu s člankom 5. stavkom 1. ili 2., ako je to kasnije od dana iz prve alineje.</li> </ul> <p>Države članice, osim prava odustajanja, mogu odrediti da se provedba ugovora o investicijskim uslugama odgodi na razdoblje jednako razdoblju iz ovog stavka.</p> <p>2. Pravo odustajanja ne primjenjuje se na:</p> <p>(a)financijske usluge čija cijena ovisi o kretanjima na financijskim tržištima izvan kontrole dobavljača, a koja se mogu dogoditi tijekom roka za odustajanje, primjerice usluge vezane za:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— devize,</li> <li>— instrumente novčanog tržišta,</li> <li>— prenosive vrijednosne papire,</li> <li>—jedinice trgovačkih društava, za zajedničko ulaganje,</li> <li>—financijske terminske ugovore, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire,</li> <li>—sporazume o terminskim kamatnim stopama (FRA),</li> </ul>	<p>osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.</p> <p>(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.</p> <p>(3) Ako je, sukladno odredbi članka 94. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest sa svim podacima iz članaka 90. do 93. 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 94. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona.</p> <p>(4) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen stavkom 1. ovoga članka ako je:</p> <p>1. sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca do čega može doći tijekom trajanja roka za</p>		
---	---	--	--

<p>—zamjene kamatnih stopa, deviza i vlasničkih instrumenata,</p> <p>—opcije stjecanja ili raspolaganja nekim od instrumenata iz ove točke, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire. Ova kategorija obuhvaća posebno opcije na valute i kamatne stope;</p> <p>(b)police osiguranja putovanja i prtljage odnosno slične kratkoročne police osiguranja, trajanja kraćeg od jednog mjeseca;</p> <p>(c)ugovore koje su obje stranke u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja.</p> <p>3. Države članice mogu urediti da se pravo odustajanja ne primjenjuje na:</p> <p>(a)svaki kredit namijenjen prvenstveno stjecanju ili zadržavanju stvarnih prava na zemljištu ili postojećoj ili planiranoj građevini, odnosno renoviranju ili poboljšanju građevine; ili</p> <p>(b)svaki kredit osiguran bilo hipotekom na nekretnini bilo pravom vezanim za nekretninu; ili</p> <p>(c)izjave potrošača koji koriste usluge službenika, uz uvjet da službenik potvrdi da su potrošaču zajamčena prava prema članku 5. stavku 1.</p> <p>Ovaj stavak ne dovodi u pitanje pravo na vrijeme za razmišljanje u korist potrošača</p>	<p>raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčarskog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima, ročnice uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope</p> <p>2. sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana</p> <p>3. ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.</p> <p style="text-align: center;"><b>Oblik jednostranog raskida ugovora</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 96.</b></p> <p>(1) Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom,</p>		
--	---	--	--

koji imaju boravište u onim državama članicama u kojima takvo pravo postoji u trenutku donošenja ove Direktive.

4. Države članice koje koriste mogućnost iz stavka 3. to priopćuju Komisiji.

5. Informacije koje su joj priopćile države članice Komisija dostavlja Europskom parlamentu i Vijeću i osigurava da su one dostupne i potrošačima i dobavljačima koji ih zatraže.

6. Ako potrošač ostvari svoje pravo odustajanja, on to priopćuje prije isteka relevantnog roka, poštujući praktične upute koje je dobio u skladu sa člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (d), i to sredstvima koja je moguće dokazati u skladu s nacionalnim pravom. Smatra se da je rok poštovan ako je obavijest, na papiru ili drugom trajnom mediju raspoloživom i pristupačnom primatelju, poslana prije isteka roka.

7. Ovaj se članak ne primjenjuje na kreditne ugovore od kojih se odustalo prema uvjetima iz članka 6. stavka 4. Direktive 97/7/EZ ili članka 7. Direktive 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti kupaca u odnosu na određene aspekte ugovora koji se odnose na kupnju prava za korištenje

trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, predviđenog člankom 95. 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 89. ovoga Zakona.

(2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 95. stavka 1. ovoga Zakona.

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

### **Raskid povezanih ugovora**

#### **Članak 112.**

(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



nepokretne imovine po načelu time-share (11).

Ako je ugovoru na daljinu za danu financijsku uslugu priložen dodatni ugovor na daljinu o uslugama koje pruža dobavljač ili treća osoba na temelju sporazuma između treće strane i dobavljača, taj se dodatni ugovor na daljinu otkazuje, bez kazne, ako potrošač ostvari svoje pravo odustajanja kako je predviđeno u članku 6. stavku 1.

8. Odredbe ovog članka ne dovode u pitanje zakone i druge propise država članica koji uređuju otkaz ili prekid odnosno neprovedivost ugovora na daljinu, odnosno pravo potrošača da ispuni svoje ugovorne obveze prije vremena utvrđenog u ugovoru na daljinu. Ovo se primjenjuje bez obzira na uvjete i pravne posljedice likvidacije ugovora.

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.

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

##### **Članak 86.**

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 odjeljka, ujedno će se raskinuti bilo koji povezan ugovor, i to bez ikakvih troškova za potrošača, osim onih koji su predviđeni odredbama ovoga odjeljka.

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

##### **Članak 99.**

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona,

	<p>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.</p>		
<p>Članak 7.</p> <p>Plaćanje usluge pružene prije odustajanja</p> <p>1. Kada potrošač ostvari svoje pravo odustajanja prema članku 6. stavku 1., od njega se može zahtijevati da bez neopravdanog odlaganja plati samo za uslugu koju mu je dobavljač zaista i pružio u skladu s ugovorom. Izvršenje ugovora može započeti tek nakon što je potrošač dao svoju suglasnost. Iznos obveze plaćanja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—ne prelazi iznos proporcionalan opsegu pružene usluge u odnosu na cjelokupnu vrijednost ugovora,</li> <li>—nikako nije takav da se može smatrati kaznom.</li> </ul> <p>2. Države članice mogu urediti da se od potrošača ne može zahtijevati da plaća ikakav iznos prilikom odustajanja od ugovora o osiguranju.</p>	<p><b>Članak 98.</b></p> <p>(3) Ako se priroda pružene usluge protivi vraćanju, potrošač je dužan platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora.</p> <p><b>Početak ispunjenja ugovora</b></p> <p><b>Članak 97.</b></p> <p>(1) Trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona jedino uz izričit pristanak potrošača.</p> <p><b>Članak 98.</b></p> <p>(4) Iznos koji bi potrošač bio dužan platiti trgovcu na temelju stavka 3. ovoga članka mora biti proporcionalan pruženoj usluzi te ni u</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

3. Dobavljač ne smije od potrošača zahtijevati da plaća ikakav iznos na temelju stavka 1., osim ako može dokazati da je potrošač uredno obaviješten o iznosu dugovanja u skladu s člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a). Međutim, ni u kojem slučaju ne smije zahtijevati takvo plaćanje ako je započeo s izvršenjem ugovora prije isteka roka za odustajanje iz članka 6. stavka 1. bez prethodnog zahtjeva potrošača.

4. Dobavljač, bez neopravdanog odlaganja, a najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana, potrošaču vraća iznose koje je od njega primio u skladu s ugovorom na daljinu, osim iznosa iz stavka 1. Taj rok počinje teći od dana na koji dobavljač primi obavijest o odustajanju.

5. Potrošač mora dobavljaču vratiti iznose i/ili imovinu koju je od njega primio, bez neopravdanog odlaganja, a najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana. Taj rok počinje teći od dana na koji potrošač pošalje obavijest o odustajanju.

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 89. ovoga Zakona, na način predviđen člankom 92. točkom 1. ovoga Zakona.

(6) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koja je ispunjena prije jednostranog raskida ugovora iz članka 95. ovoga Zakona, ako je usluga pružena suprotno odredbi članka 97. stavka 1. ovoga Zakona.

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 95. 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 95. 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.		
<p>Članak 8.</p> <p>Plaćanje karticom</p> <p>Države članice osiguravaju primjerene mjere koje potrošaču omogućavaju:</p> <p>—da zahtijeva opoziv plaćanja ako je u vezi s ugovorom na daljinu došlo do zlouporabe njegove kartice,</p> <p>—da mu, u slučaju takve zlouporabe, plaćeni iznos bude priznat ili vraćen.</p>		Nije potrebno preuzimanje	Brisano Direktivom 2007/64/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. studenoga 2007. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu i o izmjeni direktiva 97/7/EZ, 2002/65/EZ, 2005/60/EZ i 2006/48/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 97/5/EZ Tekst značajan za EGP (SL L 319, 5.12.2007) koja je izmijenjena Direktivom (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ (Tekst značajan za EGP)
<p>Članak 9.</p> <p>Nenaručene usluge</p> <p>Ne dovodeći u pitanje propise država članica o prešutnom obnavljanju ugovora na daljinu, kada takva pravila dozvoljavaju</p>	<p><b>Članak 50.</b></p> <p>(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koje potrošač nije naručio, a za koje bi bio obvezan izvršiti bilo kakvo plaćanje, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu</p>	U potpunosti preuzeto	

<p>prešutno obnavljanje, države članice poduzimaju potrebne mjere:</p> <p>—kako bi se zabranilo pružanje financijskih usluga potrošaču bez njegovog prethodnog zahtjeva, ako to pružanje usluge uključuje zahtjev za neposredno ili odgođeno plaćanje,</p> <p>—kako bi se potrošača izuzelo od obveza u slučaju nenaručenih usluga, pri čemu odsutnost odgovora ne znači pristanak.</p>	<p>odredbi dijela I. glave IV. ovoga Zakona.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(4) Odredbama stavaka 1. do 3. ovoga članka ne dovode se u pitanje odredbe ovoga Zakona ili drugih zakona o prešutnom obnavljanju ugovora.</p>		
<p>Članak 10.</p> <p>Neželjena komunikacija</p> <p>1. Kako bi koristio sljedeće tehnike daljinske komunikacije, dobavljač je dužan imati prethodnu suglasnost potrošača:</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Preuzeto u: Zakon o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" br. 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14., 72/17.) (NN 73/08 90/11 133/12 80/13 71/14 72/17) članak/članci Članak 107. stavak 1. i 2.</p>

<p>(a) automatizirani sustav pozivanja, bez ljudske intervencije (uređaji za automatsko biranje);</p> <p>(b) faks uređaji.</p> <p>2. Države članice osiguravaju da sredstva daljinske komunikacije, osim onih iz stavka 1., a u slučaju kada omogućavaju komunikaciju s pojedincem:</p> <p>(a) ne budu odobrena osim ako je pribavljen pristanak potrošača; ili da se</p> <p>(b) mogu koristiti samo ako potrošač nije izrazio nedvojbeni prigovor.</p> <p>3. Mjere iz stavaka 1. i 2. ne stvaraju trošak za potrošače.</p>			
<p>Članak 11.</p> <p>Sankcije</p> <p>Države članice predviđaju primjerene sankcije u slučaju da dobavljač ne postupi u skladu s nacionalnim propisima donesenima prema ovoj Direktivi.</p> <p>One u tu svrhu mogu posebno odrediti da potrošač može otkazati ugovor u svako doba, bez naknade i kazne.</p> <p>Te sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvrćajuće.</p>	<p><b>Postupanje protivno odredbama ovoga poglavlja</b></p> <p><b>Članak 100.</b></p> <p>(1) Ako trgovac ne ispuni bilo koju obvezu predviđenu ovim poglavljem, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku.</p> <p>(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, potrošač neće biti dužan nadoknaditi trgovcu štetu koju je ovaj zbog raskida pretrpio, niti mu</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

platiti bilo koju drugu naknadu za raskid ugovora.

#### **Članak 149.**

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:

76. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 89. stavak 1.)

77. prethodna obavijest ne sadržava podatke propisane člancima 90. do 93. ovoga Zakona (članak 89. stavak 2.)

78. 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 98. stavak 7.)

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

	<p>(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.</p>		
<p>Članak 12.</p> <p>Kogentna priroda odredaba ove Direktive</p> <p>1. Potrošači se ne mogu odreći prava koja su im dana ovom Direktivom.</p> <p>2. Države članice poduzimaju potrebne mjere kako bi se osiguralo da potrošač zbog odabira prava države nečlanice kao prava primjenjivog na ugovor, ako je taj ugovor usko povezan s područjem jedne ili više država članica, ne izgubi zaštitu koju mu pruža ova Direktiva.</p>	<p><b>Pravna priroda zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori</b></p> <p><b>Članak 45.</b></p> <p>(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.</p> <p>(2) Ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onih propisanih ovim Zakonom ili drugim zakonima kojima se uređuje zaštita potrošača ništetne su.</p> <p>(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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	



<p>Članak 13.</p> <p>Sudski i upravni izvanredni pravni lijekovi</p> <p>1. Države članice osiguravaju primjerena i učinkovita sredstva u svrhu osiguravanja usklađenosti s ovom Direktivom u interesu potrošača.</p> <p>2. Sredstva iz stavka 1. uključuju propise, pri čemu jedno ili više sljedećih tijela, kako su određena nacionalnim pravom, mogu u skladu s nacionalnim pravom pokrenuti spor pred sudovima odnosno nadležnim upravnim tijelima kako bi za provedbu ove Direktive osigurala primjenu nacionalnih propisa:</p> <p>(a)javna tijela odnosno njihovi predstavnici;  (b)organizacije potrošača s legitimnim interesom u zaštiti potrošača;  (c)profesionalne organizacije s legitimnim interesom za donošenje odluka.</p> <p>3. Države članice poduzimaju potrebne mjere kako bi se osiguralo da operatori i dobavljači sredstava daljinske komunikacije prekinu, na temelju sudske odluke, upravne odluke ili odluke koju im je izdalo i uputilo nadzorno tijelo, s postupcima za koje je proglašeno da su u suprotnosti s ovom Direktivom, ako su operatori odnosno dobavljači u mogućnosti to izvršiti.</p>	<p>Članak 141.</p> <p>(1) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona, osim u slučajevima iz stavaka 2., 3. i 4. ovoga članka, obavljaju inspektori tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom kojim se uređuje postupak tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove.</p> <p>(2) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona kod trgovaca - kreditnih institucija i kreditnih unija kojima je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad, kod institucija za platni promet i institucija za elektronički novac u dijelu odnosa s potrošačima koji proizlaze iz pružanja usluga temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke za pružanje platnih usluga i izdavanje elektroničkog novca obavlja Hrvatska narodna banka na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.</p> <p>(3) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona koji se odnosi na postupanje trgovca kojima je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga izdala odobrenje za rad obavlja Hrvatska agencija za</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
--	---	------------------------------	--

nadzor financijskih usluga na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.

#### **Članak 114.**

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:

1. članka 3. stavka 1., članka 7., članaka 34. do 44., članka 46. stavka 1. točaka 1. do 10. i stavka 2., te članaka 48. do 112. ovoga Zakona

2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari

3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu

4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina

5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se

odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu

6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje

7. zakona kojim se uređuju usluge

8. zakona kojim se uređuju lijekovi

9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima

10. zakona kojim se uređuje provedba 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

11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova

12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi

	(EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.		
<p>Članak 14.</p> <p>Izvansudski izvanredni pravni lijekovi</p> <p>1. Države članice promiču uspostavljanje odnosno razvoj odgovarajućih i učinkovitih postupaka izvansudske žalbe i izvanrednih pravnih lijekova radi rješavanja sporova potrošača u odnosu na financijske usluge pružene na daljinu.</p> <p>2. Države članice potiču posebno tijela odgovorna za izvansudsko rješavanje sporova na suradnju u rješavanju prekograničnih sporova u odnosu na usluge pružene na daljinu.</p>	<p><b>Pokretanje postupka</b></p> <p><b>Članak 113.</b></p> <p>Potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovaca pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.</p>	U potpunosti preuzeto	
<p>Članak 15.</p> <p>Teret dokaza</p> <p>Ne dovodeći u pitanje članak 7. stavak 3., države članice mogu urediti da dobavljač snosi teret dokaza u vezi s obvezom dobavljača da obavijesti potrošača te u vezi s pristankom potrošača na sklapanje</p>	<p><b>Teret dokaza</b></p> <p><b>Članak 101.</b></p> <p>(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</p>	U potpunosti preuzeto	

<p>ugovora te, ako je primjereno, njegovo ispunjenje.</p> <p>Svaki ugovorni uvjet koji propisuje da teret dokaza na strani dobavljača u vezi sa svim ili dijelom njegovih obveza snosi potrošač smatra se nepravednim uvjetom u smislu Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima <u>(12)</u>.</p>	<p>trgovac započne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona.</p> <p>(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.</p>		
<p>Članak 16.</p> <p>Prijelazne mjere</p> <p>Države članice mogu uvesti nacionalna pravila, u skladu s ovom Direktivom, za dobavljače s poslovnim nastanom u državi članici koja do sada nije prenijela ovu Direktivu te čije pravo ne sadrži obveze koje odgovaraju obvezama predviđenima u ovoj Direktivi.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>Članak 17.</p> <p>Direktiva 90/619/EZ</p> <p>U članku 15. stavku 1. Direktive 90/619/EEZ prvi podstavak zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„1.Svaka država članica propisuje da korisnik police koji sklopi pojedinačni ugovor o životnom osiguranju ima na raspolaganju rok za otkaz ugovora od 30 kalendarskih dana od trenutka kada je obaviješten da je ugovor sklopljen.”</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 18.</p> <p>Direktiva 97/7/EZ</p> <p>Direktiva 97/7/EZ ovime se mijenja kako slijedi:</p> <p>1.U članku 3. stavku 1. prva alineja mijenja se i glasi:</p> <p>„—u vezi sa svakom financijskom uslugom na koju se primjenjuje Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama za potrošače i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (*),</p> <p>(*) <u>SL L 271, 9.10.2002., str. 16.</u>”</p> <p>2. Prilog II. briše se.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>Članak 19.</p> <p>Direktiva 98/27/EZ</p> <p>U Prilogu Direktivi 98/27/EZ dodaje se sljedeća točka:</p> <p>„11. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama za potrošače i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (**).</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 20.</p> <p>Preispitivanje</p> <p>1. Nakon provedbe ove Direktive Komisija preispituje funkcioniranje unutarnjeg tržišta financijskih usluga u području trgovanja tim uslugama. Treba nastojati analizirati pojedinosti i poteškoće s kojima se suočavaju, ili bi se mogli suočavati, kako potrošači tako i dobavljači, posebno kao rezultat razlika između nacionalnih propisa u vezi s informiranjem i pravom odustajanja.</p> <p>2. Najkasnije 9. travnja 2006. Komisija izvješćuje Europski parlament i Vijeće o problemima s kojima se susreću potrošači i dobavljači prilikom kupnje odnosno prodaje financijskih usluga i, ako je to primjereno, podnosi prijedloge za izmjenu i/ili daljnje usklađivanje odredaba o informiranju i</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>pravu odustajanja u zakonodavstvu Zajednice u području financijskih usluga i/ili odredaba iz članka 3.</p>			
<p>Članak 21.</p> <p>Prenošenje</p> <p>1. Države članice donose zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije 9. listopada 2004. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.</p> <p>Kada države članice donose ove mjere, te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Načine tog upućivanja određuju države članice.</p> <p>2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva, zajedno s tablicom koja prikazuje podudaranje odredaba ove Direktive s donesenim nacionalnim odredbama.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>



<p>Članak 22.</p> <p>Stupanje na snagu</p> <p>Ova Direktiva stupa na snagu na dan objave u Službenom listu Europskih zajednica.</p>		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.
<p>Članak 23.</p> <p>Adresati</p> <p>Ova je Direktiva upućena državama članicama.</p>		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.

## USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA

### 1. Naziv propisa Europske unije

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

### 2. Naziv prijedloga propisa

Zakon o zaštiti potrošača

### 3. Usklađenost odredbi propisa Europske unije (sekundarni izvori prava) s odredbama prijedloga propisa

a)	b)	c)	d)
Odredbe propisa Europske unije	Odredbe prijedloga propisa	Je li sadržaj odredbe propisa Europske unije u potpunosti preuzet u odredbu prijedloga propisa?	Obrazloženje (ako sadržaj odredbe propisa Europske unije nije preuzet ili je djelomično preuzet u odredbu prijedloga propisa)

<p>Članak 1.</p> <p>Svrha</p> <p>Svrha je ove Direktive da doprinese urednom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i postigne visok stupanj zaštite potrošača putem usklađivanja zakona i drugih propisa država članica o nepoštenoj poslovnoj praksi koja šteti gospodarskim interesima potrošača.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 2.</p> <p>Definicije</p> <p>Za potrebe ove Direktive:</p> <p>(a) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja, u poslovnoj praksi na koju se odnosi ova Direktiva, djeluje u svrhe koje sežu izvan njezine trgovačke odnosno poslovne djelatnosti, obrta ili slobodnog zanimanja;</p> <p>(b) „trgovac” znači svaka fizička ili pravna osoba koja, u poslovnoj praksi na koju se odnosi ova Direktiva, djeluje u svrhe vezane uz njezinu trgovačku odnosno poslovnu djelatnost, obrt ili slobodno zanimanje, kao i svaka osoba koja djeluje u ime ili za račun trgovca;</p> <p>(c) „proizvod” znači svu robu ili usluge uključujući nepokretnu imovinu, prava i obveze;</p>	<p><b>Članak 4.</b></p> <p>Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:</p> <p>12. „<i>nedopušteni utjecaj</i>“ 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)</p> <p>13. „<i>nositelj pravila postupanja trgovaca</i>“ je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za sastavljanje i izmjenu pravila</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>(d) „poslovna praksa poslovnog subjekta prema potrošaču” (dalje u tekstu: poslovna praksa) znači svaka radnja, izostavljanje, tijek postupanja ili zastupanja, tržišno komuniciranje uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište koje izvrši trgovac, a u izravnoj je vezi s promocijom, prodajom ili dobavljanjem proizvoda potrošačima;</p> <p>(e) „bitno narušavanje gospodarskog ponašanja potrošača” znači korištenje poslovne prakse s ciljem bitnog narušavanja potrošačeve sposobnosti da donese informiranu odluku, što potrošača navodi na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio;</p> <p>(f) „pravila postupanja” znači sporazum odnosno niz pravila koja ne nameće zakon ili drugi propis države članice, a koja definiraju ponašanje trgovaca koji pristaju obvezati se pravilima u vezi s jednom ili više poslovnih praksi odnosno poslovnih sektora;</p> <p>(g) „nositelj pravila postupanja” znači svaki subjekt, uključujući trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za sastavljanje i reviziju pravila postupanja i/ili praćenje kako ta pravila poštuju osobe koje su pristale njima se obvezati;</p> <p>(h) „profesionalna pažnja” znači standard posebne vještine i pažnje koja se u razumnoj mjeri očekuje u odnosu trgovca prema potrošačima, i to</p>	<p>postupanja i/ili nadzor nad provođenjem tih pravila od strane onih koji su se obvezali provoditi ga</p> <p>14. „<i>odluka o kupnji</i>“ 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</p> <p>20. „<i>poslovna praksa trgovca prema potrošaču</i>“ (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</p> <p>22. „<i>potrošač</i>“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti</p> <p>24. „<i>poziv na kupnju</i>“ je svaki oblik poslovne komunikacije kojim se</p>		
---	---	--	--

<p>razmjerno s poštenom tržišnom praksom i/ili općem načelu dobre vjere u području aktivnosti trgovca;</p> <p>(i) „poziv na kupnju” znači trgovačko komuniciranje koje navodi obilježja proizvoda i njegovu cijenu na način koji je primjeren korištenim sredstvima trgovačkog komuniciranja i na taj način omogućuje potrošaču da obavi kupnju;</p> <p>(j) „nedopušteni utjecaj” znači iskorištavanje položaja moći u odnosu na potrošača, i to korištenjem pritiska, čak i bez uporabe prijetnji o fizičkoj sili, na način koji osjetno ograničava potrošačevu sposobnost donošenja informirane odluke;</p> <p>(k) „odluka o poslu” znači svaka odluka koju donosi potrošač, bilo da se ona tiče načina i uvjeta kupnje, plaćanja u cijelosti ili djelomično, zadržavanja proizvoda ili raspolaganja proizvodom, odnosno izvršenja prava iz ugovora vezano uz proizvod, kao i odluči li djelovati ili suzdržati se od djelovanja;</p> <p>(l) „regulirana profesija” znači profesionalna djelatnost ili skupina profesionalnih djelatnosti čiji je pristup, obavljanje ili jedan od načina obavljanja na temelju zakonskih ili drugih propisa, izravno ili neizravno uvjetovan posjedovanjem određenih stručnih kvalifikacija.</p>	<p>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</p> <p>25. „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</p> <p>26. „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</p> <p>27. „proizvod“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze</p> <p>34. „trgovac“ je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke,</p>		
---	--	--	--

	<p>poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca</p> <p>43. „<i>uređena profesija</i>“ 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</p> <p>44. „<i>važan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošača</i>“ 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.</p>		
<p>Članak 3.</p> <p>Područje primjene</p> <p>1. Ova se Direktiva primjenjuje na nepoštenu poslovnu praksu prema potrošaču, kako je utvrđena u članku 5., prije, tijekom i nakon posla u vezi s proizvodom.</p>	<p><b>Članak 32.</b></p> <p>(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, kako je ona određena člancima 34. do 40. ovoga Zakona, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>2. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje ugovorno pravo, a posebno pravila o valjanosti, sastavljanju i učinku ugovora.</p> <p>3. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje pravila Zajednice ni nacionalna pravila u vezi sa zdravstvenim i sigurnosnim aspektima proizvoda.</p> <p>4. U slučaju proturječja između odredaba ove Direktive i drugih pravila Zajednice o specifičnim aspektima nepoštene poslovne prakse, pravila Zajednice imaju prednost i primjenjuju se na te specifičnosti.</p> <p>5. U razdoblju od šest godina od 12. lipnja 2007. države članice mogu u okviru područja koje ova Direktiva usklađuje nastaviti primjenjivati nacionalne odredbe koje su strože ili detaljnije od odredaba ove Direktive i kojima se provode direktive koje sadrže odredbe o minimalnom usklađivanju. Te mjere moraju zadirati u samu bit kako bi osigurale primjerenu zaštitu potrošača od nepoštene poslovne prakse, te moraju biti razmjerne postizanju toga cilja. Preispitivanjem iz članka 18. može se, ako se to smatra primjerenim, obuhvatiti prijedlog produljenja tog odstupanja za daljnje ograničeno razdoblje.</p> <p>6. Države članice bez odgode obavješćuju Komisiju o svim nacionalnim odredbama koje se primjenjuju na temelju stavka 5.</p>	<p>(2) Odredbe ove glave Zakona ne utječu na:</p> <p>1. primjenu pravila ugovornog prava, poglavito pravila o sklapanju, valjanosti i pravnim učincima ugovora</p> <p>2. primjenu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost i sigurnost proizvoda</p> <p>3. primjenu propisa kojima se određuje nadležnost sudova</p> <p>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.</p> <p>(3) Odredbe ove glave Zakona ne odnose se na primjenu zakona i drugih propisa kojima se uređuje izdavanje potvrda i</p>		
---	---	--	--

<p>7. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje pravila o određivanju nadležnosti sudova.</p> <p>8. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje ni jedan uvjet poslovnog nastana ni režima izdavanja odobrenja, kao ni deontološka pravila postupanja ili druga specifična pravila koja uređuju regulirane profesije s ciljem održavanja visokih standarda poštenja pripadnika tog zanimanja, koje im države članice mogu uvesti u skladu s pravom Zajednice.</p> <p>9. U vezi s „financijskim uslugama”, kako su definirane u Direktivi 2002/65/EZ, kao i u vezi s nepokretnom imovinom, države članice mogu uvesti zahtjeve koji su u području koje ona usklađuje stroži ili detaljniji od ove Direktive.</p> <p>10. Ova se Direktiva ne primjenjuje na primjenu zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na izdavanje potvrda i označivanje čistoće predmeta izrađenih od plemenitih kovina.</p>	<p>označavanje čistoće predmeta izrađenih od plemenitih kovina.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 3.</b></p> <p>(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.</p>		
--	--	--	--



<p>Članak 4.</p> <p>Unutarnje tržište</p> <p>Države članice ne ograničavaju slobodu pružanja usluga ni slobodno kretanje robe zbog razloga u okviru područja koje se usklađuje ovom Direktivom.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>POGLAVLJE 2.</p> <p>NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA</p> <p>Članak 5.</p> <p>Zabrana nepoštene poslovne prakse</p> <p>1. Nepoštena poslovna praksa se zabranjuje.</p> <p>2. Poslovna praksa je nepoštena:</p> <p>(a) ako je u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje;</p> <p>i</p> <p>(b) ako bitno narušava ili je vjerojatno da će narušiti gospodarsko ponašanje prosječnog potrošača do kojeg dopire odnosno kojem je namijenjena, u odnosu na proizvod, odnosno gospodarsko ponašanje prosječnog člana skupine ako je poslovna praksa usmjerena određenoj skupini potrošača.</p>	<p><b>Članak 33.</b></p> <p>Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.</p> <p><b>Pojam nepoštene poslovne prakse</b></p> <p><b>Članak 34.</b></p> <p>(1) Poslovna praksa je nepoštena:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>3. Poslovna praksa, za koju je vjerojatno da će bitno narušiti gospodarsko ponašanje samo jasno prepoznatljive skupine potrošača koji su u odnosu na praksu odnosno predmetni proizvod posebno ranjivi zbog duševne ili tjelesne nemoći, dobi ili lakovjernosti, na način koji bi trgovac u razumnoj mjeri mogao predvidjeti, ocjenjuju se sa stajališta prosječnog člana te skupine. To ne dovodi u pitanje uobičajen i zakonit način oglašavanja uz pomoć preuveličanih izjava koje ne treba shvaćati doslovno.</p> <p>4. Nepoštenom poslovnom praksom smatra se posebno:</p> <p>(a) zavaravajuća poslovna praksa kako je određena u člancima 6. i 7.;</p> <p>ili</p> <p>(b) agresivna poslovna praksa kako je određena u člancima 8. i 9.</p> <p>5. Prilog I. sadrži popis postupaka koji predstavljaju takvu praksu, a koji se u svim okolnostima smatraju nepoštenima. Isti jedinstven popis primjenjuje se u svim državama članicama i može se izmijeniti jedino revizijom ove Direktive.</p>	<p>(2) Poslovna praksa koja će vjerojatno bitno utjecati na ekonomsko ponašanje samo jasno određive 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.</p> <p>(4) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra:</p> <p>- zavaravajuća poslovna praksa, kako je uređena u člancima 35. do 37. ovoga Zakona i</p> <p>- agresivna poslovna praksa, kako je uređena u člancima 38. do 40. ovoga Zakona.</p>		
--	--	--	--

<p>Odjeljak 1.</p> <p>Zavaravajuća poslovna praksa</p> <p>Članak 6.</p> <p>Zavaravajuće radnje</p> <p>1. Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži lažne informacije te je stoga neistinita ili ako na bilo koji način, uključujući sveukupno predstavljanje, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača, čak i ako je informacija činjenično točna, i to u odnosu na jedan ili više sljedećih čimbenika, te ako u bilo kojem od spomenutih slučajeva potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio:</p> <p>(a) postojanje ili priroda proizvoda;</p> <p>(b) glavna obilježja proizvoda kao što su njegova raspoloživost, pogodnosti, rizici, izvedba, sastav, pripadajući pribor, poslijeprodajne usluge za korisnike, metoda i datum proizvodnje odnosno nabave, isporuka, spremnost za uporabu, korištenje, količina, specifikacija, zemljopisno odnosno trgovačko podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe odnosno rezultati i materijalna obilježja testova ili kontrola provedenih na proizvodu;</p>	<p><b>Zavaravajuće radnje</b></p> <p><b>Članak 35.</b></p> <p>(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.</p> <p>(2) Okolnosti iz stavka 1. ovoga članka na koje se zavaravajuća poslovna praksa odnosi jesu:</p> <p>1. postojanje ili priroda proizvoda</p> <p>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</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	---	------------------------------	--

<p>(c) mjera u kojoj je trgovac preuzeo obveze, motivi poslovne prakse i priroda prodajnog procesa, svaka izjava ili obilježje u vezi s izravnim ili neizravnim sponzorstvom odnosno odobrenjem trgovca ili proizvoda;</p> <p>(d) cijena ili način na koji je cijena izračunana, odnosno postojanje posebne cjenovne prednosti;</p> <p>(e) potreba za servisiranjem, dijelom, zamjenom ili popravkom;</p> <p>(f) priroda, obilježja i prava trgovca odnosno njegovog zastupnika, npr. njegov identitet i imovina, kvalifikacije, status, odobrenje, odnos ili povezanost ili posjedovanje prava industrijskog, trgovačkog ili intelektualnog vlasništva, odnosno nagrade i priznanja po kojima se ističe;</p> <p>(g) prava potrošača, uključujući pravo zamjene odnosno novčane naknade prema Direktivi 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu (8), odnosno rizici s kojima može biti suočen.</p> <p>2. Poslovna praksa također se smatra zavaravajućom ako u danom činjeničnom okviru, uzimajući u obzir sva njezina obilježja i okolnosti, navodi ili je vjerojatno da će prosječnog potrošača navesti na</p>	<p>rezultati i bitni pokazatelji testova ili provjera provedenih na proizvodu</p> <p>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</p> <p>4. cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu</p> <p>5. potreba servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka</p> <p>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</p> <p>7. prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke</p> <p>8. rizici kojima potrošač može biti izložen.</p>		
---	---	--	--

<p>donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio, a uključuje:</p> <p>(a)svako stavljanje proizvoda na tržište, uključujući komparativno oglašavanje, koje dovodi do zabune s proizvodima, zaštitnim znakovima, zaštićenim imenima ili drugim razlikovnim znakovima konkurenta na tržištu;</p> <p>(b)slučaj da se trgovac ne pridržava obveza sadržanih u pravilima postupanja kojima se pristao obvezati, pri čemu:</p> <p>i.obveza nije tek nakana već je čvrsta i dokaziva;</p> <p>i</p> <p>ii.trgovac u svojoj poslovnoj praksi naznačuje da je vezan pravilima postupanja.</p>	<p>(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:</p> <p>1. bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i usporedno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom, žigom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu</p> <p>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.</p>		
---	---	--	--

<p>Članak 7.</p> <p>Zavaravajuća izostavljanja</p> <p>1. Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u danom činjeničnom okviru, uzimajući u obzir sva njegova obilježja i okolnosti i ograničenja sredstava priopćavanja, izostave bitne informacije potrebne prosječnom potrošaču da bi u danim okolnostima donio informiranu odluku o transakciji te na taj način prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti na donošenje odluke o poslu koju inače ne bi donio.</p> <p>2. Također se smatra zavaravajućim izostavljanjem slučaj u kojem, uzimajući u obzir pitanja raspravljena u stavku 1., trgovac skriva ili na nejasan, nerazumljiv, varljiv ili nepravodoban način pruža bitne informacije navedene u tom stavku, odnosno ne upućuje na poslovnu namjeru poslovne prakse ako ona već nije očita iz konteksta, te ako u bilo kojem od tih slučajeva to prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio.</p> <p>3. Ako sredstvo koje se koristi za priopćavanje poslovne prakse uvodi ograničenja prostora ili vremena, ta se ograničenja, kao i sve mjere koje je trgovac poduzeo kako bi na druge načine informacije učinio raspoloživima za</p>	<p><b>Zavaravajuća propuštanja</b></p> <p><b>Članak 36.</b></p> <p>(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.</p> <p>(2) Uzimajući u obzir okolnosti iz stavka 1. ovoga članka, zavaravajućim se propuštanjem isto tako smatra:</p> <p>1. ako trgovac skriva obavijesti iz stavka 1. ovoga članka ili ako su pružene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne te</p> <p>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</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	---	------------------------------	--

<p>potrošače, uzimaju u obzir pri odlučivanju je li informacija izostavljena.</p> <p>4. U slučaju pozivanja na kupnju sljedeće se informacije smatraju bitnima, ako već nisu očite iz konteksta:</p> <p>(a) glavna obilježja proizvoda, u mjeri u kojoj je to primjereno za sredstvo priopćavanja i proizvod;</p> <p>(b) geografska adresa i identitet trgovca, npr. njegovo zaštićeno ime i, ako je primjereno, geografska adresa i identitet trgovca u čije ime djeluje;</p> <p>(c) cijena koja uključuje poreze ili način na koji se cijena izračunava ako se zbog prirode proizvoda ona ne može na razuman način unaprijed izračunati, kao i, ako je primjereno, svi dodatni troškovi otpreme, dostave ili poštanski troškovi odnosno ako ih nije moguće na razuman način izračunati unaprijed, činjenica da ti troškovi mogu biti plativi;</p> <p>(d) način plaćanja, dostave i rada proizvoda, kao i politika rješavanja pritužbi, ako odstupaju od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje;</p> <p>(e) za proizvode i poslove koje uključuju pravo povlačenja ili otkazivanja, postojanje takvog prava.</p> <p>5. Zahtjevi u pogledu informiranja utvrđeni pravom Zajednice u području tržišnog komuniciranja, uključujući oglašavanje ili stavljanje proizvoda na</p>	<p>navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.</p> <p>(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.</p> <p>(4) U slučaju poziva na kupnju, ako to već nije razvidno iz konteksta, bitnim će se smatrati informacije o:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>		
---	---	--	--

<p>tržište, čiji je netaksativni popis sadržan u Prilogu II., smatraju se bitnima.</p>	<p>poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi</p> <p>4. uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje</p> <p>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</p> <p>(5) Bitnim se smatraju i:</p> <p>1. 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</p>		
--	---	--	--



<p>Odjeljak 2.</p> <p>Agresivna poslovna praksa</p> <p>Članak 8.</p> <p>Agresivna poslovna praksa</p> <p>Poslovna praksa smatra se agresivnom ako u danom činjeničnom okviru, uzimajući u obzir sva njegova obilježja i okolnosti, uznemiravanjem, prisilom, uključujući uporabu fizičke sile te nedopuštenim utjecajem osjetno narušava ili je vjerojatno da će narušiti slobodu izbora prosječnog potrošača odnosno njegovo postupanje u vezi s proizvodom, te ga na taj način navodi ili je vjerojatno da će ga navesti na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio.</p>	<p><b>Članak 38.</b></p> <p>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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
<p>Članak 9.</p> <p>Primjena uznemiravanja, prisile i nedopuštenog utjecaja</p> <p>Pri utvrđivanju koristi li se u poslovnoj praksi uznemiravanje, prisila, uključujući uporabu fizičke sile, ili nedopuštenim utjecajem, u obzir se uzima:</p> <p>(a) njezina vremenska dimenzija, smještaj, priroda odnosno trajanje;</p>	<p><b>Uznemiravanje, prisila i nedopušten utjecaj</b></p> <p><b>Članak 39.</b></p> <p>Prilikom odlučivanja o tome je li u poslovnoj praksi korišteno uznemiravanje, prisila, uključujući silu ili prijetnju, ili nedopušten utjecaj, vodit će se računa o:</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>(b) uporaba prijetecog ili pogrdnog jezika ili ponašanja;</p> <p>(c) slučaj kada trgovac iskorištava specifičnu nesreću ili okolnosti takve težine koja narušava potrošačevo prosuđivanje, čega je trgovac svjestan, kako bi utjecao na potrošačevu odluku vezanu uz proizvod;</p> <p>(d) sve teške ili nerazmjerne neugovorne prepreke koje trgovac uvodi u slučaju kada potrošač želi iskoristiti prava prema ugovoru, uključujući prava na raskid ugovora ili prelazak na drugi proizvod odnosno drugog trgovca;</p> <p>(e) svaka prijetnja poduzimanjem radnje koja se ne može zakonski poduzeti.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. vremenu, mjestu ili prirodi poslovne prakse, kao i ustrajnosti koju je trgovac pritom iskazao</li> <li>2. tome je li se trgovac koristio prijetecim ili uvredljivim rječnikom ili ponašanjem</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>5. korištenju bilo kakve prijetnje o poduzimanju radnji koje se po zakonu ne mogu poduzeti.</li> </ol>		
--	--	--	--

<p>POGLAVLJE 3.</p> <p>PRAVILA POSTUPANJA</p> <p>Članak 10.</p> <p>Pravila postupanja</p> <p>Ova Direktiva ne isključuje kontrolu od strane nositelja pravila postupanja, koju države članice mogu podupirati, nad nepoštenom poslovnom praksom i obraćanjem osoba odnosno organizacija iz članka 11. takvim tijelima ako su postupci pred takvim tijelima dodatni, uz sudske ili upravne postupke iz tog članka.</p> <p>Obraćanje takvim kontrolnim tijelima nikad se ne smatra ekvivalentnim odricanjem od sredstava sudskog odnosno upravnog rješavanja kako je predviđeno u članku 11.</p>	<p><b>Članak 129.</b></p> <p>(2) Ako se postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokreće zbog povrede odredbi članaka 32. do 40. 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 115. ovoga Zakona pokrenu pred nositeljem pravila postupanja trgovaca ili nekim njegovim tijelom odgovarajući postupak protiv onih trgovaca koji postupaju suprotno pravilima postupanja trgovaca.</p> <p>(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 114. ovoga Zakona.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
--	---	------------------------------	--

<p>POGLAVLJE 4.</p> <p>ZAVRŠNE ODREDBE</p> <p>Članak 11.</p> <p>Provedba</p> <p>1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i učinkovitih sredstava za borbu protiv nepoštene poslovne prakse, s ciljem provedbe usklađenosti s odredbama ove Direktive u interesu potrošača.</p> <p>Takva sredstva uključuju pravne odredbe prema kojima osobe odnosno organizacije za koje se prema nacionalnom pravu smatra da imaju zakoniti interes u borbi protiv nepoštene poslovne prakse, uključujući i konkurente na tržištu, mogu:</p> <p>(a) iskoristiti pravno sredstvo protiv takve nepoštene poslovne prakse;</p> <p>i/ili</p> <p>(b) iznijeti takvu nepoštenu poslovnu praksu pred upravno tijelo nadležno bilo za odlučivanje o pritužbama ili za pokretanje primjerenog pravnog postupka.</p> <p>Na svakoj je državi članici da odluči koji će od tih instrumenata biti raspoloživ te hoće li sudovima odnosno upravnim tijelima omogućiti da zahtijevaju prethodnu uporabu</p>	<p><b>Opće odredbe</b></p> <p><b>Članak 141.</b></p> <p>(1) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona, osim u slučajevima iz stavaka 2., 3. i 4. ovoga članka, obavljaju inspektori tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom kojim se uređuje postupak tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove.</p> <p>(2) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona kod trgovaca - kreditnih institucija i kreditnih unija kojima je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad, kod institucija za platni promet i institucija za elektronički novac u dijelu odnosa s potrošačima koji proizlaze iz pružanja usluga temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke za pružanje platnih usluga i izdavanje elektroničkog novca obavlja Hrvatska narodna banka na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.</p> <p>(3) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona koji se odnosi na postupanje trgovca kojima je Hrvatska agencija za nadzor</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	--	------------------------------	--

drugih priznatih sredstava rješavanja žalbi, uključujući ona iz članka 10. Ti su instrumenti raspoloživi bez obzira na to nalaze li se pogođeni potrošači na državnom području države članice u kojoj je smješten trgovac ili u drugoj državi članici.

Na svakoj je državi članici da odluči:

(a) mogu li se ti pravni instrumenti zasebno ili zajedno usmjeriti protiv više trgovaca iz istoga gospodarskog sektora;

i

(b) mogu li se ti pravni instrumenti usmjeriti protiv nositelja pravila postupanja kada relevantna pravila promiču nepridržavanje pravnih zahtjeva.

2. Prema pravnim odredbama iz stavka 1. države članice sudovima odnosno upravnim tijelima dodjeljuju ovlasti koje im, u slučajevima kada takve mjere smatraju nužnima uzimajući u obzir sve uključene interese, a posebno javni interes, omogućuju sljedeće:

(a) da daju nalog za prestanak nepoštene poslovne prakse, odnosno pokrenu primjeren pravni postupak za nalog za njezin prestanak;

ili

financijskih usluga izdala odobrenje za rad obavlja Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.

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

#### **Članak 114.**

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:

1. članka 3. stavka 1., članka 7., članka 34. do 44., članka 46. stavka 1. točaka 1. do 10. i stavka 2., te članka 48. do 112. ovoga Zakona

2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari

3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu

<p>(b) ako nepoštena poslovna praksa još nije provedena, ali je njezina provedba neminovna, da daju nalog za zabranu te prakse odnosno pokrenu primjeren pravni postupak za njezinu zabranu, čak i bez dokaza stvarnog gubitka ili štete odnosno namjere ili nepažnje na strani trgovca.</p> <p>Države članice isto tako predviđaju da se mjere iz prvog podstavka poduzimaju po ubrzanom postupku:</p> <p>— bilo s privremenim učinkom,</p> <p>ili</p> <p>— s konačnim učinkom,</p> <p>podrazumijevajući pri tome da svaka država članica odlučuje koju od dviju opcija izabrati.</p> <p>Nadalje, s ciljem uklanjanja kontinuiranih učinaka nepoštene poslovne prakse čiji je prestanak određen konačnom odlukom, države članice mogu sudovima odnosno upravnim tijelima dodijeliti ovlasti koje im omogućuju:</p> <p>(a) da zahtijevaju objavu te odluke u cijelosti ili djelomično i u obliku koji smatraju primjerenim;</p> <p>(b) da, osim toga, zahtijevaju objavu izjave o ispravku.</p>	<p>4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina</p> <p>5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu</p> <p>6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje</p> <p>7. zakona kojim se uređuju usluge</p> <p>8. zakona kojim se uređuju lijekovi</p> <p>9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima</p> <p>10. zakona kojim se uređuje provedba 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</p> <p>11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova</p> <p>12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika</p>		
---	---	--	--

<p>3. Upravna tijela iz stavka 1. moraju:</p> <p>(a) imati sastav koji neće izazivati sumnju u njihovu nepristranost;</p> <p>(b) ako odlučuju o pritužbama, imati primjerene ovlasti za praćenje i provedbu učinkovitog pridržavanja odluka koje donesu;</p> <p>(c) obično obrazložiti odluke koje donesu.</p> <p>Ako ovlasti iz stavka 2. izvršava isključivo upravno tijelo, ono uvijek mora obrazložiti odluke koje donese. Nadalje, u tom je slučaju potrebno predvidjeti postupke, pri čemu nepravilno ili nerazumno izvršavanje ovlasti upravnog tijela odnosno nepravilno ili nerazumno neizvršavanje tih ovlasti može biti predmet sudskog preispitivanja.</p>	<p>diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.</p> <p>(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 nepoštenih poslovnih prakse, kako je ona definirana odredbama dijela I. glave IV. ovoga Zakona.</p> <p><b>Stvarna i mjesna nadležnost suda</b></p> <p><b>Članak 118.</b></p> <p>(1) Za suđenje u postupcima iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona stvarno je nadležan trgovački sud.</p> <p><b>Članak 122.</b></p>		
--	--	--	--

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

1. utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati

2. narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 114. 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 123.**

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 114. stavka 1. ovoga Zakona.



<p>Članak 12.</p> <p>Sudovi i upravna tijela: dokazivanje tvrdnji</p> <p>Države članice sudovima odnosno upravnim tijelima dodjeljuju ovlasti koje im omogućuju da u građanskim ili upravnim postupcima predviđenima u članku 11.:</p> <p>(a) zahtijevaju od trgovca da dostavi dokaz o točnosti činjeničnih tvrdnji u vezi s poslovnom praksom ako se, uzimajući u obzir legitimni interes trgovca i svake druge stranke u postupku, takav zahtjev čini primjerenim na temelju okolnosti predmetnog slučaja;</p> <p>i</p> <p>(b) činjenične tvrdnje smatraju netočnima ako dokaz tražen u skladu s točkom (a) nije dostavljen ili ga sud odnosno upravno tijelo smatra nedostatnim.</p>	<p><b>Članak 121.</b></p> <p>(1) Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članka 32. do 40. ovoga Zakona, nadležni sud iz članka 118. 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.</p> <p>(2) Ako dokazi iz stavka 1. ovoga članka ne budu dostavljeni u roku predviđenom stavkom 1. ovoga članka ili ako nadležni sud iz članka 118. ovoga Zakona smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
--	--	------------------------------	--

<p>Članak 13.</p> <p>Sankcije</p> <p>Države članice utvrđuju sankcije za povredu nacionalnih odredaba usvojenih u primjeni ove Direktive i poduzimaju sve mjere nužne za njihovu provedbu. Te su sankcije učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Prekršaji</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 149.</b></p> <p>(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:</p> <p>48. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članka 34. do 40. ovoga Zakona</p> <p>(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.</p> <p>(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.</p> <p><b>Prekršaji kojima je nanescna šteta kolektivnim interesima potrošača</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 150.</b></p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	--	------------------------------	--

(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona, a:

1. kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj:

(a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo

(b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili

(c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem.

2. kojima je nanesena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama

kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja

prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno

godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

(3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 50.000,00 kuna

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 150.000,00 kuna.

(4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini

počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađeni sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

<p>Članak 14.</p> <p>Izmjene Direktive 84/450/EEZ</p> <p>Direktiva 84/450/EEZ mijenja se kako slijedi:</p> <p>1.Članak 1. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„Članak 1.</p> <p>Svrha je ove Direktive zaštititi trgovce od zavaravajućeg oglašavanja i njegovih nepoštenih posljedica i utvrditi uvjete pod kojima je komparativno oglašavanje dopušteno.”</p> <p>2.U članku 2.</p> <p>—točka 3. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„3.„trgovac’ znači svaka fizička ili pravna osoba koja djeluje u svrhe vezane uz njezinu trgovačku odnosno poslovnu djelatnost, obrt ili slobodno zanimanje, kao i svaka osoba koja djeluje u ime ili za račun trgovca.”,</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>odredba nije predmet usklađivanja.</p>

—dodaje se sljedeća točka:

„4. „nositelj pravila postupanja’ znači svaki subjekt, uključujući trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za sastavljanje i reviziju pravila postupanja i/ili praćenje kako ta pravila poštuju osobe koje su pristale njima se obvezati.”

3. Članak 3.a zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 3.a

1. Komparativno oglašavanje, ako se radi o usporedbi, dopušteno je ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- (a) nije zavaravajuće u smislu članka 2. stavka 2., članka 3. i članka 7. stavka 1. ove Direktive odnosno članaka 6. i 7. Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovca u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (9);
- (b) uspoređuje robu ili usluge koje zadovoljavaju jednake potrebe odnosno imaju istu namjenu;
- (c) objektivno uspoređuje jedno ili više bitnih, provjerljivih i tipičnih obilježja te robe i usluga, koji mogu uključivati cijenu;
- (d) ne obezvrjeđuje niti ocrnjuje zaštitne znakove, zaštićena imena, druge razlikovne oznake, robu, usluge,



<p>djelatnosti ili okolnosti svojeg konkurenta na tržištu;</p> <p>(e) za proizvode s oznakom podrijetla, odnosi se u svakom slučaju na proizvode s istom oznakom;</p> <p>(f) ne iskorištava na nepošten način ugled zaštitnog znaka, zaštićenog imena ili druge razlikovne oznake konkurenta na tržištu odnosno oznake podrijetla konkurentskog proizvoda;</p> <p>(g) dobra ili usluge ne predstavlja kao imitacije odnosno replike roba ili usluga koje nose zaštićeni zaštitni znak ili zaštićeno ime;</p> <p>(h) ne stvara zabunu među trgovcima, između oglašivača i njegovog konkurenta na tržištu odnosno između njihovih zaštitnih znakova, zaštićenih imena, drugih razlikovnih oznaka, roba ili usluga.</p> <p>4. Članak 4. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i učinkovitih sredstava za borbu protiv nepoštene poslovne prakse, s ciljem provedbe usklađenosti s odredbama o komparativnom oglašavanju u interesu trgovaca i njegovog konkurenta na tržištu. Takva sredstva uključuju pravne odredbe prema kojima osobe odnosno organizacije za koje se prema nacionalnom pravu smatra da imaju</p>			
--	--	--	--

legitimni interes u borbi protiv zavaravajućeg oglašavanja odnosno koje uređuju komparativno oglašavanje, mogu:

(a)iskoristiti pravno sredstvo protiv takvog oglašavanja;

ili

(b)iznijeti takvo oglašavanje pred upravno tijelo nadležno bilo za odlučivanje o pritužbama ili za pokretanje primjerenog pravnog postupka.

Na svakoj je državi članici da odluči koji će od tih instrumenata biti raspoloživ te hoće li sudovima odnosno upravnim tijelima omogućiti da zahtijevaju prethodnu uporabu drugih priznatih instrumenata rješavanja pritužbi, uključujući one iz članka 5.

Na svakoj je državi članici da odluči:

(a)mogu li se ti pravni instrumenti zasebno ili zajedno usmjeriti protiv više trgovaca iz istoga gospodarskog sektora;

i

(b)mogu li se ti pravni načini usmjeriti protiv nositelja pravila postupanja kada predmetna pravila postupanja

<p>promiču nepridržavanje pravnih zahtjeva.”</p> <p>5.Članak 7. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim tekstom:</p> <p>„1.Ova Direktiva ne sprečava države članice da zadrže ili usvoje odredbe koje bi trgovcima i njihovim konkurentima na tržištu osigurale širu zaštitu s obzirom na zavaravajuće oglašavanje.”</p>			
<p>Članak 15.</p> <p>Izmjene direktiva 97/7/EZ i 2002/65/EZ</p> <p>1.Članak 9. Direktive 97/7/EZ zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„Članak 9.</p> <p>Prodaja po inerciji</p> <p>S obzirom na zabranu prodaje po inerciji, utvrđenu u Direktivi 2005/29/EZ od 11. svibnja 2005. Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (10), države članice poduzimaju mjere neophodne za izuzimanje potrošača od davanja naknade u slučajevima slanja proizvoda bez narudžbe potrošača, pri čemu izostanak odgovora ne znači pristanak.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>2.Članak 9. Direktive 2002/65/EZ zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„Članak 9.</p> <p>S obzirom na zabranu pasivne prodaje, utvrđenu u Direktivi 2005/29/EZ od 11. svibnja 2005. Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (11), i ne dovodeći u pitanje odredbe zakonodavstava država članica o prešutnom obnavljanju ugovora na daljinu, ako takva pravila dopuštaju prešutno obnavljanje, države članice poduzimaju mjere za izuzimanje potrošača od svake obveze u slučaju slanja proizvoda bez narudžbe potrošača, gdje izostanak odgovora ne znači pristanak.</p>			
<p>Članak 16.</p> <p>Izmjene Direktive 98/27/EZ i Uredbe (EZ) br. 2006/2004</p> <p>1.U Prilogu Direktivi 98/27/EZ točka 1. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„1.Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.)”</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>2.U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) (12) dodaje se sljedeća točka:</p> <p>„16.Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).”</p>			
<p>Članak 17.</p> <p>Informiranje</p> <p>Države članice poduzimaju odgovarajuće mjere za informiranje potrošača o nacionalnom pravu kojim se prenosi ova Direktiva i, ako je primjereno, potiču trgovce i nositelje pravila postupanja da potrošače informiraju o svojim pravilima postupanja.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>Članak 18.</p> <p>Preispitivanje</p> <p>1. Do 12. lipnja 2011. Komisija podnosi Europskom parlamentu i Vijeću sveobuhvatno izvješće o primjeni ove Direktive, posebno članka 3. stavka 9. i članka 4. te Priloga I., zatim o opsegu daljnjeg usklađivanja i pojednostavljenja prava Zajednice u području zaštite potrošača i, uzimajući u obzir članak 3. stavak 5., o svim mjerama koje treba poduzeti na razini Zajednice kako bi se osiguralo održavanje odgovarajućih razina zaštite potrošača. Izvješće će, ako je to potrebno, biti popraćeno prijedlogom za reviziju ove Direktive ili drugih relevantnih dijelova prava Zajednice.</p> <p>2. U skladu s Ugovorom, nakon što Komisija predstavi eventualni prijedlog podnesen prema stavku 1., Europski parlament i Vijeće nastoje donijeti odluku u roku od dvije godine</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
---	--	----------------------------------	---

<p>Članak 19.</p> <p>Prenošenje</p> <p>Države članice donose i objavljuju zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom do 12. lipnja 2007. One o tome odmah obavješćuju Komisiju, a o eventualnim naknadnim izmjenama obavješćuju je bez odgode.</p> <p>One te mjere primjenjuju do 12. prosinca 2007. Kada države članice donose ove mjere, te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Načine tog upućivanja određuju države članice.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 20.</p> <p>Stupanje na snagu</p> <p>Ova Direktiva stupa na snagu sljedećeg dana od dana objave u Službenom listu Europske unije.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>Članak 21.</p> <p>Adresati</p> <p>Ova je Direktiva upućena državama članicama.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>PRILOG I.</p> <p>POSLOVNA PRAKSA KOJA SE U SVIM OKOLNOSTIMA SMATRA NEPOŠTENOM</p> <p>Zavaravajuća poslovna praksa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tvrdnja da je trgovac potpisnik pravila postupanja iako to nije slučaj.</li> <li>2. Isticanje zaštitnog znaka, znaka kvalitete ili istovjetnog znaka bez potrebnog odobrenja.</li> <li>3. Tvrdnja da je pravila postupanja usvojilo javno ili drugo tijelo iako to nije slučaj.</li> <li>4. Tvrdnja da je trgovca (uključujući njegovu poslovnu praksu) ili proizvod odobrilo ili preporučilo ili potvrdilo neko javno ili drugo tijelo, iako to nije slučaj, odnosno takva tvrdnja u slučaju kada on ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja.</li> <li>5. Pozivanje na kupnju proizvoda po naznačenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće moći ponuditi isporuku</li> </ol>	<p><b>Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu</b></p> <p><b>Članak 37.</b></p> <p>Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj</li> <li>2. isticanje zaštitnih znakova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja</li> <li>3. tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj</li> <li>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</li> </ol>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	



<p>tih ili ekvivalentnih 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 moći osigurati da ih isporuči drugi trgovac (oglašavanje radi namamljivanja).</p> <p>6. Pozivanje na kupnju proizvoda po naznačenoj cijeni, a zatim:</p> <p>(a) odbijanje pokazivanja oglašenog predmeta potrošačima;</p> <p>ili</p> <p>(b) odbijanje prihvaćanja narudžbe ili isporuke unutar razumnog vremena;</p> <p>ili</p> <p>(c) pokazivanje manjkavog primjerka;</p> <p>s namjerom promoviranja različitog proizvoda (namamljivanje i zamjena).</p> <p>7. Lažno izjavljivanje da će proizvod biti raspoloživ samo na vrlo ograničeno vrijeme, odnosno da će biti raspoloživ po posebnim uvjetima i na vrlo ograničeno vrijeme, s ciljem iznuđivanja neposredne odluke i oduzimanja potrošaču dostatne prilike ili vremena da izvrši informirani izbor.</p> <p>8. Preuzimanje obveze pružanja poslijeprodajnih usluga potrošaču s kojim je trgovac komunicirao prije posla na jeziku koji nije službeni jezik države članice u kojoj se trgovac nalazi, a zatim</p>	<p>slučaj ili ista takva tvrdnja u slučaju kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja</p> <p>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</p> <p>6. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se potrošaču pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvaćanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda</p> <p>7. lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan</p>		
--	--	--	--

<p>davanje na raspolaganje takve usluge, ali na drugom jeziku, a da se to jasno ne objavi potrošaču prije nego što je sklopio posao.</p> <p>9. Izjavljivanje odnosno na drugi način stvaranje dojma da se proizvod može zakonito prodati iako to nije slučaj.</p> <p>10. Predstavljanje prava koja potrošaču pripadaju prema zakonu kao posebnost ponude trgovca.</p> <p>11. Korištenje uredničkog sadržaja u sredstvima priopćavanja radi promidžbe proizvoda koju je trgovac platio, a da to nije jasno naznačeno u sadržaju, odnosno slika ili zvukova za koje potrošač može jasno prepoznati da je riječ o promidžbi. To ne dovodi u pitanje Direktivu Vijeća 89/552/EEZ (1).</p> <p>12. Bitno netočna tvrdnja u vezi s prirodom i opsegom rizika za osobnu sigurnost potrošača ili njegove obitelji ako potrošač ne kupi proizvod.</p> <p>13. Promidžba proizvoda sličnog proizvodu određenog proizvođača na takav način da se potrošača svjesno zavara kako bi vjerovao da je proizvod proizveo isti proizvođač, iako to nije slučaj.</p> <p>14. Uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava promidžbe, pri čemu potrošač daje ulog 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.</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>9. tvrditi ili na drugi način stvarati dojam da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj</p> <p>10. predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca</p> <p>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</p>		
--	--	--	--

<p>15. Tvrđnja da će trgovac prestati s prodajom ili preseliti u drugi prostor iako to nije slučaj.</p> <p>16. Tvrđnja da proizvodi omogućuju dobivanje nagrada u igrama na sreću.</p> <p>17. Lažna tvrđnja da proizvod omogućuje izlječenje bolesti, disfunkcionalnosti ili malformacija.</p> <p>18. Pružanje bitno netočnih informacija o tržišnim uvjetima odnosno o dostupnosti proizvoda, s namjerom poticanja potrošača da kupi proizvod po uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta.</p> <p>19. Tvrđnja u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razumni ekvivalent.</p> <p>20. Opisivanje proizvoda oznakama „gratis”, „besplatno”, „bez naknade” i slično ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od neizbježivih troškova odgoaranja na poslovnu praksu, troškova preuzimanja ili dostave proizvoda.</p> <p>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.</p> <p>22. Lažna tvrđnja odnosno stvaranje dojma da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti</p>	<p>jasno prepoznati, da je riječ o promidžbi</p> <p>13. iznositi netočne tvrđnje 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</p> <p>14. 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</p> <p>15. 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</p> <p>16. tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u druge poslovne prostorije, iako to nije slučaj</p> <p>17. tvrditi da proizvod može omogućiti dobitak u igrama na sreću</p>		
--	--	--	--

<p>slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača.</p> <p>23. Stvaranje lažnog dojma da su poslijeprodajne usluge vezane uz proizvod raspoložive i u državi članici koja nije ona država članica u kojoj se proizvod prodaje.</p> <p>Agresivna poslovna praksa</p> <p>24. Stvaranje dojma da potrošač ne smije napustiti poslovni prostor dok ne sklopi ugovor.</p> <p>25. Osobno posjećivanje potrošača u njegovu domu, ne uzimajući u obzir zamolbu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi nacionalnim propisima predviđenog ispunjenja ugovorne obveze.</p> <p>26. Ustrajno, a neželjeno nuđenje telefonom, faksom, e-poštom ili drugim sredstvom daljinske komunikacije, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi nacionalnim propisima predviđenog ispunjenja ugovorne obveze. To ne dovodi u pitanje članak 10. Direktive 97/7/EZ ni direktiva 95/46/EZ (2) i 2002/58/EZ.</p> <p>27. 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</p>	<p>18. lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju</p> <p>19. 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</p> <p>20. tvrditi u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent</p> <p>21. 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</p> <p>22. 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</p> <p>23. lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje</p>		
---	--	--	--

<p>davanja odgovora na ustrajno dopisivanje potrošača s namjerom da se odvrati od ostvarivanja njegovih ugovornih prava.</p> <p>28. Uključivanje u oglas izravnog navođenja djece na to da kupe oglašavane proizvode ili da nagovore svoje roditelje ili ostale punoljetne osobe da im kupe oglašavane proizvode. Ta odredba ne dovodi u pitanje članak 16. Direktive 89/552/EEZ o televizijskom emitiranju.</p> <p>29. Zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koje je trgovac nabavio, a potrošač ih nije naručio, osim ako je proizvod zamjena nabavljena u skladu s člankom 7. stavkom 3. Direktive 97/7/EZ (prodaja po inerciji).</p> <p>30. Izričito informiranje potrošača da će, ako ne kupi proizvod ili usluge, ugroziti posao ili život trgovca.</p> <p>31. Stvaranje lažnog dojma da je potrošač već osvojio, da će osvojiti ili da će poduzimajući posebnu radnju osvojiti nagradu ili drugu odgovarajuću pogodnost, iako zapravo:</p> <p>— nikakva nagrada ni druga odgovarajuća korist nije predviđena,</p> <p>ili</p> <p>— je poduzimanje bilo kakve radnje u vezi s dobivanjem nagrade ili drugom odgovarajućom koristi uvjetovano određenim plaćanjem od strane</p>	<p>poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača</p> <p>24. 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</p> <p style="text-align: center;"><b>Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 40.</b></p> <p>(1) Agresivnom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:</p> <p>1. stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije sve dok ne sklopi ugovor</p> <p>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</p>		
--	--	--	--

<p>potrošača ili kod potrošača uzrokuje troškove.</p> <hr/> <p>(1) Direktiva Vijeća 89/552/EEZ od 3. listopada 1989. o koordinaciji određenih odredaba predviđenih zakonom ili drugim propisima država članica u pogledu obavljanja djelatnosti televizijskog emitiranja (<u>SL L 298, 17.10.1989., str. 23.</u>). Direktiva kako je izmijenjena Direktivom 97/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (<u>SL L 202, 30.7.1997., str. 60.</u>).</p> <p>(2) Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodom protoku takvih podataka (<u>SL L 281, 23.11.1995., str. 31.</u>). Direktiva kako je izmijenjena Uredbom (EZ) br. 1882/2003 (<u>SL L 284, 31.10.2003., str. 1.</u>).</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>6. zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac isporučio, a potrošač ga uopće nije naručio</p> <p>7. izravno obavješćavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti</p>		
--	--	--	--

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.

<p>PRILOG II.</p> <p>ODREDBE PRAVA ZAJEDNICE KOJIMA SE ODREĐUJU PRAVILA OGLAŠAVANJA I TRŽIŠNOG KOMUNICIRANJA</p> <p>Članci 4. i 5. Direktive 97/7/EZ</p> <p>Članak 3. Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket-aranžmanima <u>(1)</u></p> <p>Članak 3. stavak 3. Direktive 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti kupaca u odnosu na određene aspekte ugovora koji se odnose na kupnju prava korištenja nepokretne imovine po načelu time-share <u>(2)</u></p> <p>Članak 3. stavak 4. Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima <u>(3)</u></p> <p>Članci 86. do 100. Direktive 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice o lijekovima za ljudsku uporabu <u>(4)</u></p> <p>Članci 5. i 6. Direktive 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
--	--	----------------------------------	---



usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini) (5)

Članak 1. točka (d) Direktive 98/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o izmjeni Direktive Vijeća 87/102/EEZ za usklađivanje zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na kreditiranje potrošača (6)

Članci 3. i 4. Direktive 2002/65/EZ

Članak 1. stavak 9. Direktive 2001/107/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. siječnja 2002. o izmjeni Direktive Vijeća 85/611/EEZ o usklađivanju zakona i drugih propisa u odnosu na subjekte za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (UCITS) s ciljem uređivanja društava za upravljanje i pojednostavljenih prospekata (7)

Članci 12. i 13. Direktive 2002/92/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9. prosinca 2002. o posredovanju u osiguranju (8)

Članak 36. Direktive 2002/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 5. studenoga 2002. o životnom osiguranju (9)

Članak 19. Direktive 2004/39/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21.

<p>travnja 2004. o tržištima financijskih instrumenata <u>(10)</u></p> <p>Članci 31. i 43. Direktive Vijeća 92/49/EEZ od 18. lipnja 1992. o usklađivanju zakona i drugih propisa o izravnom neživotnom osiguranju <u>(11)</u> (treća Direktiva o neživotnom osiguranju)</p> <p>Članci 5., 7. i 8. Direktive 2003/71/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 4. studenoga 2003. o prospektu koji je potrebno objaviti prilikom javne ponude vrijednosnih papira ili prilikom uvrštavanja u trgovanje <u>(12)</u></p>			
---	--	--	--

**USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA**

**1. Naziv propisa Europske unije**

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

**2. Naziv prijedloga propisa**

Zakon o zaštiti potrošača

**3. Usklađenost odredbi propisa Europske unije (sekundarni izvori prava) s odredbama prijedloga propisa**

a)	b)	c)	d)
Odredbe propisa Europske unije	Odredbe prijedloga propisa	Je li sadržaj odredbe propisa Europske unije u potpunosti preuzet u odredbu	Obrazloženje (ako sadržaj odredbe propisa Europske unije nije preuzet ili je djelomično preuzet u odredbu prijedloga propisa)

		prijedloga propisa?	
<p>Članak 1.</p> <p>Svrha i područje primjene</p> <p>1. Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i postići visoku razinu zaštite potrošača usklađivanjem zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na određene aspekte marketinga, prodaje i preprodaje vremenski ograničene uporabe nekretnine i dugoročnih proizvoda za odmor te ugovora o razmjeni.</p> <p>2. Ova se Direktiva primjenjuje na transakcije između trgovaca i potrošača.</p> <p>Ova Direktiva ne dovodi u pitanje nacionalno zakonodavstvo:</p> <p>(a) kojime se uređuju opća pravna sredstva u ugovornom pravu;</p> <p>(b) koje se odnosi na registraciju nepokretne ili pokretne imovine i prijenos nepokretne imovine;</p> <p>(c) koje se odnosi na uvjete za osnivanje ili režime davanja ovlaštenja ili zahtjeve za izdavanje licencija; i</p> <p>(d) koje se odnosi na utvrđivanje pravne prirode prava koja su predmet ugovora obuhvaćenih ovom Direktivom.</p>	<p><b>Područje primjene</b></p> <p><b>Članak 103.</b></p> <p>(1)</p> <p>Odredbama ove glave Zakona uređuje se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni, sklopljen između potrošača i trgovca.</p> <p>(3) Odredbe ove glave Zakona ne utječu na primjenu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- općih pravila ugovornog prava</li> <li>- pravila koja se odnose na upis</li> </ul>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

	<p>nekretnina ili pokretnina, kao i pravila o prijenosu prava vlasništva na nekretninama</p> <p>- pravila koja se odnose na uvjete osnivanja, odobrenja ili licenciranja</p> <p>- pravila kojima se utvrđuje pravna priroda prava koja su predmet ugovora uređenih ovom glavom Zakona.</p>		
<p>Članak 2.</p> <p>Definicije</p> <p>1. Za potrebe ove Direktive, primjenjuju se sljedeće definicije:</p> <p>(a) „ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine” znači ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač, uz plaćenu naknadu, stječe pravo na korištenje jednog ili više prenoćišta duže od jednog razdoblja boravka;</p> <p>(b) „ugovor o dugoročnom proizvodu za odmor” znači ugovor koji traje duže od jedne godine i kojim potrošač, uz plaćenu naknadu, prvenstveno stječe pravo na popuste ili druge pogodnosti vezane za smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama;</p> <p>(c) „ugovor o preprodaji” znači ugovor kojim trgovac, za naknadu, pomaže potrošaču da proda ili kupi vremenski ograničenu uporabu nekretnine ili dugoročni proizvod za odmor;</p>	<p><b>Pojmovi</b></p> <p><b>Članak 4.</b></p> <p>Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:</p> <p>1. „<i>cijena za jedinicu mjere</i>“ je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>(d) „ugovor o razmjeni” znači ugovor kojim se potrošač, uz plaćenu naknadu, uključuje u sustav razmjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama, u zamjenu za ustupanje privremenog uživanja u pravima koja proizlaze iz potrošačevog ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine drugim osobama;</p> <p>(e) „trgovac” znači fizička ili pravna osoba koja djeluje u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti te svakoga tko djeluje u ime trgovca ili po njegovome nalogu;</p> <p>(f) „potrošač” znači fizička osoba koja djeluje izvan okvira svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;</p> <p>(g) „popratni ugovor” znači ugovor kojim potrošač dobiva usluge povezane s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine ili ugovorom o dugoročnom proizvodu za odmor, a koje trgovac ili treća strana pruža na temelju dogovora između te treće strane i trgovca;</p> <p>(h) „trajni medij” znači svaki instrument koji omogućava potrošaču ili trgovcu spremanje informacije koje su mu osobno namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno za svrhe tih informacija i koji omogućava nepromijenjeno prikazivanje pohranjenih informacija;</p> <p>(i) „kodeks ponašanja” znači sporazum ili skup pravila koji nisu nametnuti zakonom, propisom ili upravnim aktom države članice i kojim se definira ponašanje trgovaca koji se obvežu na pridržavanje kodeksa u odnosu na jednu ili više poslovnih praksi ili poslovnih sektora;</p> <p>(j) „autor kodeksa” znači svaki subjekt, uključujući trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za formuliranje i provjeru kodeksa ponašanja i/ili za praćenje kako se kodeksa ponašanja pridržavaju oni koji su se obvezali da će ga poštovati.</p> <p>2. Pri izračunavanju trajanja ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine ili ugovora o dugoročnom proizvodu za odmor, koji je definiran u točkama (a) i (b) stavka 1., uzima se u obzir svaka odredba iz ugovora koja dozvoljava prešutno obnavljanje ili produženje ugovora.</p>	<p>proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području Republike Hrvatske, a koja uključuje poreze i druga javna davanja</p> <p>2. „digitalna usluga“ je usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge</p> <p>3. „digitalni sadržaj“ jesu podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku</p> <p>4. „financijska usluga“ je bankovna usluga, usluga</p>		
---	---	--	--

kreditiranja, usluga  
osiguranja, usluga  
dobrovoljnog  
mirovinskog  
osiguranja,  
investicijska usluga ili  
platna usluga

5. „funktionalnost“ je mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršavati funkcije s obzirom na svoju svrhu

6. „internetsko tržište“ je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući mrežne stranice, dio mrežnih stranica ili aplikacija kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima

7. „interoperabilnost“ je sposobnost digitalnog sadržaja ili

digitalne usluge  
funkcionirati s  
hardverom ili  
softverom različitim  
od onih pomoću kojih  
se obično koriste  
digitalni sadržaj ili  
digitalne usluge iste  
vrste

8. „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



	<p>vrijeme sklapanja ugovora</p> <p>9. „javna dražba“ je prodaja kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima u okviru koje potrošači osobno sudjeluju ili imaju mogućnost osobno sudjelovati, a koja se provodi kroz transparentan postupak nadmetanja koji provodi voditelj dražbe, a u kojem je najuspješniji sudionik dražbe obvezan kupiti robu ili uslugu</p> <p>10. „kompatibilnost“ je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge djelovati s hardverom ili softverom pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertirati</p>		
--	---	--	--

11. „maloprodajna cijena“ je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja

12. „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)

13. „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

14. „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

15. „operator  
sredstava daljinske  
komunikacije“ je bilo  
koja osoba čiji posao,  
zanimanje ili

djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije

16. „*osobni podaci*“ jesu svi podaci kako su uređeni člankom 4. točkom 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Službeni list L 119, 4.5.2016.)

17. „*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

18. „*pružatelj internetskog tržišta*“ je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta

19. „*pisani prigovor potrošača*“ je prigovor kojim potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje trgovca s potrošačem koji potrošač upućuje trgovcu na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije, na trajnom mediju, ako je trgovac omogućio takav oblik komunikacije

20. „*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

21. „*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

22. „*potrošač*“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni

	<p>posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti</p> <p>23. „povezani ugovor“ je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>) ili</li> <li>- o dugotrajnom turističkom proizvodu ili</li> <li>- sklopljenim na daljinu ili</li> <li>- sklopljenim izvan poslovnih prostorija,</li> </ul> <p>a koje pruža trgovac ili treća osoba, na temelju dogovora između treće osobe i trgovca</p>		
--	---	--	--

24. „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

25. „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

26. „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

27. „*proizvod*“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze

28. „*proizvod u rasutom stanju*“ je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeran u nazočnosti potrošača

29. „*rangiranje*“ je relativna vidljivost proizvoda koji se nude potrošačima s

		<p>obzirom na način na koji ih trgovac predstavlja, organizira ili obavještava, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje</p> <p>30. „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 utvrđenoj količini te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je povezana s istima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna („roba s digitalnim elementima“)</p>		
--	--	--	--	--

	<p>31. „roba izrađena po specifikaciji potrošača“ je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na temelju individualnog izbora ili odluke potrošača</p> <p>32. „sredstva daljinske komunikacije“ jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što su adresirani i neadresirani tiskani materijal, univerzalna pisma i dopisnice, tiskane promidžbene poruke s narudžbenicom, katalozi, telefoni s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, internet i elektronička pošta</p> <p>33. „trajni medij“ je svako sredstvo koje</p>		
--	--	--	--

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, DVD,  
memorijska kartica,  
memorijski štapić i  
čvrsti disk računala

34. „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

35. „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

36. „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

37. „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

38. „ugovor o usluzi“  
je ugovor kojim  
trgovac pruža ili se  
obvezuje pružiti  
uslugu potrošaču,  
uključujući digitalnu  
uslugu, a potrošač  
plaća ili se obvezuje  
platiti mu cijenu

39. „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

40. „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

41. „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

42. „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*)

43. „*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

44. „*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.

	<p><b>Članak 103.</b></p> <p>(2) Pri izračunavanju trajanja ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, uzima se u obzir svaka ugovorna odredba koja dopušta prešutno obnavljanje ili produženje ugovora.</p>		
<p>Članak 3.</p> <p>Oglašavanje</p> <p>1. Države članice osiguravaju da svako oglašavanje sadrži mogućnost dobivanja informacija iz članka 4. stavka 1. i navesti gdje se te informacije mogu dobiti.</p> <p>2. Ako se neki ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, dugoročnom proizvodu za odmor, preprodaji ili razmjenu namjerava ponuditi potrošaču osobno na promotivnom ili prodajnom događanju, trgovac mora u pozivnici jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događanja.</p> <p>3. Informacija iz članka 4. stavka 1. dostupna je potrošaču u svakome trenutku za vrijeme trajanja događanja.</p>	<p><b>Članak 105.</b></p> <p>(1) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovore iz ove glave Zakona mora biti jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 106. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.</p> <p>(2) Ako se sklapanje ugovora iz ove glave Zakona</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>4. Vremenski ograničena uporaba nekretnine ili dugoročni proizvod za odmor ne smije se reklamirati ili prodavati kao investicija.</p>	<p>potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, trgovac mora u pozivu jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događanja.</p> <p>(3) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz stavka 2. ovoga članka.</p> <p>(4) Zabranjeno je vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>) i dugotrajni turistički proizvod oglašavati i/ili nuditi na tržištu kao ulaganje.</p>		
--	--	--	--

<p>Članak 4.</p> <p>Predugovorne informacije</p> <p>1. Dovoljno prije negoli potrošač postane vezan ugovorom ili ponudom, trgovac daje potrošaču točne i dostatne informacije na jasan i razumljiv način, kako slijedi:</p> <p>(a) kod ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine: putem standardnog obrasca s informacijama koji se nalazi u Prilogu I. i informacije navedene u dijelu 3. tog obrasca;</p> <p>(b) kod ugovora o dugoročnom proizvodu za odmor: u obliku standardnog obrasca s informacijama iz Priloga II. i informacije navedene u dijelu 3. tog obrasca;</p> <p>(c) kod ugovora o preprodaji: u obliku standardnog obrasca s informacijama iz Priloga III. i informacije navedene u dijelu 3. tog obrasca;</p> <p>(d) kod ugovora o razmjeni: u obliku standardnog obrasca s informacijama iz Priloga IV. i informacije navedene u dijelu 3. tog obrasca.</p> <p>2. Informacije iz stavka 1. besplatno daje trgovac na papiru ili drugom trajnom mediju koji je lako dostupan potrošaču.</p> <p>3. Države članice osiguravaju da informacije iz stavka 1. budu sastavljene na jeziku ili jednom od jezika države članice u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema potrošačevom izboru, ako je to jedan od službenih jezika Zajednice.</p>	<p>Članak 106.</p> <p>(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, što putem standardnog informacijskog obrasca.</p> <p>(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti besplatno stavljena na raspolaganje.</p> <p>(3) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora biti sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište</p>	<p>Djelomično preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi. (29.11.2021)</p>
--	--	----------------------------	--

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.

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

**Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača**

**Članak 156.**

Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2.,

	članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.		
<p>Članak 5.</p> <p>Ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, dugoročnom proizvodu za odmor, preprodaji ili razmjenu</p> <p>1. Države članice osiguravaju da ugovor bude u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju i da bude sastavljen na jeziku ili jednom od jezika države članice u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema potrošačevom izboru, ako je to jedan od službenih jezika Zajednice.</p> <p>Međutim, država članica u kojoj potrošač ima boravište može dodatno zahtijevati da:</p> <p>(a) se u svakom slučaju ugovor da potrošaču na jeziku ili jednom od jezika te države članice, ako je to jedan od službenih jezika Zajednice;</p> <p>(b) u slučaju ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine koji se odnosi na određenu nekretninu, trgovac da potrošaču ovjereni prijevod ugovora na jezik ili jedan od jezika države članice u kojoj se nalazi imovina, ako je to jedan od službenih jezika Zajednice.</p> <p>Država članica na čijem državnom području trgovac obavlja svoje prodajne djelatnosti može zahtijevati da se, u svakom slučaju, ugovor ponudi potrošaču na jeziku ili jednom od jezika te države članice, ako je to jedan od službenih jezika Zajednice.</p>	<p><b>Članak 104.</b></p> <p>(1) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sklopljeni u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju.</p> <p>(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</p>	Djelomično preuzeto	Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (29.11.2021)

2. Informacije iz članka 4. stavka 1. čine sastavni dio ugovora i ne mijenjaju se, osim ako se ugovorne stranke izričito ne dogovore drukčije ili ako promjene proizađu iz neuobičajenih i nepredvidivih okolnosti koje su izvan trgovčeve kontrole, čije se posljedice ne bi mogle izbjeći čak ni da je poduzeta sva odgovarajuća pažnja.

Potrošača se obavješćuje o tim promjenama na papiru ili drugom njemu lako dostupnom trajnom mediju, prije sklapanja ugovora.

U ugovoru se izričito navode takve promjene.

3. Osim informacija iz članka 4. stavka 1. ugovor također sadrži:

- (a) identitet, boravište i potpis svake strane; i
- (b) datum i mjesto zaključenja ugovora.

4. Prije zaključenja ugovora trgovac izričito upozorava potrošača na pravo da odustane od ugovora, dužinu roka za odustajanje iz članka 6. i zabranu avansnih uplata tijekom roka za odustajanje iz članka 9.

Potrošač potpisuje pojedinačno odgovarajuće ugovorne klauzule.

Ugovor sadrži zasebni standardni obrazac za odustajanje, koji je naveden u Prilogu V., namijenjen da olakša korištenje prava na odustajanje u skladu s člankom 6.

5. Potrošač dobiva primjerak ili više primjeraka ugovora prilikom njegovoga zaključenja.

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.

#### Članak 107.

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 106. 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 106. 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 108. 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 108. 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.

**Pravilnici koje  
donosi ministar  
nadležan za  
područje zaštite  
potrošača**

**Članak 156.**

Ministar  
nadležan za područje  
zaštite potrošača  
donijet će pravilnike  
iz članka 7. stavka 9.,  
članka 12. stavka 4.,  
članka 22. stavka 2.,  
članka 82. stavka 6.,  
članka 106. stavka 4. i  
članka 107. stavka 7.  
ovoga Zakona u roku  
od 90 dana od dana  
stupanja na snagu  
ovoga Zakona.

**Članak 104.**

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

<p>Članak 6.</p> <p>Pravo na odustajanje</p> <p>1. Osim pravnih sredstava koji stoje potrošaču na raspolaganju prema nacionalnome zakonodavstvu u slučaju kršenja odredaba ove Direktive, države članice osiguravaju da potrošač dobije rok od 14 kalendarskih dana da bez obrazloženja odustane od ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, dugoročnom proizvodu za odmor, preprodaji ili razmjeni.</p> <p>2. Rok odustajanja računa se:</p> <p>(a) od dana zaključenja ugovora ili nekog obvezujućeg predugovora; ili</p> <p>(b) od dana kad potrošač dobije ugovor ili obvezujući predugovor, ako je to nakon datuma iz točke (a).</p> <p>3. Rok odustajanja ističe:</p> <p>(a) nakon jedne godine i 14 kalendarskih dana od datuma iz stavka 2. ovog članka, ako trgovac nije popunio zasebni standardni obrazac za odustajanje, kao što se to zahtjeva u članku 5. stavku 4., te ga dao potrošaču u pisanom obliku na papiru ili nekom drugom trajnome mediju;</p> <p>(b) nakon tri mjeseca i 14 kalendarskih dana od dana iz stavka 2. ovog članka, ako informacije iz članka 4. stavka 1., uključujući prikladni standardni obrazac s informacijama naveden u prilogima I. do IV., nisu dane potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnome mediju.</p>	<p><b>Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora</b></p> <p><b>Članak 108.</b></p> <p>(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.</p> <p>(2) Rok za jednostrani raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od:</p> <p>- dana sklapanja ugovora ili predugovora</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

Osim toga, države članice moraju predvidjeti odgovarajuće kazne u skladu s člankom 15. u slučaju da trgovac, po isteku roka za odustajanje, nije ispunio zahtjeve u vezi s informacija iz ove Direktive.

4. Ako je trgovac ispunio standardni obrazac za odustajanje predviđen u članku 5. stavku 4. u pisanom obliku na papiru ili drugom trajnom mediju, te ga predao potrošaču u roku od jedne godine od datuma iz stavka 2. ovog članka, rok odustajanja počinje teći od datuma kada potrošač primi ovaj obrazac. Slično vrijedi u slučaju ako su informacije iz članka 4. stavka 1., uključujući odgovarajući standardni obrazac s informacijama iz priloga I. do IV., dane potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnome mediju u tri mjeseca od datuma iz stavka 2. ovog članka, rok odustajanja počinje teći od dana kada potrošač primi ove informacije.

5. Ako se potrošaču ponudi ugovor o zamjeni zajedno i istodobno kad i ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, samo će se jedan rok odustajanja u skladu sa stavkom 1. primjenjivati na oba ugovora. Rok odustajanja za oba ugovora izračunava se u skladu s odredbama stavka 2., koje se primjenjuju na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine.

- 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 107. 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 106. 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 106. 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.

<p>Članak 7.</p> <p>Načini korištenja prava na odustajanje</p> <p>Ako potrošač namjerava koristiti pravo na odustajanje mora prije isteka roka za odustajanje obavijestiti trgovca o svojoj odluci o odustajanju na papiru ili drugome trajnome mediju. Potrošač može koristiti standardni obrazac o odustajanju iz Priloga V. koji mu da trgovac u skladu s člankom 5. stavkom 4. Rok je ispunjen ako je obavijest bila poslana prije isteka roka za odustajanje.</p>	<p>Članak 108.</p> <p>(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 107. stavka 5. ovoga Zakona.</p> <p>(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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
--	---	------------------------------	--



<p>Članak 8.</p> <p>Posljedice korištenja prava na odustajanje</p> <p>1. Ako potrošač koristi pravo na odustajanje, prestaje obveza strana na izvršenje ugovora.</p> <p>2. Kad potrošač koristi pravo na odustajanje, ne snosi nikakve troškove niti je dužan platiti vrijednost koja odgovara usluzi koja je mogla biti izvršena prije odustajanja.</p>	<p><b>Članak 109.</b></p> <p>(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 108. 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 108. ovoga Zakona.</p> <p>(2) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 108. ovoga Zakona potrošač ne odgovara za štetu koja nastane trgovcu zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
--	--	------------------------------	--

<p>Članak 9.</p> <p>Plaćanje unaprijed</p> <p>1. Države članice osiguravaju da se u ugovorima o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, dugoročnim proizvodima za odmor i razmjenu zabranjuju sva plaćanja unaprijed, davanje jamstava, rezervacija novca na računima, izričito priznanje duga ili neka druga naknada potrošača trgovcu ili nekoj trećoj strani prije isteka roka za odustajanje u skladu s člankom 6.</p> <p>2. Države članice trebaju osigurati da se u ugovorima o preprodaji zabranjuju sva plaćanja unaprijed, davanje jamstava, rezervacija novca na računima, izričito priznanje duga ili neka druga naknada potrošača trgovcu ili nekoj trećoj strani prije stvarne prodaje ili drugačijeg raskida ugovora o preprodaji.</p>	<p><b>Plaćanje unaprijed</b></p> <p><b>Članak 110.</b></p> <p>(1) Prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. 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 (<i>timeshare</i>), ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu te ugovorom o zamjeni.</p> <p>(2) U vezi s ugovorom o ponovnoj prodaji, zabranjeno je zahtijevati od potrošača bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava,</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
--	---	------------------------------	--

	<p>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.</p>		
<p>Članak 10.</p> <p>Posebne odredbe koje se odnose na ugovore o dugoročnim proizvodima za odmor</p> <p>1. Kod ugovora o dugoročnim proizvodima za odmor plaćanje se vrši u skladu s planom obročne otplate. Zabranjuje se svako plaćanje cijene navedene u ugovoru koja nije u skladu s planom obročne otplate. Plaćanja, uključujući članarine, dijele se na jednake godišnje obroke. Trgovac šalje pisani zahtjev za plaćanje na papiru ili drugom trajnom mediju najkasnije četrnaest kalendarskih dana prije svakoga datuma dospijeca rate.</p> <p>2. Od drugog obroka nadalje potrošač smije raskinuti ugovor bez plaćanja ugovorne kazne tako da pošalje obavijest trgovcu u roku od četrnaest kalendarskih dana od primitka zahtjeva za plaćanje svake rate. Ovo pravo ne utječe na pravo na raskid ugovora sukladno postojećem nacionalnom zakonodavstvu.</p>	<p><b>Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu</b></p> <p><b>Članak 111.</b></p> <p>(1) Kod ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu plaćanje se obavlja isključivo na temelju plana obročne otplate.</p> <p>(2) Zabranjeno je bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

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

	<p>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.</p> <p>(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.</p>		
<p>Članak 11.</p> <p>Raskid popratnih ugovora</p> <p>1. Države članice osiguravaju da se, u slučaju kada potrošač koristi svoje pravo na odustajanje od ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine ili dugoročnom proizvodu za odmor, automatski raskinu svi popratni ugovori o razmjeni ili neki drugi popratni ugovor bez ikakvih troškova za potrošača.</p> <p>2. Ne dovodeći u pitanje članak 15. Direktive 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima (10), ako je cijena u</p>	<p><b>Raskid povezanih ugovora</b></p> <p><b>Članak 112.</b></p> <p>(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (<i>timeshare</i>) ili</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

potpunosti ili djelomično plaćena kreditom koji je trgovac ili treća strana odobrila potrošaču na temelju sporazuma između treće strane i trgovca, kreditni se ugovor raskida bez ikakvih troškova za potrošača, ako potrošač koristi svoje pravo na odustajanje od ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji ili razmjeni.

3. Države članice utvrđuju detaljna pravila za raskid takvih ugovora.

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 108. 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

	<p>temelju povezanog ugovora primila od njega, i to u roku od 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 108. ovoga Zakona.</p>		
<p>Članak 12.</p> <p>Obvezujuća priroda ove Direktive i primjena u međunarodnim slučajevima</p> <p>1. Države članice osiguravaju da se u slučaju kada se na ugovor primjenjuje pravo neke države članice potrošač ne može odreći prava koja su mu priznata ovom Direktivom.</p> <p>2. Ako je mjerodavno pravo treće zemlje, potrošačima ne smije biti uskraćena zaštita koju im osigurava ova Direktiva, u obliku u kojem se ona primjenjuje u državi članici suda, ako:</p> <p>—je neka predmetna nekretnina smještena na državnom području države članice, ili</p> <p>—u slučaju ugovora koji se ne odnosi izravno na nepokretnu imovinu, trgovac obavlja svoje gospodarske ili stručne djelatnosti u državi članici ili na neki način usmjerava takve aktivnosti prema državi članici, a ugovor spada u okvir takvih djelatnosti.</p>	<p><b>Članak 45.</b></p> <p>(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</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	



	ugovor ulazi u okvir tog poslovanja.		
<p>Članak 13.</p> <p>Sudska i upravna zaštita</p> <p>1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i učinkovitih mjera, kojima se osigurava da se trgovci pridržavaju ove Direktive u interesu potrošača.</p> <p>2. Mjere iz stavka 1. uključuju propise na temelju kojih će jedno ili više od sljedećih tijela ovlaštenih prema nacionalnom zakonodavstvu imati pravo poduzimati mjere, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom, pred sudovima ili pri nadležnim upravnim tijelima kako bi se osigurala primjena nacionalnih propisa za provedbu ove Direktive:</p> <p>(a) javna tijela i službe ili njihovi predstavnici;</p> <p>(b) organizacije potrošača koje imaju zakonski interes zaštititi potrošače;</p> <p>(c) strukovne organizacije koje imaju zakonski interes poduzimati takve mjere.</p>	<p><b>Članak 141.</b></p> <p>(1) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona, osim u slučajevima iz stavaka 2., 3. i 4. ovoga članka, obavljaju inspektori tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom kojim se uređuje postupak tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove.</p> <p><b>Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača</b></p> <p><b>Članak 114.</b></p>	U potpunosti preuzeto	

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:

1. članka 3. stavka 1., članka 7., članaka 34. do 44., članka 46. stavka 1. točaka 1. do 10. i stavka 2., te članaka 48. do 112. ovoga Zakona

2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari

3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i

	<p>ugovor o povezanom putnom aranžmanu</p> <p>4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina</p> <p>5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu</p> <p>6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje</p> <p>7. zakona kojim se uređuju usluge</p> <p>8. zakona kojim se uređuju lijekovi</p> <p>9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima</p> <p>10. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o</p>		
--	--	--	--

	<p>pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004</p> <p>11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova</p> <p>12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.</p>		
--	---	--	--

<p>Članak 14.</p> <p>Informiranje potrošača i izvansudski pravni lijekovi</p> <p>1. Države članice donose odgovarajuće mjere za informiranje potrošača o nacionalnom pravu kojim se ova Direktiva prenosi u njega i prema potrebi potiče trgovce i autore kodeksa da informiraju potrošače o svojim kodeksima ponašanja.</p> <p>Komisija posebno potiče stručna tijela, organizacije i udruženja da na razini Zajednice sastave kodekse ponašanja čiji je cilj olakšati provedbu ove Direktive, u skladu s pravom Zajednice. Također potiče trgovce i njihove podružnice da informiraju potrošače o takvim kodeksima ponašanja, također i odgovarajućim označivanjem gdje to potrebno.</p> <p>2. Države članice potiču uspostavu ili razvoj odgovarajućih i učinkovitih izvansudskih pritužbi i postupaka pravne zaštite radi rješavanja sporova s potrošačima na temelju ove Direktive, te prema potrebi potiče trgovce i njihove podružnice da informiraju potrošače o postojanju takvih postupaka.</p>	<p>Informiranje potrošača o nacionalnom pravu kojim se ova Direktiva prenosi u njega provedeno je putem Jedinственog digitalnog pristupnika, uspostavljenog Uredbom (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća od 2. listopada 2018. o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 (Tekst značajan za EGP.)</p> <p><b>Pokretanje postupka</b></p> <p><b>Članak 113.</b></p> <p>Potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovaca pred</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	--	------------------------------	--

	tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.		
<p>Članak 15.</p> <p>Kazne</p> <p>1. Države članice predviđaju odgovarajuće kazne za slučaj da se trgovac ne pridržava nacionalnih propisa donesenih na temelju ove Direktive.</p> <p>2. Te kazne moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.</p>	<p><b>Članak 149.</b></p> <p>(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:</p> <p>79. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>), 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 104. stavak 1.)</p>	U potpunosti preuzeto	

	<p>80. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>), 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 nekoj državi članici Europske unije ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 104. stavak 2.)</p> <p>81. potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, a ugovor o pravu na</p>		
--	--	--	--

	<p>vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na hrvatskom jeziku (članak 104. stavak 3.)</p> <p>82. ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>) odnosi na određenu nekretninu, 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</p>		
--	---	--	--



Europske unije  
(članak 104. stavak 4.)

83. 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 104. stavak 6.)

84. 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 106. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 105. stavak 1.)

85. 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 105. stavak 2.)

86. obavijest iz članka 105. stavka 1. ovoga Zakona nije dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz članka 105. stavka 2. ovoga Zakona (članak 105. stavak 3.)

87. vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) i dugotrajni turistički proizvod oglašava i/ili nudi na tržištu kao

ulaganje (članak 105. stavak 4.)

88. 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 106. stavak 1.)

89. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču besplatno stavljena na raspolaganje (članak 106. stavak 2.)

90. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena sukladno

članku 106. stavku 3.  
ovoga Zakona

91. 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 107.  
stavak 2.)

92. potrošač prije  
sklapanja ugovora nije  
izričito upozoren na  
postojanje prava na  
jednostrani raskid  
ugovora iz članka 108.  
ovoga Zakona, dužinu  
roka za taj raskid, kao  
i na zabranu plaćanja  
unaprijed za vrijeme  
trajanja tog roka za  
raskid (članak 107.  
stavak 4.)

93. potrošaču dostavi  
ugovor koji ne sadrži  
zaseban obrazac za  
jednostrani raskid

ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 107. stavak 5.)

94. 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 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 1.)

95. tereti potrošača za štetu koja nastane zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 2.)

96. prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. 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 110. stavak 1.)

97. 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 110. stavak 2.)

98. zahtijeva bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate (članak 111. stavak 2.)

99. ne uputi potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospijeća pojedinog obroka za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 4.)

100. zahtijeva od potrošača, od drugog obroka nadalje, plaćanje bilo kakve naknade ili kazne ako potrošač raskine ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 5.)

101. 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 112. stavci 1. i 3.)

102. potrošaču ne vrati sve što je na temelju povezanog ugovora primio od njega, 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 108. ovoga Zakona (članak 112. stavak 6.).

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će



	<p>se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.</p> <p>(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.</p>		
<p>Članak 16.</p> <p>Prijenos u nacionalno zakonodavstvo</p> <p>1. Države članice donose i objavljuju zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije do 23. veljače 2011. One o tekstu tih propisa odmah obavješćuju Komisiju.</p> <p>One te odredbe primjenjuju najkasnije od 23. veljače 2011.</p> <p>Kada države članice donose ove mjere, te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Načine tog upućivanja određuju države članice.</p> <p>2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.</p>	<p><b>Prestanak važenja</b></p> <p><b>Članak 160.</b></p> <p>Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14, 110/15 i 14/19).</p> <p><b>Stupanje na snagu</b></p> <p><b>Članak 161.</b></p> <p>Ovaj Zakon objavljuje se u „Narodnim novinama“, a stupa na</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

	snagu 28. svibnja 2022. godine.		
<p>Članak 17.</p> <p>Preispitivanje</p> <p>Komisija preispituje ovu Direktivu i izvješćuju Europski parlament i Vijeće do 23. veljače 2014.</p> <p>Prema potrebi daju daljnje prijedloge za njezinu prilagodbu razvoju u tome području.</p> <p>Komisija može tražiti informacije od država članica i nacionalnih zakonodavnih tijela.</p>		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.
<p>Članak 18.</p> <p>Stavljanje izvan snage</p> <p>Direktiva 94/47/EZ stavlja se izvan snage.</p> <p>Upućivanja na Direktivu stavljenju izvan snage smatraju se upućivanjima na ovu Direktivu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom u Prilogu VI.</p>		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.

<p>Članak 19.</p> <p>Stupanje na snagu</p> <p>Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Europske unije.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 20.</p> <p>Adresati</p> <p>Ova je Direktiva upućena državama članicama.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>PRILOG I.</p> <p>STANDARDNI OBRAZAC S INFORMACIJAMA ZA UGOVORE O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU NEKRETNINE</p>	<p><b>Prethodna obavijest</b></p> <p><b>Članak 106.</b></p> <p>(4) Sadržaj i oblik obavijesti iz stavka 1. ovoga članka pravilnikom propisuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača.</p> <p><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p>	<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi (29.11.2021)</p>

Dio 1.:

Identitet, boravište i pravni status trgov(a)ca koji će biti ugovorna stranka:

Kratak opis proizvoda (npr. opis nepokretne imovine):

Točna priroda i sadržaj prava:

Točno razdoblje u kojem se može koristiti pravo koje je predmet ugovora i, prema potrebi, njegovo trajanje:

Datum od kojega potrošač može početi koristiti ugovorno pravo:

Ako se ugovor odnosi na određeni objekt koji se gradi, datum kada će smještaj i usluge/objekti biti dovršeni/spremni za uporabu:

Cijena koju potrošač plaća da bi stekao pravo/a:

Pregled dodatnih obveznih troškova koji proizlaze iz ugovora; vrsta troškova i naznaka iznosa (npr. godišnje pristojbe, druge ciklične pristojbe, posebni nameti, lokalni porezi):

Sažetak glavnih usluga dostupnih potrošaču (npr. struja, voda, održavanje; odvoz smeća) i naznačeni iznos koji mora platiti potrošač za takve usluge:

Sažeti opis objekata koji potrošaču stoje na raspolaganju (npr. bazen ili sauna):

Jesu li uključeni u gore navedene troškove?

Ako nisu, navesti što je uključeno i što treba platiti:

Je li se moguće uključiti u program razmjene?

Ako jest, navedite naziv programa razmjene:

Navedeni troškovi za članstvo/razmjenu:

Je li trgovac potpisao kodeks(e) ponašanja i ako je, gdje ga/ih je moguće naći?

## Članak 156.

Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 32. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Dio 2.:

Općenite informacije:

- Potrošač ima pravo raskinuti ugovor, ne navodeći razloge, u roku od 14 kalendarskih dana od dana sklapanja ugovora ili nekog obvezujućeg predugovora, ili po primitku tih ugovora ako se to dogodi kasnije.
- Tijekom roka za odustajanje od ugovora zabranjeno je bilo kakvo plaćanje unaprijed od strane potrošača. Zabrana se odnosi na sva plaćanja naknada, uključujući plaćanje, davanje jamstava, rezerviranje novca na računima, izričito priznanje duga itd. To se ne odnosi samo na plaćanje trgovcu nego i trećim stranama.
- Potrošač ne plaća nikakve troškove ili obveze osim onih navedenih u ugovoru.
- U skladu s međunarodnim privatnim pravom, ugovor može biti reguliran pravom neke druge države članice, a ne one u kojoj potrošač ima boravište ili uobičajeni domicil, a eventualni sporovi mogu biti u nadležnosti drugih sudova a ne sudova države članice u kojoj potrošač ima boravište ili uobičajeni domicil.

Potpis potrošača:

Dio 3.:

Dodatne informacije na koje potrošač ima pravo i gdje ih može naći (npr. u kojem poglavlju općenite brošure) ako nisu ovdje navedene:

1. INFORMACIJE O STEČENIM PRAVIMA

- uvjeti kojima se regulira korištenje prava koje je predmet ugovora na području države/a članice/a u kojoj/kojima se nalazi predmetna imovina i informacije o tome jesu li ti uvjeti ispunjeni ili, ako nisu, koje još uvjete treba ispuniti,
- ako se ugovorom stječu prava na smještaj u objektu koji se odabire između vrsta smještaja, informacije o ograničenjima potrošačeve mogućnosti korištenja smještaja od ponuđenih vrsta u nekome razdoblju.

2. INFORMACIJE O NEPOKRETNJOJ IMOVINI

- kada se ugovor odnosi na određenu nekretninu, točan i detaljan opis te nekretnine i njene lokacije; ako se ugovor odnosi na više nekretnina („mnoštvo odmarališta“), odgovarajući opis nekretnina i njihovih lokacija; ako se ugovor odnosi na smještaj koji nije nepokretna imovina, odgovarajući opis smještaja i objekata,
- komunalne usluge (npr. električna energija, voda, održavanje, odvoz smeća) koje stoje ili će stajati potrošaču na raspolaganju, kao i uvjeti pod kojima mu stoje na raspolaganju,
- ako postoje, zajedničke prostorije, poput bazena, saune itd., kojima se potrošač ima ili će imati pravo koristiti i pod kojim uvjetima.

3. DODATNI ZAHTJEVI U VEZI SA SMJEŠTAJEM U IZGRADNJI (prema potrebi)

#### 4. INFORMACIJE O TROŠKOVIMA

— točan i odgovarajući opis svih troškova povezanih s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine; kako će se ti troškovi raspodijeliti na potrošača; kako i kada se takvi troškovi mogu povećati; metoda izračunavanja iznosa naknada vezanih za korištenje imovine; obvezna zakonska davanja (na primjer, porezi, takse i pristojbe) i režijski troškovi (na primjer, upravljanje, održavanje i popravci).

— eventualne informacije o tome postoje li kakve naknade, hipoteke, tereti ili druga založna prava nad vlasništvom smještaja.

#### 5. INFORMACIJE O RASKIDU UGOVORA

— prema potrebi, informacije o postupcima za raskid pomoćnih ugovora i posljedicama lakvog raskida.

— uvjeti za raskid ugovora, posljedice raskida i informacije o odgovornosti potrošača za troškove koji mogu nastati zbog raskida.

#### 6. DODATNE INFORMACIJE

— informacije o načinu održavanja i popravaka imovine te njezinog upravljanja i vođenja, uključujući i to mogu li potrošači i kako mogu sudjelovati u odlučivanju o tim pitanjima.

— informacije o postojanju mogućnosti uključivanja u sustav za preprodaju ugovornih prava, informacije o tome sustavu i naznaka troškova vezanih za preprodaju u okviru toga sustava.

— naznaka jednoga ili više jezika na kojima se može komunicirati s trgovcem u vezi s ugovorom; na primjer s obzirom na odluke o upravljanju, povećanje troškova te rješavanje upita ili pritužbi.

— ako postoji, mogućnost izvansudskog rješavanja sporova.

Potvrda primitka informacija:

Potpis potrošača:

PRILOG II.

STANDARDNI OBRAZAC S INFORMACIJAMA ZA UGOVORE O  
DUGOROČNIM PROIZVODIMA ZA ODMOR

**Prethodna obavijest**

**Članak 106.**

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

**Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača**

**Članak 156.**

Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Nije preuzeto

Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni (29.11.2021)

Dio 1.:

Identitet, boravište i pravni status trgov(a)ca koji će biti ugovorna stranka:

Kratak opis proizvoda:

Točna priroda i sadržaj prava:

Točno razdoblje u kojem se može koristiti pravo koje je predmet ugovora i, prema potrebi, njegovo trajanje:

Datum od kojega potrošač može početi koristiti ugovorno pravo:

Cijena koju potrošač plaća da bi stekao pravo/a, uključujući povremene troškove koje potrošač može očekivati da proizlaze iz prava korištenja smještaja, putovanja i drugih povezanih proizvoda ili usluga koje su navedene:

Plan obročne otplate kojim su utvrđeni jednaki iznosi rata u sklopu cijene za svaku godinu tijekom trajanja ugovora i datumi njihovoga dospeljeća:

Nakon prve godine daljnji se iznosi mogu prilagoditi tako da se osigura očuvanje stvarne vrijednosti rata, na primjer, uzimajući u obzir inflaciju.

Pregled dodatnih obaveznih troškova koji proizlaze iz ugovora; vrsta troškova i naznaka iznosa (npr. godišnje članarine):

Sažetak glavnih usluga dostupnih potrošaču (npr. popusti na boravke u hotelu i letove):

Jesu li one uključene u gore navedene troškove?

Ako nisu, navesti što je uključeno i što treba platiti (npr. 3 noćenja su uključena u godišnju članarinu, a svi ostali boravci moraju se posebno platiti):

Je li trgovac potpisao kodeks(e) ponašanja i ako je, gdje ga/ih je moguće naći?



**Dio 2.:**

Općenite informacije:

- Potrošač ima pravo odustati od ovog ugovora, ne navodeći razloge, u roku od 14 kalendarskih dana od dana sklapanja ugovora ili nekog obvezujućeg predugovora, ili primitka tih ugovora ako se to dogodi naknadno.
- Tijekom razdoblja za odustajanje od ugovora potrošaču je zabranjeno izvršiti bilo kakvo plaćanje unaprijed. Zabrana se odnosi na sve naknade, uključujući isplatu, davanje jamstava, rezerviranje novca na računima, izričito priznanje duga itd. To se ne odnosi samo na plaćanje trgovcu nego i trećim stranama.
- Potrošač ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja ugovorne kazne ako pošalje trgovcu obavijest o raskidu u roku od 14 kalendarskih dana od primitka zahtjeva za plaćanje svake godišnje rate.
- Potrošač ne plaća nikakve troškove ili obveze osim onih navedenih u ugovoru.
- U skladu s međunarodnim privatnim pravom, ugovor može biti reguliran pravom neke druge države članice, a ne one u kojoj potrošač ima boravište ili uobičajeni domicil, a eventualni sporovi mogu biti u nadležnosti drugih sudova, a ne sudova države članice u kojoj potrošač ima boravište ili uobičajeni domicil.

Potpis potrošača:

**Dio 3.:**

Dodatne informacije na koje potrošač ima pravo i gdje ih se može naći (npr. u kojem poglavlju općenite brošure) ako nisu ovdje navedene:

**1. INFORMACIJE O STEČENIM PRAVIMA**

- odgovarajući i točan opis raspoloživih popusta za buduće rezervacije, ilustriran nizom primjera nedavnih ponuda,
- informacije o ograničenjima potrošačevih mogućnosti da koristi prava, kao što je ograničena raspoloživost ili ponude po načelu prvi dođe – prvi poslužen, vremenska ograničenja za određene promotivne i posebne popuste.

**2. INFORMACIJE O RASKIDU UGOVORA**

- prema potrebi, informacije o postupcima za raskid pomoćnih ugovora i posljedicama takvog raskida,
- uvjeti za raskid ugovora, posljedice raskida i informacije o odgovornosti potrošača za troškove koji mogu nastati zbog raskida.

**3. DODATNE INFORMACIJE**

- navođenje jednog ili više jezika na kojima se može komunicirati s trgovcem u vezi s ugovorom, na primjer vezano za rješavanje upita i pritužbi,

<p>PRILOG III.</p> <p>STANDARDNI OBRAZAC S INFORMACIJAMA ZA UGOVORE O PREPRODAJI</p>	<p><b>Prethodna obavijest</b></p> <p><b>Članak 106.</b></p> <p>(4) Sadržaj i oblik obavijesti iz stavka 1. ovoga članka pravilnikom propisuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača.</p> <p><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p> <p><b>Članak 156.</b></p> <p>Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2.,</p>	<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni (29.11.2021)</p>

Dio 1.:

Identitet, boravište i pravni status trgov(a)ca koji će biti ugovorna stranka:

Kratak opis usluga (npr. marketing):

Trajanje ugovora:

Cijena koju potrošač plaća za dobivanje usluga:

Pregled dodatnih obveznih troškova koji proizlaze iz ugovora; vrsta troškova i naznaka iznosa (npr. lokalni porezi, bilježničke pristojbe, trošak oglašavanja):

Je li trgovac potpisao kodeks(e) ponašanja i ako je, gdje ga/ih je moguće naći?

Dio 2.:

Općenite informacije:

- Potrošač ima pravo odustati od ugovora, ne navodeći razloge, u roku od 14 kalendarskih dana od dana sklapanja ugovora ili nekog obvezujućeg predugovora, ili primitka tih ugovora, ako se to dogodi naknadno.
- Potrošaču je zabranjena svaka avansna uplata dok ne dode do stvarne prodaje ili ugovor o preprodaji bude raskinut na drugi način. Zabrana se odnosi na sve naknade, uključujući isplatu, davanje jamstava, rezerviranje novca na računima, izričito priznanje duga itd. To se ne odnosi samo na plaćanje trgovcu nego i trećim stranama.
- Potrošač ne snosi nikakve troškove ili obveze osim onih navedenih u ugovoru.
- U skladu s međunarodnim privatnim pravom, ugovor može biti reguliran pravom neke druge države, a ne države članice u kojoj potrošač ima boravište ili uobičajeni domicil, a eventualni sporovi mogu biti u nadležnosti drugih sudova, a ne sudova države članice u kojoj potrošač ima boravište ili uobičajeni domicil.

Potpis potrošača:

članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

<p>Dio 3:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Dodatne informacije na koje potrošač ima pravo i gdje ih se može naći (npr. u kojem poglavlju općenite brošure), ako nisu ovdje navedene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— uvjeti raskida ugovora, posljedice raskida i informacije o odgovornosti potrošača za troškove koji mogu nastati zbog raskida;</li> <li>— navođenje jednog ili više jezika na kojima se može komunicirati s trgovcem u vezi s ugovorom, na primjer obzirom na rješavanje upita i pritužbi;</li> <li>— ako postoji, mogućnost izvansudskog rješavanja sporova.</li> </ul> </div> <p>Potvrda primitka informacija:</p> <p>Potpis potrošača:</p>			
<p>PRILOG IV.</p> <p>STANDARDNI OBRAZAC S INFORMACIJAMA ZA UGOVORE O ZAMJENI</p>	<p><b>Prethodna obavijest</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 106.</b></p> <p>(4) Sadržaj i oblik obavijesti iz stavka 1. ovoga članka pravilnikom propisuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p>	<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni (29.11.2021)</p>

Dio 1.:

Identitet, boravište i pravni status trgov(a)ca koji će biti ugovorna stranka:

Kratak opis proizvoda:

Točna priroda i sadržaj prava:

Točno razdoblje u kojem se može koristiti pravo koje je predmet ugovora i, prema potrebi, njegovo trajanje:

Datum od kojega potrošač može početi koristiti ugovorno pravo:

Cijena koju potrošač plaća za članarinu za sustav razmjene:

Pregled dodatnih obveznih troškova koji proizlaze iz ugovora; vrsta troškova i naznaka iznosa (npr. naknade za produženje, druge periodične naknade, posebni nameti, lokalni porezi):

Sažetak glavnih usluga dostupnih potrošaču:

Je li one uključene u gore navedene troškove?

Ako nisu, navesti što je uključeno, a što treba platiti (vrsta troškova i naznaka iznosa; npr. procijenjena cijena koju treba platiti za pojedinačne transakcije razmjene, uključujući sve dodatne pristojbe):

Je li trgovac potpisao kodeks(e) ponašanja i ako je, gdje ga/ih je moguće naći?

Dio 2.:

Općenite informacije:

— Potrošač ima pravo odustati od ugovora, ne navodeći razlog, u roku od 14 kalendarskih dana od dana sklapanja ugovora ili nekog obvezujućeg predugovora, ili primitka tih ugovora, ako se to dogodi naknadno.

U slučaju kada se potrošaču nudi ugovor o razmjeni zajedno i istodobno s ugovorom o vremenski ograničenoj uporabi nekretnine, samo se jedan rok za odustajanje primjenjuje na oba ugovora.

— Tijekom razdoblja za odustajanje od ugovora potrošaču je zabranjeno izvršiti bilo kakvo avansno plaćanje. Zabrana se odnosi na sve naknade, uključujući isplatu, davanje jamstava, rezerviranje novca na računima, izričito priznanje duga itd. To se ne odnosi samo na plaćanje trgovcu nego i trećim stranama.

— Potrošač ne plaća nikakve troškove ili obveze osim onih navedenih u ugovoru.

Članak 156.

Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Dio 3.:

Dodatne informacije na koje potrošač ima pravo i gdje ih konkretno može naći (npr. u kojem poglavlju općenite brošure), ako nisu ovdje navedene:

**1. INFORMACIJE O STEČENIM PRAVIMA**

- objašnjenje kako funkcionira sustav razmjene; mogućnosti i modaliteti razmjene; naznaka vrijednosti koja je dodijeljena potrošačevoj vremenski ograničenoj uporabi nekretnine u sustavu razmjene i skup primjera konkretnih mogućnosti razmjene,
- naznaka broja dostupnih turističkih destinacija i broj članova u sustavu razmjene, uključujući ograničenja raspoloživosti određenog smještajnog objekta koji potrošač odabere, na primjer, zbog razdoblja najveće potražnje, potencijalne potrebe da se rezervira puno unaprijed i naznake ograničenja izbora koja proizlaze iz prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine koja je u sustav razmjene deponirao potrošač.

**2. INFORMACIJE O NEPOKRETNJOJ IMOVINI**

- kratki i odgovarajući opis nekretnina i njihovih lokacija; ako se ugovor odnosi na smještaj drugdje a ne u nekretnini, odgovarajući opis smještaja i objekata; opis gdje potrošač može dobiti daljnje informacije.

**3. INFORMACIJE O TROŠKOVIMA**

- informacije o obavezi trgovca da dostavi pojedinosti prije nego se dogovori razmjena; u pogledu svake predložene razmjene, o dodatnim naknadama za koje je odgovoran potrošač vezano za razmjenu.

**4. INFORMACIJE O RASKIDU UGOVORA**

- prema potrebi, informacije o postupcima za raskid pomoćnih ugovora i posljedicama takvog raskida,
- uvjeti za raskid ugovora, posljedice raskida i informacije o odgovornosti potrošača za troškove koji mogu nastati zbog raskida.

**5. DODATNE INFORMACIJE**

- navođenje jednoga ili više jezika na kojima se može komunicirati s trgovcem u vezi s ugovorom, na primjer obzirom na postupanje s upitima ili pritužbama,
- ako postoji, mogućnost izvansudskog rješavanja sporova.

Potvrda primitka informacija:

Potpis potrošača:

<p>PRILOG V.</p> <p>STANDARDNI OBRAZAC ZA ODUSTAJANJE KOJI OLAKŠAVA KORIŠTENJE PRAVA NA ODUSTAJANJE</p>	<p><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p> <p><b>Članak 156.</b></p> <p>Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.</p> <p><b>Sadržaj ugovora</b></p> <p><b>Članak 107.</b></p>	<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni (29.11.2021)</p>

#### Pravo na odustajanje

Potrošač ima pravo odustati od ovog ugovora u roku od 14 kalendarskih dana ne navodeći razlog.

Pravo na odustajanje počinje teći od ..... (popunjava trgovac prije nego što pruži obrazac potrošaču).

Ako potrošač nije dobio ovaj obrazac, rok za odustajanje počinje od trenutka kada potrošač dobije ovaj obrazac, ali ističe u svakom slučaju nakon jedne godine i 14 kalendarskih dana.

Ako potrošač nije dobio sve tražene informacije, rok za odustajanje počinje od trenutka kada potrošač dobije te informacije, ali ističe u svakom slučaju nakon tri mjeseca i 14 kalendarskih dana.

Da bi iskoristio pravo na odustajanje, potrošač treba trgovcu dostaviti odgovarajuću obavijest na trajnom mediju, koristeći naziv i adresu koji su niže naznačeni (npr. pismo poslano poštom, elektronička pošta). Potrošač može koristiti ovaj obrazac, ali nema takvu obvezu.

Ako potrošač koristi svoje pravo na odustajanje, neće biti odgovoran ni za kakve troškove.

Osim prava na odustajanje, pravilima nacionalnog ugovornog prava mogu se predvidjeti potrošačka prava, npr. na raskid ugovora u slučaju propusta davanja informacija.

#### Zabrana avansnoga plaćanja

Tijekom razdoblja za odustajanje potrošaču je zabranjeno vršiti ikakve avansne uplate. Zabrana se odnosi na bilo koju naknadu, uključujući plaćanje, davanje jamstava, rezervaciju novca na računima, izričito priznanje duga itd.

Ne uključuje samo plaćanja trgovcu nego i trećim stranama.

#### Obavijest o odustajanju

- Za (naziv i adresa trgovca)(\*):
- Ovime Vas obavješćujem(o) da sam/smo(\*\*) odustao/li od ugovora,
- Datum zaključenja ugovora (\*):
- Ime(na) potrošača (\*\*\*):
- Adresa/e potrošača (\*\*\*):
- Potpis(i) potrošača (samo ako je ovaj obrazac predan na papiru) (\*\*\*):
- Datum (\*\*\*):

(\*) Popunjava trgovac prije predaje obrasca potrošaču.

(\*\*) Izbrisati prema potrebi.

(\*\*\*) Popunjava(ju) potrošač(i) kada koristi/e ovaj obrazac za odustajanje od ugovora.

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



<p>PRILOG VI.</p> <p>KORELACIJSKA TABLICA IZMEĐU ODREĐABA OVE DIREKTIVE I DIREKTIVE 94/47/EZ</p> <p>Direktiva 94/47/EZ      Ova Direktiva</p> <p>Članak 1., prvi stavak      Članak 1. stavak 1. i članak 1. stavak 2., prvi podstavak</p> <p>Članak 1., drugi stavak      —</p> <p>Članak 1., treći stavak      Članak 1. stavak 2., drugi podstavak</p> <p>Članak 2., prva alineja      Članak 2. stavak 1. točka (a)</p> <p>—      Članak 2. stavak 1. točka (b) (novo)</p> <p>—      Članak 2. stavak 1. točka (c) (novo)</p> <p>—      Članak 2. stavak 1. točka (d) (novo)</p> <p>Članak 2., druga alineja      —</p> <p>Članak 2., treća alineja      Članak 2. stavak 1. točka (e)</p> <p>Članak 2., četvrta alineja      Članak 2. stavak 1. točka (f)</p> <p>—      Članak 2. stavak 1. točka (g) (novo)</p> <p>—      Članak 2. stavak 1. točka (h) (novo)</p> <p>—      Članak 2. stavak 1. točka (i) (novo)</p> <p>—      Članak 2. stavak 1. točka (j) (novo)</p> <p>—      Članak 2. stavak 2. (novo)</p> <p>Članak 3. stavak 1.      Članak 4. stavak 1.</p> <p>Članak 3. stavak 2.      Članak 5. stavak 2.</p> <p>Članak 3. stavak 3.      Članak 3. stavak 1.</p> <p>—      Članak 3. stavak 2. (novo)</p> <p>—      Članak 3. stavak 3. (novo)</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

—	Članak 3. stavak 4. (novo)			
Članak 4., prva alineja	Članak 5. stavak 1., prvi podstavak i članak 5. stavak 2., prvi podstavak			
Članak 4., druga alineja	Članak 4. stavak 3. i članak 5. stavak 1.			
—	Članak 4. stavak 2. (novo)			
—	Članak 5. stavak 4. (novo)			
—	Članak 5. stavak 5. (novo)			
Članak 5. stavak 1., uvodna rečenica	Članak 6. stavak 1.			
Članak 5. stavak 1., prva alineja	Članak 6. stavak 1. i članak 6. stavak 2.			
Članak 5. stavak 1., druga alineja	Članak 6. stavak 3. i članak 6. stavak 4.			
Članak 5. stavak 1., treća alineja	Članak 6. stavak 3.			
—	Članak 6. stavak 5. (novo)			
Članak 5. stavak 2.	Članak 7.			
—	Članak 8. stavak 1. (novo)			
Članak 5. stavak 3.	Članak 8. stavak 2.			
Članak 5. stavak 4.	Članak 8. stavak 2.			
Članak 6.	Članak 9. stavak 1.			
—	Članak 9. stavak 2. (novo)			
—	Članak 10. stavak 1. (novo)			
—	Članak 10. stavak 2. (novo)			
—	Članak 11. stavak 1. (novo)			
Članak 7., prvi stavak	Članak 11. stavak 2.			
Članak 7., drugi stavak	Članak 11. stavak 3.			
Članak 8.	Članak 12. stavak 1.			
Članak 9.	Članak 12. stavak 2.			
Članak 10.	Članci 13. i 15.			
Članak 11.	—			
—	Članak 14. stavak 1. (novo)			
—	Članak 14. stavak 2. (novo)			
Članak 12.	Članak 16.			

—	Članak 17. (novo)			
—	Članak 18. (novo)			
—	Članak 19. (novo)			
Članak 13.	Članak 20.			
Prilog	Prilog I.			
Prilog, točka (a)	Članak 5. stavak 3. točka (a) i Prilog I. dio 1., prvo polje			
Prilog, točka (b)	Prilog I. dio 1., treće polje i Prilog I. dio 3. točka 1., prva alineja			
Prilog, točka (c)	Prilog I. dio 1., drugo polje i Prilog I. dio 3. točka 2., prva alineja			
Prilog, točka (d) podtočka 1.	Prilog I. dio 3. točka 3., prva alineja			
Prilog, točka (d) podtočka 2.	Prilog I. dio 1., četvrto polje i Prilog I. dio 3. točka 3., druga alineja			
Prilog, točka (d) podtočka 3.	Prilog I. dio 3. točka 3., treća alineja			
Prilog, točka (d) podtočka 4.	Prilog I. dio 3. točka 3., prva alineja			
Prilog, točka (d) podtočka 5.	Prilog I. dio 3. točka 3., četvrta alineja			
Prilog, točka (e)	Prilog I. dio 1., šesto polje i Prilog I. dio 3. točka 2., druga alineja			
Prilog, točka (f)	Prilog I. dio 1., šesto polje i Prilog I. dio 3. točka 2., treća alineja			
Prilog, točka (g)	Prilog I. dio 3. točka 6., prva alineja			
Prilog, točka (h)	Prilog I. dio 1., četvrto polje			
Prilog, točka (i)	Prilog I. dio 1., peto i šesto polje i Prilog I. dio 3. točka 4., prva alineja			
Prilog, točka (j)	Prilog I. dio 2., treća alineja			
Prilog, točka (k)	Prilog I. dio 2., sedmo polje i Prilog I. dio 3. točka 6., druga alineja			
Prilog, točka (l)	Prilog I. dio 2., prva i treća alineja, Prilog I. dio 3. točka 5., prva alineja i Prilog V. (novo)			
Prilog, točka (m)	Članak 5. stavak 3. točka (b)			

—	Prilog I. dio 1., osmo polje (novo)			
—	Prilog I. dio 2., druga alineja (novo)			
—	Prilog I. dio 2., četvrta alineja (novo)			
—	Prilog I. dio 3. točka 1., druga alineja (novo)			
—	Prilog I. dio 3. točka 4., druga alineja (novo)			
—	Prilog I. dio 3. točka 5., druga alineja (novo)			
—	Prilog I. dio 3. točka 6., treća alineja (novo)			
—	Prilog I. dio 3. točka 6., četvrta alineja (novo)			
—	Prilozi II. do V. (novo)			

## USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA

### 1. Naziv propisa Europske unije

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

### 2. Naziv prijedloga propisa

Zakon o zaštiti potrošača

### 3. Usklađenost odredbi propisa Europske unije (sekundarni izvori prava) s odredbama prijedloga propisa

a)	b)	c)	d)
Odredbe propisa Europske unije	Odredbe prijedloga propisa	Je li sadržaj odredbe propisa Europske unije u potpunosti preuzet u odredbu prijedloga propisa?	Obrazloženje (ako sadržaj odredbe propisa Europske unije nije preuzet ili je djelomično preuzet u odredbu prijedloga propisa)

<p>Članak 1.</p> <p>Područje primjene</p> <p>1. Cilj je ove Direktive uskladiti zakone i druge propise država članica koji se odnose na postupke za dobivanje sudskog naloga iz članka 2. s ciljem zaštite kolektivnih interesa potrošača obuhvaćenih direktivama iz Priloga I., radi osiguravanja neometanog funkcioniranja unutarnjeg tržišta.</p> <p>2. Za potrebe ove Direktive, povreda je svaka radnja koja je u suprotnosti s direktivama iz Priloga I., kako su prenesene u unutarnji pravni sustav država članica, i koja nanosi štetu kolektivnim interesima iz stavka 1.</p>	<p><b>Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača</b></p> <p><b>Članak 114.</b></p> <p>(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:</p> <p>1. članka 3. stavka 1., članka 7., članka 34. do 44., članka 46. stavka 1. točaka 1. do 10. i stavka 2., te članka 48. do 112. ovoga Zakona</p> <p>2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari</p> <p>3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu</p> <p>4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina</p> <p>5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	--	------------------------------	--

	<p>odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu</p> <p>6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje</p> <p>7. zakona kojim se uređuju usluge</p> <p>8. zakona kojim se uređuju lijekovi</p> <p>9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima</p> <p>10. zakona kojim se uređuje provedba 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</p> <p>11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova</p> <p>12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi</p>		
--	---	--	--

	<p>(EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.</p> <p>(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.</p>		
<p>Članak 2.</p> <p>Postupci za dobivanje sudskog naloga</p> <p>1. Države članice određuju sudove ili upravna tijela nadležna za odlučivanje u postupcima koje pokreću kvalificirani subjekti u smislu članka 3. tražeći:</p> <p>(a) izdavanje naloga, s primjerenom ekspeditivnošću, prema potrebi i u skraćenom postupku, za prestanak ili zabranu svih povreda;</p> <p>(b) tamo gdje je to primjereno, donošenje mjera kao što su objava odluke u prikladnom obliku, djelomično ili u</p>	<p><b>Članak 122.</b></p> <p>Ako utvrdi da je tužbeni zahtjev osnovan, sud će odlukom:</p> <p>1. utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati</p> <p>2. narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona, te mu narediti da, ako je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	



<p>cijelosti, i/ili objava ispravka s ciljem otklanjanja daljnjih posljedica povrede;</p> <p>(c) u mjeri u kojoj pravni sustav dotične države članice to dopušta, izdavanje naloga koji tuženika koji izgubi spor obvezuje da u slučaju nepostupanja u skladu s odlukom u roku koji su odredili sudovi odnosno upravna tijela uplati u državnu blagajnu ili da plati korisniku određenom u nacionalnom zakonodavstvu ili na temelju toga zakonodavstva određeni fiksni iznos za svaki dan zakašnjenja, odnosno bilo kakav drugi iznos predviđen u nacionalnom zakonodavstvu s ciljem osiguravanja postupanja u skladu s odlukama.</p> <p>2. Ovom Direktivom ne dovode se u pitanje propisi međunarodnog privatnog prava u vezi s primjenjivim pravom, a to je u pravilu pravo države članice iz koje je povreda potekla ili države članice u kojoj povreda proizvodi učinke.</p>	<p>uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegova protupravnog ponašanja i</p> <p>3. zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 123.</b></p> <p>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 114. stavka 1. ovoga Zakona.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sankcije za nepostupanje po odluci suda</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 124.</b></p> <p>(1) Odlukom iz članka 122. ovoga Zakona kojom se usvaja tužbeni zahtjev, sud određuje rok za ispunjenje odluke.</p> <p>(2) Sud će na zahtjev tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka iz članka 114. 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</p>		
--	---	--	--

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 propisa kojim se uređuje ovršni postupak 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.

#### **Članak 128.**

Pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 114. 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 114. 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

	<p>poništenje ili utvrđivanje ništetnosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila sadržanih u ovom ili drugim zakonima</p>		
<p>Članak 3.</p> <p>Subjekti koji su ovlašteni pokrenuti postupak</p> <p>Za potrebe ove Direktive, „kvalificirani subjekt” je svako tijelo ili organizacija koja je zakonito osnovana u skladu s pravom države članice i koja ima legitimni interes u osiguravanju poštovanja odredaba članka 1., posebno:</p> <p>(a) jedno ili više neovisnih javnih tijela koja su izričito zadužena za zaštitu interesa iz članka 1., u državama članicama gdje takva tijela postoje; i/ili</p> <p>(b) organizacije čija je svrha zaštititi interese iz članka 1., u skladu s kriterijima utvrđenim u nacionalnom pravu.</p>	<p><b>Članak 115.</b></p> <p>(1) Postupak iz članka 114. 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 nadležna javnopravna tijela.</p> <p>(5) Vlada Republike Hrvatske će odlukom odrediti tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 118. ovoga Zakona.</p> <p>(6) Vlada Republike Hrvatske će odlukom iz stavka 5. ovoga članka odrediti tijela i osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred</p>	<p>Djelomično preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Odluka o određivanju tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača (29.11.2021)</p>

	nadležnim tijelom neke od država članica Europske unije.		
<p>Članak 4.</p> <p>Povrede unutar Zajednice</p> <p>1. Svaka država članica će poduzeti potrebne mjere kako bi osigurala da u slučaju povrede koja je iz nje potekla i kojom su povrijeđeni interesi u drugoj državi članici, svaki kvalificirani subjekt iz te druge države članice koji štiti povrijeđene interese može pokrenuti postupak pred sudom ili upravnim tijelom iz članka 2. nakon predočjenja popisa iz stavka 3. ovog članka. Sudovi odnosno upravna tijela prihvaćaju taj popis kao dokaz pravne sposobnosti kvalificiranog subjekta, ne dovodeći u pitanje njihovo pravo da ispitaju opravdava li svrha kvalificiranog subjekta pokretanje postupka u konkretnom slučaju.</p> <p>2. Države članice za potrebe povreda unutar Zajednice na zahtjev svojih kvalificiranih subjekata Komisiji priopćuju da su ti subjekti ovlašteni pokrenuti postupak na temelju članka 2., ne dovodeći</p>	<p><b>Članak 115.</b></p> <p>(7) Odluka iz stavka 5. ovoga članka bit će dostavljena Europskoj komisiji na zahtjev tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz stavka 6. ovoga članka.</p> <p>(2) 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 114. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno javnopravno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno</p>	U potpunosti preuzeto	

<p>u pitanje prava dodijeljena drugim subjektima na temelju nacionalnog zakonodavstva. Države članice Komisiji priopćuju naziv i svrhu tih kvalificiranih tijela.</p> <p>3. Komisija sastavlja popis kvalificiranih subjekata iz stavka 2. i navodi njihovu svrhu. Taj se popis objavljuje u Službenom listu Europske unije; izmjene toga popisa objavljuju se bez odlaganja, a ažurirani popis objavljuje se svakih šest mjeseci.</p>	<p>pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.</p> <p>(3) 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 114. stavka 1. ovoga Zakona.</p> <p>(4) Strane osobe iz stavka 5. ovoga članka ovlaštene su pokrenuti postupak iz članka 114. 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.</p>		
<p>Članak 5.</p> <p>Prethodno savjetovanje</p> <p>1. Države članice mogu uvesti ili ostaviti na snazi odredbe prema kojima stranka koja namjerava zatražiti izdavanje sudskog naloga taj postupak može započeti tek nakon što je pokušala postići prestanak povrede u savjetovanju s tuženikom ili s tuženikom i kvalificiranim subjektom u smislu članka 3. točke (a) države članice u kojoj se traži izdavanje sudskog naloga. Država članica sama odlučuje mora li se stranka koja zahtijeva izdavanje sudskog</p>	<p><b>Članak 116.</b></p> <p>(1) Prije pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona ovlašteno tijelo ili osoba iz članka 115. ovoga Zakona dužna je trgovca ili drugu osobu iz članka 114. stavka 2. ovoga Zakona prethodno pisano upozoriti da će u slučaju da ne prekine s nedopuštenim ponašanjem protiv njega pokrenuti postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>naloga savjetovati s kvalificiranim subjektom. Ako se prestanak povrede ne postigne u roku od dva tjedna od primitka zahtjeva za savjetovanje, predmetna stranka može bez daljnjeg odlaganja pokrenuti postupak za dobivanje sudskog naloga.</p> <p>2. Države članice Komisiji dostavljaju donesene propise o prethodnom savjetovanju i oni se objavljuju u Službenom listu Europske unije.</p>	<p>(2) Ovlašteno tijelo ili osoba ne može pokrenuti postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona prije isteka roka od 14 dana od dana dostave prethodnog upozorenja iz stavka 1. ovoga članka.</p> <p><b>Pokretanje postupka mirenja</b></p> <p><b>Članak 117.</b></p> <p>(1) Prije pokretanja postupka iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona, stranke mogu pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje radi postizanja nagodbe.</p> <p>(2) Mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno odredbama propisa kojim se uređuje mirenje.</p>		
<p>Članak 6.</p> <p>Izvješća</p> <p>1. Komisija Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o primjeni ove Direktive svake tri godine, a prvi put najkasnije 2. srpnja 2003.</p> <p>2. Komisija u prvom izvješću posebno ispituje:</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>(a) područje primjene ove Direktive u odnosu na zaštitu kolektivnih interesa osoba koje obavljaju poslovnu, industrijsku, obrtničku ili profesionalnu aktivnost;</p> <p>(b) područje primjene ove Direktive, kako je utvrđeno direktivama iz Priloga I.;</p> <p>(c) je li prethodno savjetovanje predviđeno u članku 5. doprinijelo efektivnoj zaštiti potrošača.</p> <p>Ovom se izvješću prema potrebi prilažu prijedlozi izmjena ove Direktive.</p>			
<p>Članak 7.</p> <p>Odredbe za proširenje djelovanja</p> <p>Ova Direktiva ne sprečava države članice da donesu ili ostave na snazi odredbe na temelju kojih se kvalificiranim subjektima i drugim predmetnim osobama dodjeljuju veća prava za pokretanje postupka na nacionalnoj razini.</p>	<p><b>Članak 119.</b></p> <p>(1) Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članka 4. stavka 1., članaka 43. i 44., članka 46. stavka 1. točaka 1. do 10. i stavka 2., članaka 48. do 52. i članaka 61. do 87. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je potrošaču dostavio prethodnu obavijest, odnosno da se pridržavao rokova za ispunjenje ugovora.</p> <p>(2) Ako je postupak iz članka 114. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 88. do 102. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavješćavanja</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

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 95. 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 125.**

(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 115. stavka 5. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač iz stavka 1. ovoga članka.

**Obvezujuća snaga sudske odluke  
za ostale sudove**



#### **Članak 126.**

Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača iz članka 114. 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 127.**

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid određenog postupanja koje je suprotno odredbama članka 114. 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 propisu kojim se uređuje ovršni postupak.

<p>Članak 8.</p> <p>Provedba</p> <p>Države članice Komisiji dostavljaju odredbe nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 9.</p> <p>Stavljanje izvan snage</p> <p>Direktiva 98/27/EZ, kako je izmijenjena direktivama u Prilogu II. dijelu A, stavlja se izvan snage, ne dovodeći u pitanje obveze država članica u pogledu rokova za prenošenje u nacionalno pravo i primjenu direktiva iz Priloga II. dijela B.</p> <p>Upućivanja na Direktivu stavljenju izvan snage tumače kao upućivanje na ovu Direktivu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga III.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 10.</p> <p>Stupanje na snagu</p> <p>Ova Direktiva stupa na snagu 29. prosinca 2009.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>Članak 11.</p> <p>Adresati</p> <p>Ova je Direktiva upućena državama članicama.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>PRIOLOG I.</p> <p>POPIS DIREKTIVA NA KOJE SE ODNOSI ČLANAK 1. (1)</p> <p>1. Direktiva Vijeća 85/577/EEZ od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (SL L 372, 31.12.1985., str. 31.).</p> <p>2. Direktiva Vijeća 87/102/EEZ od 22. prosinca 1986. za usklađivanje zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na potrošačke kredite (SL L 42, 12.2.1987., str. 48.) (2).</p> <p>3. Direktiva Vijeća 89/552/EEZ od 3. listopada 1989. o koordinaciji određenih odredaba predviđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama u pogledu obavljanja aktivnosti televizijskog emitiranja: članak 10. do 21. (SL L 298, 17.10.1989., str. 23.).</p> <p>4. Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama (SL L 158, 23.6.1990., str. 59.).</p>	<p><b>Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača</b></p> <p><b>Članak 114.</b></p> <p>(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:</p> <p>1. članka 3. stavka 1., članka 7., članka 34. do 44., članka 46. stavka 1. točaka 1. do 10. i stavka 2., te članka 48. do 112. ovoga Zakona</p> <p>2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari</p> <p>3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>5. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim ugovornim odredbama u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.).</p> <p>6. Direktiva 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača vezano na ugovore na daljinu (SL L 144, 4.6.1997., str. 19.).</p> <p>7. Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i povezanim jamstvima (SL L 171, 7.7.1999., str. 12.).</p> <p>8. Direktiva 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga u informacijskom društvu, posebno elektroničkom poslovanju na unutarnjem tržištu (Direktiva o elektroničkom poslovanju) (SL L 178, 17.7.2000., str. 1.).</p> <p>9. Direktiva 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice koji se odnosi na lijekove za ljudsku uporabu: članak 86. do 100. (SL L 311, 28.11.2001., str. 67.).</p> <p>10. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače (SL L 271, 9.10.2002., str. 16.).</p> <p>11. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. u vezi s nepoštenim poslovnim</p>	<p>paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu</p> <p>4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina</p> <p>5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu</p> <p>6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje</p> <p>7. zakona kojim se uređuju usluge</p> <p>8. zakona kojim se uređuju lijekovi</p> <p>9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima</p> <p>10. zakona kojim se uređuje provedba 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</p> <p>11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova</p> <p>12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja</p>		
---	---	--	--

<p>djelovanjima poduzetnika prema potrošaču na unutarnjem tržištu (<u>SL L 149, 11.6.2005., str. 22.</u>).</p> <p>12. Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (<u>SL L 376, 27.12.2006., str. 36.</u>).</p> <p>13. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, ugovora o dugoročnim proizvodima za odmor, ugovora o preprodaji i ugovora o razmjeni (<u>SL L 33, 3.2.2009., str. 10.</u>).</p>	<p>neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.</p>		
<p>(1) Direktive iz točaka 5., 6. 9. i 11. sadrže posebne odredbe o sudskim nalogima.</p> <p>(2) Navedena Direktiva je stavljena izvan snage i zamijenjena, s učinkom od 12. svibnja 2010., Direktivom 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima (<u>SL L 133, 22.5.2008., str. 66.</u>).</p>			

<p>PRILOG II.</p> <p>DIO A</p> <p>Direktiva stavljena izvan snage i njezine izmjene</p> <p>(na koje upućuje članak 9.)</p> <p>Direktiva 98/27/EZ Europskog parlamenta i Vijeća</p> <p>(<u>SL L 166, 11.6.1998., str. 51.</u>) Direktiva 1999/44/EZ samo članak Europskog parlamenta i 10. Vijeća</p> <p>(<u>SL L 171, 7.7.1999., str. 12.</u>) Direktiva 2000/31/EZ samo članak Europskog parlamenta i 18. stavak 2. Vijeća</p> <p>(<u>SL L 178, 17.7.2000., str. 1.</u>) Direktiva 2002/65/EZ samo članak Europskog parlamenta i 19. Vijeća</p> <p>(<u>SL L 271, 9.10.2002., str. 16.</u>) Direktiva 2005/29/EZ samo članak Europskog parlamenta i 16. stavak 1. Vijeća</p>		Nije potrebno preuzimanje	odredba nije predmet preuzimanja.
--	--	---------------------------	-----------------------------------

(SL L 149, 11.6.2005., str. 22.)

Direktiva 2006/123/EZ samo članak 42.  
Europskog parlamenta i Vijeća

(SL L 376, 27.12.2006., str. 36.)

DIO B

Rokovi za prijenos u nacionalno zakonodavstvo i primjenu

(na koje upućuje članak 9.)

Direktiva	Rok za prijenos	Datum primjene
98/27/EZ	1. siječnja 2001.	—
1999/44/EZ	1. siječnja 2002.	—
2000/31/EZ	16. siječnja 2002.	—
2002/65/EZ	9. listopada 2004.	—
2005/29/EZ	12. lipnja 2007.	12. prosinca 2007.
2006/123/EZ	28. prosinca 2009.	—

PRILOG III.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.
KORELACIJSKA TABLICA			
Direktiva 98/27/EZ	Ova Direktiva		
Članak 1. do 5.	Članak 1. do 5.		
Članak 6. stavak 1.	Članak 6. stavak 1.		
Članak 6. stavak 2. podstavak 1. prva alineja	Članak 6. stavak 2. podstavak 1. točka (a)		
Članak 6. stavak 2. podstavak 1. druga alineja	Članak 6. stavak 2. podstavak 1. točka (b)		
Članak 6. stavak 2. podstavak 1. treća alineja	Članak 6. stavak 2. podstavak 1. točka (c)		
Članak 6. stavak 2. podstavak 2.	Članak 6. stavak 2. podstavak 2.		
Članak 7.	Članak 7.		
Članak 8. stavak 1.	—		
Članak 8. stavak 2.	Članak 8.		
—	Članak 9.		
Članak 9.	Članak 10.		
Članak 10.	Članak 11.		
Prilog	Prilog I.		
—	Prilog II.		
—	Prilog III.		



**USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA**

**1. Naziv propisa Europske unije**

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

**2. Naziv prijedloga propisa**

Zakon o zaštiti potrošača

**3. Usklađenost odredbi propisa Europske unije (sekundarni izvori prava) s odredbama prijedloga propisa**

a)	b)	c)	d)
Odredbe propisa Europske unije	Odredbe prijedloga propisa	Je li sadržaj odredbe propisa Europske unije u potpunosti preuzet u odredbu	Obrazloženje (ako sadržaj odredbe propisa Europske unije nije preuzet ili je djelomično preuzet u odredbu prijedloga propisa)

		prijedloga propisa?	
<p>Članak 1.</p> <p>Predmet</p> <p>Svrha ove Direktive je doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa u državama članicama o ugovorima koji se sklapaju između potrošača i trgovaca, postižući visoku razinu zaštite potrošača.</p>		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.
<p>Članak 2.</p> <p>Definicije</p> <p>Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:</p> <p>(1) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke,</p>	<p><b>Članak 4.</b></p> <p>Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:</p> <p>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 poreze i druga javna davanja</p>	U potpunosti preuzeto	

<p>poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;</p> <p>(2) „trgovac” znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje, uključujući i preko drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;</p> <p>(3) „roba” znači sve opipljive pokretnine, s izuzetkom pokretnina koje se prodaju putem izvršenja ili drukčije na temelju zakonske ovlasti; voda, plin i električna energija smatraju se robom u smislu ove Direktive kad se nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti;</p> <p>(4) „roba izrađena prema specifikacijama potrošača” znači roba koja nije gotova roba nego je izrađena na temelju pojedinačnog izbora ili odluke potrošača;</p> <p>(5) „kupoprodajni ugovor” znači svaki ugovor prema kojem vlasništvo nad robom trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti na potrošača, a potrošač plaća ili</p>	<p>2. „<i>digitalna usluga</i>“ je usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge</p> <p>3. „<i>digitalni sadržaj</i>“ jesu podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku</p> <p>4. „<i>financijska usluga</i>“ je bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga ili platna usluga</p> <p>5. „<i>funkcionalnost</i>“ je mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršavati funkcije s obzirom na svoju svrhu</p> <p>6. „<i>internetsko tržište</i>“ je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući mrežne stranice, dio mrežnih stranica ili aplikacija kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima</p> <p>7. „<i>interoperabilnost</i>“ je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge funkcionirati s hardverom ili softverom različitim od onih pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste</p> <p>8. „<i>jamstvo za ispravnost prodane stvari</i>“ 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</p>		
--	--	--	--

<p>se obvezuje platiti njezinu cijenu, uključujući i svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge;</p> <p>(6) „ugovor o usluzi” znači svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora, prema kojem trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu;</p> <p>(7) „ugovor na daljinu” znači ugovor sklopljen između trgovca i potrošača na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do, uključno, trenutka u kojem se sklapa ugovor;</p> <p>(8) „ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija” znači ugovor između trgovca i potrošača:</p> <p>(a) sklopljen u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača, na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca;</p> <p>(b) za koji je potrošač dao ponudu u istim okolnostima kao što su okolnosti iz točke (a);</p>	<p>9. „<i>javna dražba</i>“ 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</p> <p>10. „<i>kompatibilnost</i>“ je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge djelovati s hardverom ili softverom pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertirati</p> <p>11. „<i>maloprodajna cijena</i>“ je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja</p> <p>12. „<i>nedopušteni utjecaj</i>“ 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)</p> <p>13. „<i>nositelj pravila postupanja trgovaca</i>“ 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</p> <p>14. „<i>odluka o kupnji</i>“ 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</p>		
--	--	--	--

<p>(c) sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili sredstvom daljinske komunikacije odmah nakon što je s potrošačem osobno i pojedinačno stupljeno u vezu na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača; ili</p> <p>(d) sklopljen tijekom izleta koji organizira trgovac s ciljem ili učinkom promicanja i prodaje roba ili usluga potrošaču;</p> <p>(9) „poslovna prostorija” znači:</p> <p>(a) svaka nekretnina za poslove maloprodaje u kojoj trgovac obavlja svoju aktivnost na trajnoj osnovi; ili</p> <p>(b) svaka pokretnina za poslove maloprodaje u kojoj trgovac obavlja svoju aktivnost na uobičajenoj osnovi;</p> <p>(10) „trajni nosač podataka” znači svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućava pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom odgovarajućeg vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje</p>	<p>koristiti pravima koja ima na temelju ugovora, bez obzira na to je li potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja</p> <p>15. „operator sredstava daljinske komunikacije” je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije</p> <p>16. „osobni podaci” jesu svi podaci kako su uređeni člankom 4. točkom 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Službeni list L 119, 4.5.2016.)</p> <p>17. „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</p> <p>18. „pružatelj internetskog tržišta” je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta</p> <p>19. „pisani prigovor potrošača” je prigovor kojim potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje trgovca s potrošačem koji potrošač upućuje trgovcu na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije, na trajnom mediju, ako je trgovac omogućio takav oblik komunikacije</p> <p>20. „poslovna praksa trgovca prema potrošaču” (u daljnjem tekstu: poslovna praksa) je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija,</p>		
---	---	--	--

<p>nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija;</p> <p>(11) „digitalni sadržaj” znači podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;</p> <p>(12) „financijska usluga” znači svaka usluga bankovne, kreditne, osiguravajuće, osobno mirovinske, investicijske ili platežne naravi;</p> <p>(13) „javna dražba” znači metoda prodaje kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima koji sudjeluju ili imaju mogućnost osobno sudjelovati na dražbi, u transparentnom postupku nadmetanja na tržišnoj osnovi koji vodi dražbovatelj i u kojem je uspješni ponuđač obvezan kupiti robu ili usluge;</p> <p>(14) „komercijalno jamstvo” znači svaka obveza kojom se trgovac ili proizvođač (jamac), povrh njegove pravne obveze koja se odnosi na jamstvo sukladnosti, obvezuje potrošaču nadoknaditi plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu u vezi sa sukladnošću određenom u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnom</p>	<p>uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je poduzeo trgovac, a izravno je povezana s promidžbom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču</p> <p>21. „<i>poslovne prostorije</i>“ jesu prodajni prostor u nekretnini u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost, odnosno prodajni prostor u pokretnini u kojem trgovac uobičajeno obavlja svoju djelatnost</p> <p>22. „<i>potrošač</i>“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti</p> <p>23. „<i>povezani ugovor</i>“ je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>) ili</li> <li>- o dugotrajnom turističkom proizvodu ili</li> <li>- sklopljenim na daljinu ili</li> <li>- sklopljenim izvan poslovnih prostorija,</li> </ul> <p>a koje pruža trgovac ili treća osoba, na temelju dogovora između treće osobe i trgovca</p> <p>24. „<i>poziv na kupnju</i>“ 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</p> <p>25. „<i>pravila postupanja trgovaca</i>“ 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</p>		
--	---	--	--

<p>materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora;</p> <p>(15) „popratni ugovor” znači ugovor kojim potrošač stječe robu ili usluge koje se odnose na ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija i u kojem tu robu isporučuje ili te usluge pruža trgovac ili treća strana na temelju dogovora između te treće strane i trgovca.</p>	<p>obvezali poštovati ta pravila postupanja u odnosu na jednu ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora</p> <p>26. „<i>profesionalna pažnja</i>“ 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</p> <p>27. „<i>proizvod</i>“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze</p> <p>28. „<i>proizvod u rasutom stanju</i>“ je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeren u nazočnosti potrošača</p> <p>29. „<i>rangiranje</i>“ je relativna vidljivost proizvoda koji se nude potrošačima s obzirom na način na koji ih trgovac predstavlja, organizira ili obavještava, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje</p> <p>30. „<i>roba</i>“ 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 utvrđenoj količini te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je povezana s istima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna („roba s digitalnim elementima”)</p> <p>31. „<i>roba izrađena po specifikaciji potrošača</i>“ je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na temelju individualnog izbora ili odluke potrošača</p>		
---	--	--	--

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

33. „*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, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić i čvrsti disk računala

34. „*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

35. „*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

36. „*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

37. „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

38. „ugovor o usluzi“ je ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu

39. „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

40. „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

41. „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

	<p>42. „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 (<i>timeshare</i>)</p> <p>43. „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</p> <p>44. „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.</p>		
<p>Članak 3.</p> <p>Područje primjene</p> <p>1. Ova se Direktiva primjenjuje, pod uvjetima i u mjeri određenoj u njezinim odredbama, na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača. Ona se primjenjuje i na ugovore za isporuku vode, plina, električne energije ili područnoga grijanja, uključujući i kad ih isporučuju javni davatelji usluga, u mjeri u kojoj se ta dobra isporučuju na ugovornoj osnovi.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 43.</b></p> <p style="text-align: center;">Ako drukčije nije određeno, odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona primjenjuju se na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, uključujući:</p> <p>1. ugovore o isporuci toplinske energije ugovore o isporuci vode, plina i električne energije bez obzira na to prodaju li se u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini ili ne,</p> <p>2. na ugovore temeljem kojih trgovac potrošaču isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač ne plaća cijenu niti se obvezuje platiti cijenu, već dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako trgovac osobne podatke koje je dostavio potrošač obrađuje</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>2. Ako je bilo koja od odredaba ove Direktive proturječna odredbi nekog drugog akta Unije koji uređuje posebne sektore, odredba toga drugog akta Unije ima prednost i primjenjuje se na te posebne sektore.</p> <p>3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore:</p> <p>(a) za socijalne usluge, uključujući socijalno stanovanje, skrb o djeci i potporu obiteljima i osobama koje imaju trajne ili privremene potrebe, uključujući dugoročnu skrb;</p> <p>(b) za zdravstvenu skrb kako je definirana u točki (a) članka 3. Direktive 2011/24/EU, neovisno o tome pružaju li se te usluge u okviru zdravstvenih ustanova ili ne;</p> <p>(c) za kockanje, koje obuhvaća klađenje na uloge s novčanom vrijednosti u igrama na sreću, uključujući loto, igre u kockarnicama i poslove klađenja;</p> <p>(d) za financijske usluge;</p> <p>(e) za stvaranje, stjecanje ili prijenos nepokretne imovine ili prava na nepokretnu imovinu;</p> <p>(f) za izgradnju novih građevina, bitnu prenamjenu postojećih građevina i za iznajmljivanje</p>	<p>isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalne usluge ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s obvezama kojima podliježe trgovac, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 3.</b></p> <p>(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.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 44.</b></p> <p>Odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona ne primjenjuje se na ugovore:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. o korištenju zdravstvene zaštite sukladno propisima kojima se uređuje zdravstvena zaštita,</li> <li>3. o igrama na sreću koje uključuju novčani ulog, uključujući lutriju, igre u <i>casinima</i> i klađenje</li> <li>4. o financijskim uslugama</li> <li>5. o stjecanju ili prijenosu nekretnina ili prava na nekretninama</li> </ol>		
--	--	--	--

<p>stambenih prostora u boravišne svrhe;</p> <p>(g)koji su obuhvaćeni područjem primjene Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama (18);</p> <p>(h)koji su obuhvaćeni područjem primjene Direktive 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u vezi s određenim aspektima ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, dugoročnih ugovora o proizvodima za odmor, ugovora o preprodaji i ugovora o razmjeni (19);</p> <p>(i)koje, u skladu sa zakonima države članice, sastavlja nositelj javne vlasti koji ima statutarnu obvezu biti neovisan i nepristran i koji mora osigurati, pružajući cjelovite pravne informacije, da potrošač sklapa ugovor tek kad je pažljivo razmotrio njegove pravne aspekte i poznaje njegovo pravno područje primjene;</p> <p>(j)za isporuku hrane, pića i druge robe namijenjene tekućoj potrošnji u domaćinstvima, a koju trgovac često i redovito fizički isporučuje u dom, stan ili na radno mjesto potrošača;</p>	<p>6. za izgradnju novih građevina ili značajnu rekonstrukciju postojećih građevina, te najam stambenih prostorija</p> <p>7. putovanju u paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu sukladno odredbama propisa kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu</p> <p>8. iz glave IV. ovoga dijela Zakona</p> <p>9. sklopljene pred javnopravnim tijelom 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</p> <p>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</p> <p>11. o pružanju usluga putničkoga prijevoza, s time da se i na ove ugovore primjenjuje odredba članka 51., 52. i članka 75. ovoga Zakona i odredba članka 32. Zakona o platnom prometu („Narodne novine“ br. 66/18)</p> <p>12. sklopljene putem automata za prodaju ili automatiziranih prodajnih prostora</p> <p>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</p>		
--	--	--	--

<p>(k) za usluge prijevoza putnika, s izuzetkom članka 8. stavka 2. i članaka 19. i 22.;</p> <p>(l) sklopljene putem prodajnih automata ili automatiziranih trgovačkih objekata;</p> <p>(m) sklopljene s telekomunikacijskim operatorima putem javnih govornica za njihovo korištenje ili sklopljene za korištenje samo jednog priključka koji potrošač uspostavlja putem telefona, Interneta ili telefaksa.</p> <p>4. Države članice mogu odlučiti da neće primjenjivati ovu Direktivu ili da neće održavati niti uvoditi odgovarajuće nacionalne odredbe na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija za koje plaćanje koje treba izvršiti kupac ne prelazi 50 EUR. Države članice u svojem nacionalnom zakonodavstvu mogu odrediti neku nižu vrijednost.</p> <p>5. Ova Direktiva nema učinka na opće odredbe nacionalnog ugovornog prava, primjerice pravila o valjanosti, sastavljanju ili učinku ugovora u mjeri u kojoj opći aspekti ugovornog prava nisu uređeni ovom Direktivom.</p> <p>6. Ova Direktiva ne sprečava trgovce da potrošačima ponude</p>	<p>14. o prodaji robe u ovršnom postupku ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 3.</b></p> <p>(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 propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi.</p>		
--	--	--	--

<p>ugovorna rješenja koja nadilaze okvir zaštite predviđen u ovoj Direktivi.</p>			
<p>Članak 4.</p> <p>Razina usklađenosti</p> <p>Države članice ne smiju u svojem nacionalnom pravu održavati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite potrošača, osim ako u ovoj Direktivi nije predviđeno drukčije.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>POGLAVLJE II.</p> <p>INFORMIRANJE POTROŠAČA KOD UGOVORA KOJI NISU NI UGOVORI NA DALJINU NI UGOVORI SKLOPLJENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA</p> <p>Članak 5.</p> <p>Obveze informiranja kod ugovora koji nisu ni ugovori na daljinu ni</p>	<p>Članak 46.</p> <p>(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:</p> <p>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</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija</p> <p>1. Prije no što ugovor koji nije ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, ako te informacije već nisu očite iz konteksta, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:</p> <p>(a) glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to primjereno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge;</p> <p>(b) identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv, geografsku adresu na kojoj ima poslovni nastan i njegov broj telefona;</p> <p>(c) ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, sve dodatne troškove prijevoza, isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da bi se ti dodatni troškovi mogli naplaćivati;</p>	<p>2. nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>5. tome da je, uz odgovornost za materijalne nedostatke za određenu robu, digitalni sadržaj ili uslugu, uključujući digitalnu uslugu, izdano jamstvo te uvjetima njegova korištenja, ako je jamstvo izdano</p> <p>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</p> <p>7. postojanju usluga koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga, ako trgovac pruža takve usluge</p> <p>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</p>		
---	---	--	--

<p>(d)kad je to primjenjivo, načine plaćanja, isporuke i izvršenja, rok do kojeg se trgovac obvezuje isporučiti robu ili izvršiti uslugu i postupak koji trgovac primjenjuje za rješavanje reklamacija;</p> <p>(e)povrh podsjećanja na postojanje zakonskog jamstva o sukladnosti robe, postojanje i uvjeti postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava, kad je to primjenjivo;</p> <p>(f)kada je to primjenjivo, trajanje ugovora ili, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili se automatski produžuje, uvjete raskida ugovora;</p> <p>(g)kada je to primjenjivo, funkcionalnost digitalnog sadržaja, uključujući i primjenjive mjere tehničke zaštite;</p> <p>(h)kada je to primjenjivo, relevantnu interoperabilnost digitalnog sadržaja s računalnom opremom i programskom podrškom, s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat.</p> <p>2. Stavak 1. primjenjuje se i na ugovore za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, područnoga</p>	<p>9. ako je primjenjivo, funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite</p> <p>10. ako je primjenjivo, kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju trgovac zna ili bi morao znati</p> <p>(2) Odredbe stavka 1. ovoga članka ne odnose se na svakodnevne poslove između trgovaca i potrošača koji se ispunjavaju u trenutku njihova sklapanja.</p> <p style="text-align: center;"><b>Obveza obavještanja</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 46.</b></p> <p>(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:</p> <p>11. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.</p>		
--	--	--	--



<p>grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.</p> <p>3. Države članice nisu obvezne primjenjivati stavak 1. na ugovore koji obuhvaćaju svakodnevne transakcije i koji se izvršavaju odmah čim su sklopljeni.</p> <p>4. Države članice mogu prilagoditi ili zadržati dodatne zahtjeve u pogledu predugovornih informacija za ugovore na koje se primjenjuje ovaj članak.</p>			
<p>POGLAVLJE III.</p> <p>INFORMIRANJE POTROŠAČA I PRAVO ODUSTAJANJA KOD UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA SKLOPLJENIH IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA</p> <p>Članak 6.</p> <p>Obveze informiranja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija</p> <p>1. Prije nego što ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća</p>	<p><b>Članak 61.</b></p> <p>(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:</p> <p>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</p> <p>2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte, te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:</p> <p>(a) glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to primjereno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge;</p> <p>(b) identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv;</p> <p>(c) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te, kad su dostupni, broj telefona, broj telefaksa i adresu e-pošte trgovca kako bi omogućio potrošaču da brzo stupi u vezu s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira te, kad je to primjenjivo, geografsku adresu i identitet trgovca u čije ime on djeluje;</p> <p>(d) ako je različita od adrese navedene u skladu s točkom (c), geografsku adresu mjesta u kojem trgovac posluje i, kad je primjenjivo, geografsku adresu trgovca u čije ime on djeluje, na koju potrošač može uputiti eventualne reklamacije;</p> <p>(e) ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati</p>	<p>3. ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>7. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi</p> <p>8. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca</p> <p>9. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora u slučajevima u kojima to pravo postoji</p> <p>10. o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 82. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid</p> <p>11. tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora</p>		
---	---	--	--

<p>unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, sve dodatne troškove vozarine, troškove isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da se ti dodatni troškovi naplaćuju. U slučaju ugovora koji se sklapa na neodređeno vrijeme ili ugovora o pretplati, ukupna cijena uključuje ukupne troškove po obračunskom razdoblju. Kad se takvi ugovori naplaćuju po fiksnoj stopi, ukupna cijena znači i ukupne mjesečne troškove. Kad se ukupni troškovi opravdano ne mogu izračunati unaprijed, predviđa se način izračunavanja cijene;</p> <p>(f) trošak uporabe sredstva daljinske komunikacije za sklapanje ugovora kad se taj trošak izračunava na neki drugi način, a ne po osnovnoj stopi;</p> <p>(g) načine plaćanja, isporuke i izvršenja, rok do kojeg se trgovac obvezuje isporučiti robu ili izvršiti usluge i, kad je to primjenjivo, postupak koji trgovac primjenjuje za rješavanje reklamacija;</p> <p>(h) kada postoji pravo odustajanja, uvjete, istek roka i postupke za</p>	<p>iz članka 80. 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</p> <p>12. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 69. ili člankom 78. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 85. stavku 7. ovoga Zakona</p> <p>13. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 87. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora</p> <p>14. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga</p> <p>15. 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</p> <p>16. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 4. točkom 25. ovoga Zakona</p> <p>17. 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</p> <p>18. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji</p>		
--	---	--	--

<p>ostvarivanje toga prava u skladu s člankom 11. stavkom 1. kao i uzorak obrasca za odustajanje određen u Prilogu I.(B);</p> <p>(i)kada je to primjenjivo, da će potrošač morati snositi troškove povrata robe u slučaju odustajanja i, za ugovore na daljinu, ako se roba po svojoj naravi ne može normalno vraćati poštom, troškove povrata robe;</p> <p>(j)da je, ako potrošač ostvaruje pravo odustajanja nakon što je dao zahtjev u skladu s člankom 7. stavkom 3 ili člankom 8. stavkom 8., potrošač obvezan platiti trgovcu opravdane troškove u skladu s člankom 14. stavkom 3.;</p> <p>(k)kada pravo odustajanja nije predviđeno u skladu s člankom 16., informaciju da potrošač neće moći iskoristiti pravo odustajanja ili, kada je to primjenjivo, okolnosti pod kojima potrošač gubi pravo odustajanja;</p> <p>(l) podsjećanje da postoji zakonito jamstvo o sukladnosti robe;</p> <p>(m)kada je to primjenjivo, postojanje i uvjete pružanja pomoći potrošaču nakon prodaje, postprodajnih servisa i komercijalnih jamstava;</p> <p>(n)postojanje relevantnih kodeksa ponašanja, kako su definirani u</p>	<p>19. poglu 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</p> <p>20. ako je primjenjivo, funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja</p> <p>21. ako je primjenjivo, kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati</p> <p>22. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 43.</b></p> <p>Ako drukčije nije određeno, odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona primjenjuju se na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, uključujući:</p> <p>1. ugovore o isporuci toplinske energije ugovore o isporuci vode, plina i električne energije bez obzira na to prodaju li se u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini ili ne,</p> <p>2. na ugovore temeljem kojih trgovac potrošaču isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač ne plaća cijenu niti se obvezuje platiti cijenu, već dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako trgovac osobne podatke koje je dostavio potrošač obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalne</p>		
--	--	--	--

<p>točki (f) članka 2. Direktive 2005/29/EZ i kad je to primjenjivo, kako se primjerci tih kodeksa mogu dobiti;</p> <p>(o) kada je to primjenjivo, trajanje ugovora ili, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili se automatski produžuje, uvjete raskida ugovora;</p> <p>(p) kada je to primjenjivo, minimalno trajanje obveze potrošača na temelju ugovora;</p> <p>(q) kada je to primjenjivo, postojanje i uvjete davanja pologa ili drugih financijskih jamstava koje plaća ili osigurava potrošač na zahtjev trgovca;</p> <p>(r) kada je to primjenjivo, funkcionalnost digitalnost sadržaja, uključujući i primjenjive mjere tehničke zaštite;</p> <p>(s) kada je to primjenjivo, relevantnu interoperabilnost digitalnog sadržaja s računalnom opremom i programskom podrškom, s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat;</p> <p>(t) kada je to primjenjivo, mogućnost korištenja mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojemu je trgovac podložan i načine pristupa tom mehanizmu.</p>	<p>usluge ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s obvezama kojima podliježe trgovac, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 64.</b></p> <p>U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe, obavijesti iz članka 61. stavka 1. točaka 2. do 4. ovoga Zakona mogu biti zamijenjene odgovarajućim pojedinostima o voditelju dražbe.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 66.</b></p> <p>(1) Obavijesti iz članka 61. stavka 1. točaka 9. do 12. ovoga Zakona mogu biti pružene u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz članka 82. stavka 1. ovoga Zakona.</p> <p>(2) Smatra se da je trgovac obvezu iz stavka 1. ovoga članka ispunio ako je potrošaču predao ispravno popunjen informativni obrazac.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 61.</b></p> <p>(2) 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.</p> <p>(6) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima predviđenima u stavku 1. točkama 5. i 11. ovoga članka, te stavcima 4. do 6. ovoga članka, potrošač nije dužan snositi te troškove.</p>		
---	--	--	--

2. Stavak 1. primjenjuje se i na ugovore za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, područnoga grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

3. U slučaju javne dražbe, informacije iz točaka (b), (c) i (d) stavka 1. mogu se zamijeniti ekvivalentnim detaljima o dražbovatelju.

4. Informacije iz točaka (h), (i) i (j) stavka 1. mogu se pružiti tako da se ispuni uzorak obrasca o odustajanju prema uputama iz Priloga I.(A). Smatra se da je trgovac ispunio obveze informiranja utvrđene u točkama (h), (i) i (j) stavka 1. ako je obrazac točno popunio i dostavio potrošaču.

5. Informacije iz stavka 1. čine sastavni dio ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ne smiju se mijenjati osim ako ugovorne stranke izričito ne usuglase drukčije.

6. Ako trgovac nije ispunio obveze pružanja informacija o dodatnim

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

#### **Članak 63.**

(1) Obveza obavještanja iz ovog poglavlja dopunjuje obvezu obavještanja sukladno propisima kojima se uređuju usluge i propisima kojima se uređuje elektronička trgovina.

(2) Ako su odredbe propisima kojima se uređuju usluge i kojima se uređuje elektroničkoj elektronička trgovina u vezi sa sadržajem i načinom pružanja obavijesti u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona, primarno se primjenjuju odredbe ovoga Zakona.

#### **Članak 65.**

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

troškovima ili drugim troškovima iz točke (e) stavka 1. ili troškovima povrata robe iz točke (i) stavka 1., potrošač ne snosi te troškove.

7. Države članice mogu zadržati ili uvesti u svoje nacionalno pravo zahtjeve u pogledu jezika ugovornih informacija kako bi osigurale da potrošač te informacije dobro razumije.

8. Obveze informiranja utvrđene u ovoj Direktivi dopunjuju obveze informiranja sadržane u Direktivi 2006/123/EZ i Direktivi 2000/31/EZ i ne sprečavaju države članice da u skladu s tim direktivama propišu dodatne zahtjeve u pogledu informiranja.

Ne dovodeći u pitanje prvi podstavak, ako je odredba Direktive 2006/123/EZ ili Direktive 2003/31/EZ o sadržaju i načinu pružanja informacija proturječna odredbi ove Direktive, primjenjuje se odredba ove Direktive.

9. Teret dokaza o ispunjavanju obveza informiranja utvrđenih u ovom poglavlju je na trgovcu.

<p>Članak 7.</p> <p>Formalni zahtjevi za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija</p> <p>1. Kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, informacije predviđene u članku 6. stavku 1. trgovac dostavlja potrošaču na papiru ili, ako je potrošač suglasan, na drugom trajnom nosaču podataka. Te su informacije čitljive i sastavljene jednostavnim i razumljivim riječima.</p> <p>2. Trgovac potrošaču dostavlja primjerak potpisanog ugovora ili potvrde ugovora na papiru ili, ako je potrošač suglasan, na drugom trajnom nosaču podataka, uključujući, ako je to primjenjivo, potvrdu prethodnog izričitog pristanka potrošača i potvrdu u skladu s točkom (m) članka 16.</p> <p>3. Kada potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnoga grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., trgovac od proizvođača zahtijeva da takav izričit zahtjev</p>	<p><b>Članak 67.</b></p> <p>U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavijest iz članka 61. 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.</p> <p><b>Potvrda sklopljenog ugovora</b></p> <p><b>Članak 68.</b></p> <p>(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.</p> <p>(2) Ako je potrebno, ugovor ili pisana potvrda sklopljenog ugovora iz stavka 1. ovoga članka moraju sadržavati i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača iz članka 87. stavka 1. točke 13. ovoga Zakona.</p> <p><b>Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge</b></p> <p><b>Članak 69.</b></p> <p>(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuke toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona mora biti dan na trajnom mediju.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	--	------------------------------	--



podnese na trajnom nosaču podataka.

4. Kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija kod kojih je potrošač usluge trgovca zatražio izričito u svrhu izvršavanja radova popravka ili održavanja kojima trgovac i potrošač svoje ugovorne obveze izvršavaju odmah, a plaćanje koje treba izvršiti potrošač ne prelazi 200 EUR:

(a)trgovac dostavlja potrošaču informacije iz točaka (b) i (c) članka 6. stavka 1. i informacije o cijeni ili načinu izračunavanja cijene zajedno s predračunom ukupne cijene na papiru ili, ako je potrošač suglasan, na drugom trajnom nosaču podataka.

Trgovac dostavlja informacije iz točaka (a), (h) i (k) članka 6. stavka 1., ali može odabrati da ih ne dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka ako je potrošač izričito suglasan s tim;

(b)potvrda ugovora dostavljena u skladu sa stavkom 2. ovog članka sadrži informacije predviđene u članku 6. stavku 1.

Države članice mogu odlučiti da ne primjenjuju ovaj stavak.

### Oblik obavijesti u slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge popravka ili održavanja

#### Članak 70.

(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 61. 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 61. stavka 1. točaka 1., 9., 10. i 12. 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 61. stavka 1. ovoga Zakona.

<p>5. Za ispunjavanje obveza informiranja utvrđenih u ovoj Direktivi države članice ne propisuju nikakve druge formalne zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja.</p>			
<p>Članak 8.</p> <p>Formalni zahtjevi za ugovore na daljinu</p> <p>1. Kod ugovora na daljinu, informacije predviđene u članku 6. stavku 1. trgovac jednostavnim i razumljivim riječima dostavlja ili stavlja na raspolaganje potrošaču na način koji je primjeren sredstvu daljinske komunikacije koje koristi. Ako se te informacije dostavljaju na drugom trajnom nosaču podataka, moraju biti čitljive.</p> <p>2. Ako ugovorom na daljinu koji treba biti sklopljen elektroničkim sredstvom potrošač preuzima obvezu plaćanja, trgovac potrošaču jasno i očito daje na znanje i to neposredno prije nego što potrošač pošalje svoju narudžbu, informacije predviđene u točkama (a), (e), (o) i (p) članka 6. stavka 1.</p>	<p><b>Članak 73.</b></p> <p>(1) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, obavijest iz članka 61. 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.</p> <p><b>Članak 75.</b></p> <p>(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 61. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona.</p> <p>(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.</p> <p>(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</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

Trgovac osigurava da potrošač, kad šalje svoju narudžbu, izričito potvrđuje da narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja. Ako slanje narudžbe podrazumijeva aktivaciju tipke ili neke slične funkcije, tipka ili slična funkcija mora biti lako čitljivo označena riječima „narudžba s obvezom plaćanja” ili odgovarajućim nedvosmislenim izričajem kojim se izražava da slanje narudžbe podrazumijeva obvezu plaćanja trgovcu. Ako trgovac ne poštuje ovaj podstavak, ugovor ili narudžba nisu obvezujući za potrošača.

3. Na trgovačkim internetskim stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja jasno je i čitljivo navedeno primjenjuju li se u pogledu isporuke ikakva ograničenja i koja se sredstva plaćanja prihvaćaju.

4. Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućava ograničeni prostor ili vrijeme, na tom sredstvu prije sklapanja takvog ugovora trgovac osigurava minimalno predugovorne informacije o glavnim karakteristikama robe ili usluga, identitetu trgovca, ukupnoj cijeni,

s obvezom plaćanja» ili sličnim nedvojbenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obvezu plaćanja.

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

#### **Članak 76.**

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 73.**

(2) Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikaz obavijesti, trgovac je dužan na tom sredstvu ili putem toga sredstva daljinske komunikacije obavijestiti potrošača barem o podacima iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 2., 5., 11. i 19. i stavaka 3. do 5. 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 74.**

(1) U slučaju sklapanja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona trgovac je dužan potrošaču dostaviti ponudu na

pravu odustajanja, trajanju ugovora i, ako se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uvjete raskida ugovora iz točaka (a), (b), (e), (h) i (o) članka 6. stavka 1. Ostale informacije iz članka 6. stavka 1. trgovac pruža potrošaču na primjeren način u skladu sa stavkom 1. ovog članka.

5. Ne dovodeći u pitanje stavak 4., ako trgovac potrošača zove telefonom s ciljem sklapanja ugovora na daljinu, na početku razgovora s potrošačem trgovac otkriva svoj identitet i, kada je to primjenjivo, identitet osobe u čije ime zove te komercijalnu svrhu toga poziva.

6. Kada se ugovor na daljinu sklapa telefonom, države članice mogu predvidjeti da trgovac mora potvrditi ponudu koju daje potrošaču, za kojeg ponuda postaje obvezujuća kad potpiše tu ponudu ili pošalje svoj pisani pristanak. Države članice mogu predvidjeti i da takve potvrde moraju biti na trajnom nosaču podataka.

7. Trgovac dostavlja potrošaču potvrdu sklopljenog ugovora na trajnom nosaču podataka u razumnom roku nakon sklapanja

trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude.

(2) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka smatra se sklopljenim kad potrošač, nakon primitka ponude, dostavi trgovcu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora.

#### **Članak 77.**

(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 61. 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 87. stavka 1. točke 13. ovoga Zakona, ako je primjenjivo.

#### **Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge**

#### **Članak 78.**

(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuka toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona mora biti izričito izjavljen.

#### **Članak 79.**

<p>ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili prije nego što započne izvršavanje usluge. Ta potvrda uključuje:</p> <p>(a) sve informacije iz članka 6. stavka 1. osim ako je te informacije trgovac potrošaču već dostavio na trajnom nosaču podataka prije sklapanja ugovora na daljinu; i</p> <p>(b) kad je to primjenjivo, potvrdu prethodnog izričitog pristanka ili potvrde potrošača u skladu s točkom (m) članka 16.</p> <p>8. Kad potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnog grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., trgovac zahtijeva da proizvođač podnese izričit zahtjev.</p> <p>9. Ovim se člankom ne dovode u pitanje odredbe o sklapanju e-ugovora i slanju e-narudžbi određene u člancima 9. i 11. Direktive 2000/31/EZ.</p> <p>10. Za ispunjavanje obveza informiranja utvrđenih u ovoj Direktivi države članice ne propisuju</p>	<p>Odredbe ovoga odjeljka ne utječu na primjenu propisa kojima se uređuje elektronička trgovina u vezi sa sklapanjem ugovora i isporukom narudžbi elektroničkim putem.</p>		
---	--	--	--

<p>nikakve druge formalne zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja.</p>			
<p>Članak 9.</p> <p>Pravo odustajanja</p> <p>1. Osim kad se primjenjuju izuzeci predviđeni u članku 16., potrošač ima rok od 14 dana da odustane od ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, a da za to ne navede nikakav razlog i da ne snosi troškove osim troškova predviđenih u članku 13. stavku 2. i članku 14.</p> <p>2. Ne dovodeći u pitanje članak 10., rok za odustajanje iz stavka 1. ovog članka istječe 14 dana od:</p> <p>(a) u slučaju ugovora za usluge, dana sklapanja ugovora;</p> <p>(b) u slučaju kupoprodajnih ugovora, dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju je naveo potrošač, stekne robu u fizički posjed ili:</p>	<p><b>Članak 80.</b></p> <p>(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu od dana sklapanja istog, a najkasnije u roku od 14 dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru sklopljenom tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.</p> <p>(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.</p> <p>(3) Ako je jednom narudžbom 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.</p> <p>(4) Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>i. u slučaju kad potrošač u jednoj narudžbi naruči višestruku robu koja mu se isporučuje odvojeno, dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju je naveo potrošač, u fizički posjed stekne posljednje dobro;</p> <p>ii. u slučaju isporuke robe koja se sastoji od višestrukih pošiljki ili komada, dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju je naveo potrošač, u fizički posjed stekne posljednju pošiljku ili komad;</p> <p>iii. u slučaju ugovora za redovitu isporuku robe tijekom definiranog razdoblja, dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju je naveo potrošač, u fizički posjed stekne prvo dobro;</p> <p>(c) u slučaju ugovora za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnog grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, dan sklapanja ugovora.</p> <p>3. Države članice ne zabranjuju ugovornim strankama izvršavanje svojih ugovornih obveza tijekom</p>	<p>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.</p> <p>(5) U slučaju sklapanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora.</p>		
--	---	--	--

<p>roka za odustajanje. Neovisno o tome, u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija države članice mogu održavati postojeće nacionalno zakonodavstvo prema kojem se trgovcu zabranjuje naplata plaćanja od potrošača u danom roku nakon sklapanja ugovora.</p>			
<p>Članak 10.</p> <p>Izostavljanje informacija o pravu odustajanja</p> <p>1. Ako trgovac potrošaču nije pružio informaciju o pravu odustajanja kako se propisuje točkom (h) članka 6. stavka 1., rok za odustajanje istječe 12 mjeseci od kraja prvobitnog roka za odustajanje, kako je određen u skladu s člankom 9. stavkom 2.</p> <p>2. Ako je trgovac potrošaču pružio informaciju predviđenu u stavku 1. ovog članka u roku od 12 mjeseci od dana iz članka 9. stavka 2., rok za odustajanje istječe 14 dana nakon dana na koji potrošač primi tu informaciju.</p>	<p>Članak 81.</p> <p>(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 61. stavku 1. točkama 9. i 10. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid iz članka 80. ovoga Zakona.</p> <p>(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavijest iz stavka 1. ovoga članka u roku od 12 mjeseci, računajući od rokova određenih u članku 80. ovoga Zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona prestaje po isteku 14 dana, odnosno po isteku 30 dana ako je riječ o ugovoru sklopljenom tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču od dana kada je potrošač primio tu obavijest.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	



<p>Članak 11.</p> <p>Ostvarenje prava na odustajanje</p> <p>1. Prije isteka roka za odustajanje potrošač obavještuje trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora. U tu svrhu, potrošač može:</p> <p>(a) upotrijebiti uzorak obrasca za odustajanje kako je određen u Prilogu I.(B); ili</p> <p>(b) svoju odluku da odustane od ugovora navesti bilo kojom drugom nedvosmislenom izjavom.</p> <p>Države članice ne predviđaju nikakve formalne zahtjeve primjenjive na uzorak obrasca za odustajanje osim zahtjeva određenih u Prilogu I.(B).</p> <p>2. Smatra se da je potrošač svoje pravo odustajanja ostvario u roku za odustajanje iz članka 9. stavka 2. i članka 10. ako svoje priopćenje o ostvarivanju prava odustajanja pošalje prije isteka toga roka.</p> <p>3. Osim mogućnosti iz stavka 1. trgovac potrošaču može dati opciju da na internetskoj stranici trgovca elektronički ispuni i dostavi uzorak obrasca za odustajanje određen u</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 82.</b></p> <p>(1) Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. 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.</p> <p>(6) Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka propisuje pravilnikom ministar nadležan za poslove zaštite potrošača.</p> <p>(4) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora predviđenoga u člancima 80. i 81. ovoga Zakona.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 156.</b></p> <p>Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.</p> <p>(2) Ako trgovac na svojoj mrežnoj stranici omogućiti potrošaču jednostrani raskid ugovora, potrošač može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani</p>	<p>Djelomično preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (29.11.2021)</p>
---	---	----------------------------	---

<p>Prilogu I.(B) ili neku drugu nedvosmisleni izjavu. U tim slučajevima trgovac potrošaču bez odlaganja dostavlja potvrdu primitka takvog odustajanja na trajnom nosaču podataka.</p> <p>4. Teret dokaza o ostvarenju prava odustajanja u skladu s ovim člankom je na potrošaču.</p>	<p>raskid ili drugu nedvosmisleni izjavu o raskidu ispuni i pošalje trgovcu elektroničkim putem.</p> <p>(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka trgovac je dužan, bez odgađanja, dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.</p> <p>(5) Potrošač je dužan dokazati da je svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ostvario u skladu s odredbama ovoga članka.</p>		
<p>Članak 12.</p> <p>Učinci odustajanja</p> <p>Ostvarenjem prava odustajanja prestaju obveze stranaka da:</p> <p>(a) izvrše ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija; ili</p> <p>(b) u slučajevima kad je potrošač dao ponudu, da sklope ugovor na daljinu ili izvan poslovnih prostorija.</p>	<p><b>Članak 83.</b></p> <p>(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. 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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>Članak 13.</p> <p>Obveze trgovca u slučaju odustajanja</p> <p>1. Sva plaćanja koja primi od potrošača, ako je primjenjivo uključujući i troškove isporuke, trgovac vraća bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji je obaviješten o odluci potrošača da odustane od ugovora u skladu s člankom 11.</p> <p>Povrat novca iz prvog podstavka trgovac izvršava istim sredstvom plaćanja koje je potrošač koristio za prvobitnu transakciju, osim ako se potrošač izričito suglasio drukčije i pod uvjetom da potrošač ne snosi nikakve naknade kao posljedicu tog povrata.</p> <p>2. Bez obzira na stavak 1., trgovac nije dužan nadoknaditi dodatne troškove ako je potrošač izričito prihvatio mogućnost neke druge vrste isporuke osim najjeftinije standardne isporuke koju je ponudio trgovac.</p> <p>3. Ako trgovac nije ponudio da sam preuzme robu, s obzirom na kupoprodajni ugovor trgovac se</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 84.</b></p> <p>(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. 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 82. ovoga Zakona, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	--	------------------------------	--

<p>može suzdržati od povrata novca dok ne primi vraćenu robu ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu vratio, ovisno o tomu što se dogodi prvo.</p>			
<p>Članak 14.</p> <p>Obveze potrošača u slučaju odustajanja</p> <p>1. Ako trgovac nije ponudio da sam preuzme robu, potrošač bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji je obaviješten o odluci potrošača da odustane od ugovora u skladu s člankom 11., robu vraća ili je predaje trgovcu ili osobi koju trgovac ovlasti za primanje robe. Krajnji rok se smatra održanim ako potrošač vrati robu prije isteka roka od 14 dana.</p> <p>Potrošač snosi samo izravne troškove povrata robe, osim ako je trgovac suglasan da ih sam snosi ili trgovac nije obavijestio potrošača da ih mora snositi potrošač.</p> <p>U slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, kada je u</p>	<p><b>Članak 85.</b></p> <p>(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 82. ovoga Zakona, obavijestio trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor.</p> <p>(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.</p> <p>(4) 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.</p> <p>(5) 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.</p> <p>(6) Potrošač je odgovoran za svako umanjeње vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

trenutku sklapanja ugovora roba isporučena u potrošačev dom, trgovac na vlastiti trošak preuzima robu ako robu, zbog njezine naravi, nije moguće normalno vratiti poštom.

2. Potrošač je odgovoran za eventualnu umanjenu vrijednost robe samo kada je ona posljedica rukovanja robom koje prelazi okvir potreban da bi se utvrdila narav, karakteristike i funkcioniranje robe. Potrošač ni u kojem slučaju nije odgovoran za umanjenu vrijednost robe kad trgovac nije dostavio obavijest o pravu odustajanja u skladu s točkom (h) članka 6. stavka 1.

3. Kad potrošač ostvari svoje pravo odustajanja nakon što je dostavio zahtjev u skladu s člankom 7. stavkom 3. ili člankom 8. stavkom 8., potrošač plaća trgovcu iznos koji je razmjernan onom što je isporučeno do trenutka kad je potrošač obavijestio trgovca o ostvarenju prava odustajanja, u odnosu na puno pokriće ugovora. Razmjernan iznos koji potrošač treba platiti trgovcu izračunava se na temelju ukupne cijene usuglašene u ugovoru. Ako je ukupna cijena prevelika, razmjerni

koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

(7) Iznimno od stavka 5. ovoga članka, ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora u skladu s člankom 61. stavkom 1. točkama 9. i 10. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za umanjene vrijednosti robe, bez obzira na uzrok umanjenja.

(8) Ako jednostrano raskine ugovor nakon što je sukladno člancima 69. i 78. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, plina, električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj 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.

(9) Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, potrošač neće biti obvezan platiti dio cijene razmjernan onom što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavijesti predviđene odredbama članka 61. stavka 1. točaka 9., 10. i 12. ovoga Zakona, odnosno ako potrošač nije sukladno člancima 69. ili

iznos izračunava se na temelju tržišne cijene onog što je isporučeno.

4. Potrošač ne snosi troškove za:

(a) izvršavanje usluga ili isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnog grijanja, u potpunosti ili djelomično tijekom roka za odustajanje, kad:

i. trgovac nije pružio informacije u skladu s točkama (h) ili (j)

članka 6. stavka 1.; ili

ii. potrošač nije izričito zatražio da izvršavanje započne tijekom roka za odustajanje u skladu s člankom 7. stavkom 3. i člankom 8. stavkom 8.; ili

(b) cjelovitu ili djelomičnu isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, kad:

i. potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak na početak izvršavanja prije isteka kraja 14-dnevnog roka iz članka 9.;

ii. potrošač nije potvrdio da dajući svoj pristanak gubi pravo odustajanja; ili

78. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(10) 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 iz članka 80. 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 68. ili 77. ovoga Zakona.

### Članak 83.

(3) Potrošač nije dužan naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica korištenja njegova prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, osim onih predviđenih člankom 84. stavkom 2. i člankom 85. ovoga Zakona.

<p>iii. trgovac nije dostavio potvrdu u skladu s člankom 7. stavkom 2. ili člankom 8. stavkom 7.</p> <p>5. Osim kako je predviđeno u članku 13. stavku 2. i ovom članku, potrošač ne snosi nikakvu odgovornost zbog ostvarenja prava odustajanja.</p>			
<p>Članak 15.</p> <p>Učinci ostvarenja prava odustajanja na popratne ugovore</p> <p>1. Ne dovodeći u pitanje članak 15. Direktive 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o kreditnim sporazumima s potrošačima (20), ako potrošač ostvari svoje pravo odustajanja od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija u skladu s člancima 9. do 14. ove Direktive, svi popratni ugovori automatski se raskidaju, a da za to potrošač ne snosi nikakve troškove, osim kako je predviđeno u članku 13. stavku 2. i članku 14. ove Direktive.</p> <p>2. Države članice utvrđuju detaljne propise o raskidu takvih ugovora.</p>	<p><b>Članak 86.</b></p> <p>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 odjeljka, ujedno će se raskinuti bilo koji povezan ugovor, i to bez ikakvih troškova za potrošača, osim onih koji su predviđeni odredbama ovoga odjeljka.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>Članak 16.</p> <p>Izuzeća od prava odustajanja</p> <p>Države članice ne predviđaju pravo odustajanja određeno u člancima 9. do 15. u odnosu na ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija u pogledu sljedećeg:</p> <p>(a) ugovora za usluge nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je izvršavanje počelo uz izričiti prethodni pristanak potrošača i uz potvrdu da će svoje pravo na odustajanje izgubiti čim je trgovac ugovor u potpunosti izvršio;</p> <p>(b) isporuke robe ili usluga za koje cijena zavisi o fluktuacijama na financijskom tržištu na koje trgovac ne može utjecati, a do kojih može doći unutar roka za odustajanje;</p>	<p><b>Članak 87.</b></p> <p>(1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako je:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. u potpunosti ispunjen ugovor o uslugama za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, 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 odjeljka ako usluga bude u potpunosti ispunjena</li> <li>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</li> <li>3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču</li> <li>4. predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe</li> <li>5. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila opečaćena nakon dostave</li> </ol>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	



<p>(c) isporuke robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču;</p> <p>(d) isporuke lako pokvarljive robe ili robe s kratkim rokom trajanja;</p> <p>(e) isporuke originalno zatvorene robe koja nije pogodna za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijene, a koja je nakon isporuke otvorena;</p> <p>(f) isporuke robe koja se zbog svoje naravi nakon isporuke miješa s drugim elementima od kojih se ne može odvojiti;</p> <p>(g) isporuke alkoholnih pića čija cijena je dogovorena u trenutku sklapanja kupoprodajnog ugovora, a čija isporuka je moguća tek nakon 30 dana i čija stvarna vrijednost zavisi o fluktuacijama na tržištu na koje trgovac ne može utjecati;</p> <p>(h) ugovore u kojima je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca u svrhu izvršavanja hitnih popravaka ili održavanja. Ako prilikom takvog dolaska trgovac pruži dodatne usluge povrh onih koje je potrošač posebno zatražio ili isporučio robu osim zamjenskih dijelova potrebnih za uslugu održavanja ili popravka, pravo odustajanja primjenjuje se na te dodatne usluge ili robu;</p>	<p>6. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima</p> <p>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</p> <p>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 izričito zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporučio 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</p> <p>9. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su oštećeni nakon isporuke</p> <p>10. predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije</p> <p>11. ugovor sklopljen na javnoj dražbi</p> <p>12. predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge pripremnice obroka (<i>catering</i>) ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju</p> <p>13. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu koji nije isporučen na</p>		
---	--	--	--

<p>(i) isporuke originalno zatvorenih audio ili video snimki ili računalnih programa koji su otvoreni nakon isporuke;</p> <p>(j) isporuke novina, periodičnih izdanja ili magazina s izuzetkom ugovora o pretplati za isporuku takvih publikacija;</p> <p>(k) ugovora sklopljenih na javnoj dražbi;</p> <p>(l) pružanja usluga smještaja osim u boravišne svrhe, prijevoza robe, usluga iznajmljivanja automobila, ugostiteljskih usluga ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu ako ugovor predviđa konkretan datum ili rok izvršenja;</p> <p>(m) isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je izvršavanje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i njegovu potvrdu da time gubi pravo odustajanja.</p>	<p>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, a trgovac mu je dostavio potvrdu sklopljenog ugovora sukladno članku 68. ili članku 77. ovoga Zakona</p>		
<p>POGLAVLJE IV.</p> <p>DRUGA PRAVA POTROŠAČA</p> <p>Članak 17.</p> <p>Područje primjene</p> <p>1. Članci 18. i 20. primjenjuju se na kupoprodajne ugovore. Ti se</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 48.</b></p> <p>(4) Odredbe ovoga članka ne odnose se na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije, niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>članci ne primjenjuju na ugovore za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnoga grijanja ni za isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.</p> <p>2. Članici 19., 21. i 22. primjenjuju se na kupoprodajne ugovore i ugovore za usluge te na ugovore za isporuku vode, plina, električne energije, područnoga grijanja ili digitalnog sadržaja.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 49.</b></p> <p>(3) Odredbe ovoga članka ne odnose se na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije, niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju.</p>		
<p>Članak 18.</p> <p>Isporuka</p> <p>1. Ako se stranke po pitanju trenutka isporuke nisu usuglasile drukčije, trgovac isporučuje robu prijenosom fizičkog posjeda ili nadzora nad robom na potrošača bez nepotrebnog odlaganja, ali najkasnije 30 dana od sklapanja ugovora.</p> <p>2. Kad trgovac nije ispunio svoju obvezu isporuke robe u trenutku usuglašenom s potrošačem ili u roku određenom u stavku 1., potrošač ga poziva da isporuku izvrši u</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 48.</b></p> <p>(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.</p> <p>(2) Ako trgovac ne ispunji ugovor u roku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je o tome, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti potrošača.</p> <p>(3) Potrošač ima pravo na raskid ugovora samo ako je dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora, osim ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti niti u naknadnom roku.</p>	<p>Djelomično preuzeto</p>	<p>Preuzeto u: Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) članak/članci Članci 183. do 185.</p>

dodatnom roku koji je primjeren okolnostima. Ako trgovac robu ne isporuči u tom dodatnom roku, potrošač ima pravo raskinuti ugovor.

Prvi se podstavak ne primjenjuje na kupoprodajne ugovore u kojima je trgovac odbio isporučiti robu ili kad je isporuka unutar dogovorenog roka isporuke od bitne važnosti s obzirom na sve okolnosti oko sklapanja ugovora ili kada, prije sklapanja ugovora, potrošač obavijesti trgovca da je isporuka do određenog datuma ili na određeni datum od bitne važnosti. U tim slučajevima, ako trgovac ne isporuči robu u trenutku usuglašenom s potrošačem ili u roku određenom u stavku 1., potrošač ima pravo odmah raskinuti ugovor.

3. Po raskidu ugovora trgovac bez nepotrebnog odlaganja nadoknađuje sve iznose plaćane na temelju ugovora.

4. Povrh raskida ugovora u skladu sa stavkom 2., potrošač može iskoristiti i druge pravne lijekove predviđene nacionalnim zakonodavstvom.

<p>Članak 19.</p> <p>Naknade za korištenje sredstava plaćanja</p> <p>Države članice zabranjuju trgovcima da za korištenje određenog sredstva plaćanja naplaćuju potrošačima naknade koje prelaze trošak koji za korištenje toga sredstva plaćanja snosi trgovac.</p>	<p>Zakon o platnom prometu ("Narodne novine" br. 66/18.), članak 32.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
<p>Članak 20.</p> <p>Prijelaz rizika</p> <p>U ugovorima po kojima potrošaču robu otprema trgovac, rizik gubitka ili oštećenja robe prelazi na potrošača kad on ili treća strana koju je naveo potrošač, a koja nije prijevoznik, stekne robu u fizički posjed. Međutim, ako je potrošač otpremu robe povjerio prijevozniku, a taj izbor trgovac nije ponudio, rizik na potrošača prelazi po isporuci prijevozniku, čime se ne dovode u pitanje prava potrošača u odnosu na prijevoznika.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 49.</b></p> <p>(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.</p> <p>(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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>Članak 21.</p> <p>Komunikacija telefonom</p> <p>Države članice osiguravaju da kad trgovac raspolaže telefonskom linijom kako bi ga se u vezi sa sklopljenim ugovorom moglo zvati telefonom, potrošač koji zove trgovca nije obvezan platiti više od osnovne tarife poziva.</p> <p>Prvim se podstavkom ne dovodi u pitanje pravo pružatelja telekomunikacijskih usluga da zaračunavaju takve pozive.</p>	<p><b>Članak 52.</b></p> <p>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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
<p>Članak 22.</p> <p>Dodatna plaćanja</p> <p>Prije nego što ugovor ili ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac traži izričiti pristanak potrošača na svako dodatno plaćanje povrh naknade koja je usuglašena za glavnu ugovornu obvezu trgovca. Ako trgovac nije dobio izričiti pristanak potrošača nego je zaključak o njemu izveo na temelju standardnih opcija koje je potrošač dužan odbiti kako bi izbjegao</p>	<p><b>Članak 51.</b></p> <p>(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.</p> <p>(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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>dodatno plaćanje, kupac ima pravo na povrat toga plaćanja.</p>			
<p>POGLAVLJE V.</p> <p>OPĆE ODREDBE</p> <p>Članak 23.</p> <p>Izvršenje</p> <p>1. Države članice osiguravaju postojanje odgovarajućih i učinkovitih načina za osiguravanje poštovanja ove Direktive.</p> <p>2. Načini iz stavka 1. uključuju odredbe prema kojima jedno ili više dolje navedenih tijela, kako su određena nacionalnim pravom, mogu na temelju nacionalnog prava pokrenuti postupak na sudu ili kod nadležnog administrativnog tijela kako bi osigurala primjenu nacionalnih odredaba kojom se ova Direktiva prenosi:</p> <p>(a) javna tijela ili njihovi predstavnici;</p>	<p><b>Članak 141.</b></p> <p>(1) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona, osim u slučajevima iz stavaka 2., 3. i 4. ovoga članka, obavljaju inspektori tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom kojim se uređuje postupak tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove.</p> <p>(2) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona kod trgovaca - kreditnih institucija i kreditnih unija kojima je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad, kod institucija za platni promet i institucija za elektronički novac u dijelu odnosa s potrošačima koji proizlaze iz pružanja usluga temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke za pružanje platnih usluga i izdavanje elektroničkog novca obavlja Hrvatska narodna banka na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.</p> <p>(3) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona koji se odnosi na postupanje trgovca kojima je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga izdala odobrenje za rad obavlja Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na način propisan posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje tih trgovaca.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>(b) organizacije potrošača koje imaju legitimni interes štititi prava potrošača;</p> <p>(c) profesionalne organizacije koje imaju legitimni interes djelovati.</p>			
<p>Članak 24.</p> <p>Sankcije</p> <p>1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama primjenjivim na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju potrebne mjere kako bi osigurale da se one primjenjuju. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.</p> <p>2. Države članice obavješćuju Komisiju o tim odredbama do 13. prosinca 2013., a o svakoj naknadnoj izmjeni koja ima učinka na te odredbe obavješćuju je bez odlaganja.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Prekršaji</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 149.</b></p> <p>(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ne označi proizvode sukladno članku 6. stavcima 1., 2. i 3. ovoga Zakona</li> <li>2. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluga koje pruža (članak 7. stavak 1.)</li> <li>3. na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona, istakne druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela II. ovoga Zakona (članak 7. stavak 2.)</li> <li>4. kod proizvoda u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda (članak 7. stavak 4.)</li> <li>5. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene (članak 7. stavak 7.)</li> </ol>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	



<p>6. pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga ne navede i cijenu za jedinicu mjere (članak 7. stavak 8.)</p> <p>7. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1.)</p> <p>8. se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2.)</p> <p>9. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. ovoga Zakona (članak 8. stavak 4.)</p> <p>10. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 9. stavak 1. ovoga Zakona)</p> <p>11. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)</p> <p>12. ne omogući podnošenje pisanog prigovora sukladno članku 10. stavku 1. ovoga Zakona</p> <p>13. vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona u poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena (članak 10. stavak 4.)</p> <p>14. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 5.)</p> <p>15. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni pisani prigovor potrošača iz članka 10. ovoga Zakona najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora jasno se</p>		
--	--	--

<p>izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)</p> <p>16. ne vodi i ne čuva evidenciju pisanih 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 7.)</p> <p>17. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona u okviru promidžbe i/ili prodaje potrošačima koji su se upisali u registar iz članka 12. ovoga Zakona</p> <p>18. ne ispostavi ponudu na papiru ili drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna (članak 13. stavak 1.)</p> <p>19. ne postupi sukladno članku 51. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 13. stavak 2.)</p> <p>20. nije potrošaču obračunao ni isplatio kamate sukladno članku 14. stavku 1. ovoga Zakona</p> <p>21. nije potrošaču vratio iznos uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 14. stavak 2.)</p> <p>22. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 15. ovoga Zakona</p>		
---	--	--

23. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 16. stavak 1.)

24. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 16. stavak 2.)

25. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 16. stavak 3.)

26. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 17. stavak 1.)

27. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 17. stavak 2.)

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

29. 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 18. stavak 1.)

30. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji (članak 19. stavak 1.)

31. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. stavcima 4. i 5. ovoga Zakona tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje

32. u slučaju prodaje proizvoda po nižoj cijeni oglašavajući rasprodaju postupi suprotno odredbama članka 21. ovoga Zakona

33. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 2. ovoga Zakona

34. 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 23.)

35. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 24.)

36. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 25. stavak 2.)

37. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 25. stavak 3.)

38. 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 25. stavak 4.)

39. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 25. stavak 5.)

40. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 26. stavak 5.)

41. ne omogući podnošenje reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona na način uređen u članku 27. stavku 2. ovoga

Zakona 42. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona ovoga Zakona u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena (članak 27. stavak 4.)

43. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 27. stavak 5.)

44. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 28.)

45. 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 29. stavak 1.)

46. ponovno, bez naknade, ne započne i ne 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 ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 29. stavak 2.)

47. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 29. stavak 3.)

48. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članka 34. do 40. ovoga Zakona

**49. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 46. stavka 1. točaka 1. do 10. ovoga Zakona**

50. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 46. stavka 1. točke 11. ovoga Zakona

51. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i Zakona o obveznim odnosima (članak 47. stavak 1.)

52. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom, nije ispunio obvezu sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 47. stavak 2.)

53. u slučaju robe za koju je dano jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 47. stavak 3.)

**54. nije ispunio ugovor sukladno članku 48. stavku 1. ovoga Zakona**

55. pisanim putem ne obavijesti potrošača da nije ispunio ugovor (članak 48. stavak 2.)

56. nije potrošaču dostavio poziv iz članka 71. stavka 1. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 71. stavak 2.)

57. provodi nezatražene posjete potrošačevu domu suprotno članku 72. stavcima 1. do 5. ovoga Zakona

58. 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 obvezan odgovarajućom ponudom (članak 51. stavak 1.)

59. ako je uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, a pozivi se naplaćuju po tarifi koja je viša od osnovne tarife (članak 52.)

60. je s potrošačem sklopio ugovor čije odredbe sadrže nepoštenu ugovornu odredbu ili više njih iz članka 53. stavka 1. ovoga Zakona, što je utvrđeno pravomoćnom sudskom presudom

61. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

62. ako nije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestio potrošača o podacima iz članka 62. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

63. ne preda potrošaču obavijest iz članka 61. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitka i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 67.)

64. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 68. stavak 1.)

65. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 70. stavku 1. ovoga Zakona

66. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu obavijest iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona nije prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te nije priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom i nije čitljiva ako se daje na trajnom mediju (članak 73. stavak 1.)

67. ne dostavi potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude (članak 74. stavak 1.)

68. nije jasno i vidljivo istaknuo podatke iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 75. stavak 1.)

69. 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 75. stavci 2. i 3.)

70. nije na mrežnim stranicama naznačio postoje li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 76.)

71. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge nije dostavio potrošaču potvrdu o



<p>sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (članak 77. stavak 1.)</p> <p>72. nije, bez odgađanja, u slučaju iz članka 82. stavka 2. ovoga Zakona, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 82. stavak 3.)</p> <p>73. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 84. stavku 1. ovoga Zakona</p> <p>74. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 84. stavku 3. ovoga Zakona</p> <p>75. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 86.)</p> <p>76. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 89. stavak 1.)</p> <p>77. prethodna obavijest ne sadržava podatke propisane člancima 90. do 93. ovoga Zakona (članak 89. stavak 2.)</p> <p>78. 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 98. stavak 7.)</p> <p>79. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>), 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 104. stavak 1.)</p> <p>80. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu,</p>		
--	--	--

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 nekoj državi članici Europske unije ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 104. stavak 2.)

81. 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 104. stavak 3.)

82. ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) odnosi na određenu nekretninu, 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 (članak 104. stavak 4.)

83. 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 104. stavak 6.)

84. 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 106. ovoga Zakona,

	<p>kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 105. stavak 1.)</p> <p>85. se sklapanje ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>), 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 105. stavak 2.)</p> <p>86. obavijest iz članka 105. stavka 1. ovoga Zakona nije dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz članka 105. stavka 2. ovoga Zakona (članak 105. stavak 3.)</p> <p>87. vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>) i dugotrajni turistički proizvod oglašava i/ili nudi na tržištu kao ulaganje (članak 105. stavak 4.)</p> <p>88. potrošaču na jasan i razumljiv način ne pruži točnu i potpunu obavijest o ugovoru o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>), 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 106. stavak 1.)</p> <p>89. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču besplatno stavljena na raspolaganje (članak 106. stavak 2.)</p> <p>90. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena sukladno članku 106. stavku 3. ovoga Zakona</p> <p>91. ne obavijesti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, prije sklapanja ugovora, o izmjenama</p>		
--	---	--	--

svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti ili u ugovoru te izmjene nije izričito naveo (članak 107. stavak 2.)

92. potrošač prije sklapanja ugovora nije izričito upozoren na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid (članak 107. stavak 4.)

93. potrošaču dostavi ugovor koji ne sadrži zaseban obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 107. stavak 5.)

94. 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 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 1.)

95. tereti potrošača za štetu koja nastane zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 2.)

96. prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. 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 110. stavak 1.)

97. 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

<p>izvršena, odnosno ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način (članak 110. stavak 2.)</p> <p>98. zahtijeva bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate (članak 111. stavak 2.)</p> <p>99. ne uputi potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospijeća pojedinog obroka za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 4.)</p> <p>100. zahtijeva od potrošača, od drugog obroka nadalje, plaćanje bilo kakve naknade ili kazne ako potrošač raskine ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 5.)</p> <p>101. u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (<i>timeshare</i>) 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 112. stavci 1. i 3.)</p> <p>102. potrošaču ne vrati sve što je na temelju povezanog ugovora primio od njega, 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 108. ovoga Zakona (članak 112. stavak 6.).</p> <p>(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.</p>		
--	--	--

	(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.		
<p>Članak 25.</p> <p>Obvezujuća narav Direktive</p> <p>Ako je pravo primjenjivo na ugovor pravo države članice, potrošači se ne mogu odreći prava koje im je dodijeljeno nacionalnim mjerama kojima se prenosi ova Direktiva.</p> <p>Ugovorni uvjeti kojima se izravno ili neizravno odriče od prava ili se ona ograničavaju nisu obvezujući za potrošača.</p>	<p><b>Pravna priroda zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori</b></p> <p><b>Članak 45.</b></p> <p>(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.</p> <p>(2) Ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onih propisanih ovim Zakonom ili drugim zakonima kojima se uređuje zaštita potrošača ništete su.</p>	U potpunosti preuzeto	
<p>Članak 26.</p> <p>Obavješćivanje</p> <p>Države članice poduzimaju primjerene mjere kako bi potrošače i trgovce obavijestile o nacionalnim odredbama kojima se prenosi ova Direktiva i, kad je to primjereno, potiču trgovce i nositelje kodeksa, kako su definirani u točki (g) članka</p>		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet preuzimanja.

<p>2. Direktive 2005/29/EZ, da obavješćuju potrošače o svojim kodeksima ponašanja.</p>			
<p>Članak 27.</p> <p>Prodaja po inerciji</p> <p>Potrošač je oslobođen obveze osiguravanja bilo kakve naknade u slučajevima isporuke nenaručene robe, vode, plina, električne energije, područnoga grijanja ili digitalnog sadržaja ili pružanja nenaručenih usluga koji se zabranjuju člankom 5. stavkom 5. i točkom 29. Priloga I. Direktivi 2005/29/EZ. U takvim slučajevima izostanak reakcije kupca nakon takve isporuke nenaručene robe ili pružanja nenaručene usluge ne smatra se pristankom.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Slanje proizvoda bez narudžbe potrošača</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 50.</b></p> <p>(1) Isporučka robe ili pružanje usluge koje potrošač nije naručio, a za koje bi bio obavezan izvršiti bilo kakvo plaćanje, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi dijela I. glave IV. ovoga Zakona.</p> <p>(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.</p> <p>(3) Ništetna je odredba u općim uvjetima trgovca, ponudi, narudžbenici ili bilo kojem drugom dokumentu koji je trgovac dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom bi bilo predviđeno da šutnja potrošača znači prihvatanje ponude.</p> <p>(4) Odredbama stavaka 1. do 3. ovoga članka ne dovode se u pitanje odredbe ovoga Zakona ili drugih zakona o prešutnom obnavljanju ugovora.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>Članak 28.</p> <p>Prenošenje</p> <p>1. Države članice će najkasnije do 13. prosinca 2013. donijeti i objaviti zakone i ostale propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom. One će Komisiji odmah dostaviti tekst tih odredaba u obliku dokumenata. Komisija te dokumente koristi u svrhe izvješća iz članka 30.</p> <p>One te odredbe primjenjuju od 13. lipnja 2014.</p> <p>Kad države članice donesu ove odredbe, one će prilikom njihove službene objave sadržavati uputu na ovu Direktivu ili će se uz njih navesti takva uputa. Načine tog upućivanja utvrđuju države članice.</p> <p>2. Odredbe ove Direktive primjenjuju se na ugovore sklopljene nakon 13. lipnja 2014.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Prestanak važenja</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 160.</b></p> <p style="text-align: center;">Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14, 110/15 i 14/19).</p> <p style="text-align: center;"><b>Stupanje na snagu</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 161.</b></p> <p style="text-align: center;">Ovaj Zakon objavljuje se u „Narodnim novinama“, a stupa na snagu 28. svibnja 2022. godine.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	--	------------------------------	--



<p>Članak 29.</p> <p>Obveze izvješćivanja</p> <p>1. Kad država članica koristi neku od regulatornih mogućnosti izbora iz članka 3. stavka 4., članka 6. stavka 7., članka 6. stavka 8., članka 7. stavka 4., članka 8. stavka 6. i članka 9. stavka 3., ona o tome obavješćuje Komisiju do 13. prosinca 2013., a obavješćuje i o svim naknadnim promjenama.</p> <p>2. Komisija osigurava da su informacije iz stavka 1. potrošačima i trgovcima lako dostupne, između ostalog, i na odgovarajućoj internetskoj stranici.</p> <p>3. Komisija dostavlja informacije iz stavka 1. ostalim državama članicama i Europskom parlamentu. Komisija se o tim informacijama savjetuje sa zainteresiranim stranama.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
--	--	----------------------------------	---

<p>Članak 30.</p> <p>Izvješćivanje od strane Komisije i preispitivanje</p> <p>Izvješće o primjeni ove Direktive Komisija dostavlja Europskom parlamentu i Vijeću najkasnije do 13. prosinca 2016. To izvješće uključuje posebno razvoj odredaba ove Direktive u pogledu digitalnog sadržaja uključujući i pravo odustajanja. Izvješće prema potrebi prate zakonodavni prijedlozi za prilagođavanje ove Direktive razvoju događaja u području prava potrošača.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>POGLAVLJE VI.</p> <p>ZAVRŠNE ODREDBE</p> <p>Članak 31.</p> <p>Stavljanje izvan snage</p> <p>Direktiva 85/577/EEZ i Direktiva 97/7/EZ, kako su izmijenjene Direktivom 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o prodaji financijskih usluga potrošačima na daljinu (21) te Direktivama 2005/29/EZ i</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>2007/64/EZ, stavljaju se izvan snage od 13. lipnja 2014.</p> <p>Upute na Direktive koje su stavljene izvan snage smatraju se uputama na ovu Direktivu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga II.</p>			
<p>Članak 32.</p> <p>Izmjene Direktive 93/13/EEZ</p> <p>U Direktivi 93/13/EEZ umeće se sljedeći članak:</p> <p>„Članak 8.a</p> <p>1. Kad država članica donosi odredbe u skladu s člankom 8. ona o tome kao i o naknadnim promjenama obavješćuje Komisiju, a posebno kad se tim odredbama:</p> <p>—procjena nepoštenosti proširuje na pojedinačno dogovorene ugovorne uvjete ili na prikladnost cijene ili naknade; ili kad</p> <p>—one sadrže popise ugovornih uvjeta koje se smatra nepoštenim.</p> <p>2. Komisija osigurava da su informacije iz stavka 1. potrošačima i trgovcima lako dostupne, između</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>ostalog, i na odgovarajućoj internetskoj stranici.</p> <p>3. Komisija dostavlja informacije iz stavka 1. ostalim državama članicama i Europskom parlamentu. Komisija se o tim informacijama savjetuje sa zainteresiranim stranama.”</p>			
<p>Članak 33.</p> <p>Izmjene Direktive 1999/44/EZ</p> <p>U Direktivi 1999/44/EZ umeće se sljedeći članak:</p> <p>„Članak 8.a</p> <p>Obveze izvješćivanja</p> <p>1. Kad u skladu s člankom 8. stavkom 2. država članica o zaštiti potrošača donese odredbe koje su strože od odredaba predviđenih u članku 5. stavcima 1. do 3. i članku 7. stavku 1., ona o tome kao i o naknadnim promjenama obavješćuje Komisiju.</p> <p>2. Komisija osigurava da su informacije iz stavka 1. potrošačima i trgovcima lako dostupne, između</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>ostaloga, i na odgovarajućoj internetskoj stranici.</p> <p>3. Komisija dostavlja informacije iz stavka 1. ostalim državama članicama i Europskom parlamentu. Komisija se o tim informacijama savjetuje sa zainteresiranim stranama.”</p>			
<p>Članak 34.</p> <p>Stupanje na snagu</p> <p>Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Europske unije.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>
<p>Članak 35.</p> <p>Adresati</p> <p>Ova je Direktiva upućena državama članicama.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>PRILOG I.</p> <p>Informacije o ostvarenju prava odustajanja</p> <p>A. Uzorak uputa o odustajanju</p> <p>Pravo odustajanja</p> <p>Od ovog ugovora imate pravo odustati u roku od 14 dana bez navođenja razloga.</p> <p>Rok za odustajanje isteći će 14 dana od datuma 1.</p> <p>Da biste mogli ostvariti pravo odustajanja, o svojoj odluci da odustanete od ugovora morate nas obavijestiti 2 nedvosmislenom izjavom (npr. pismom poslanim poštom, telefaksom ili e-poštom). Možete koristiti priloženi uzorak obrasca za odustajanje, ali to nije obvezno 3.</p> <p>Da bi krajnji rok za odustajanje bio održan, dovoljno je da nam svoje priopćenje o ostvarenju prava odustajanja dostavite prije isteka roka za odustajanje.</p> <p>Učinci odustajanja</p> <p>Ako odustanete od ovog ugovora, vraćamo vam sva plaćanja koja smo</p>	<p><b>Način korištenja prava na jednostrani raskid ugovora</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Članak</b></p> <p><b>82.</b></p> <p>(6) Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka propisuje pravilnikom ministar nadležan za poslove zaštite potrošača.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 156.</b></p> <p>Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.</p>	<p>Djelomično preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (29.11.2021)</p>
--	--	----------------------------	---

od vas primili, uključujući i troškove isporuke (s izuzetkom dodatnih troškova koji su rezultat toga što ste odabrali drugu vrstu isporuke osim najjeftinije standardne isporuke koju smo mi ponudili), bez nepotrebnog odlaganja i u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji smo obaviješteni o vašoj odluci da odustajete od ovog ugovora. Taj ćemo povrat novca izvršiti istim sredstvom plaćanja koje ste vi koristili za prvobitnu transakciju, osim ako ste se izričito suglasili drukčije; u svakom slučaju vi nećete snositi nikakve naknade kao posljedicu tog povrata. 4

5

6

Upute za popunjavanje:

1. Umetnite jedan od sljedećih tekstova u navodnicima:

(a) u slučaju ugovora o usluzi ili ugovora za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnoga grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom

<p>nosaču podataka: „sklapanja ugovora.”;</p> <p>(b)u slučaju kupoprodajnog ugovora: „na koji vi ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju ste vi naveli, stekne robu u fizički posjed.”;</p> <p>(c)u slučaju ugovora koji se odnosi na višestruku robu koju potrošač naruči u jednoj narudžbi, a koja se isporučuje odvojeno: „na koji ste vi ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju ste vi naveli, u fizički posjed stekne posljednje dobro.”;</p> <p>(d)u slučaju ugovora koji se odnosi na isporuku robe koja se sastoji od višestrukih pošiljki ili komada: „na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju ste vi naveli, u fizički posjed stekne posljednju pošiljku ili komad.”;</p> <p>(e)u slučaju ugovora za redovitu isporuku robe tijekom definiranog razdoblja: „na koji vi ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju ste vi naveli, u fizički posjed stekne prvo dobro.”.</p> <p>2.Umetnite svoje ime naziv, geografsku adresu i, kad su</p>			
--	--	--	--



dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte.

3. Ako potrošaču dajete opciju da informacije o svojem odustajanju od ugovora elektronički ispuni i dostavi na vašim internetskim stranicama, umetnite sljedeće:  
„Uzorak obrasca za odustajanje možete elektronički ispuniti i dostaviti i na našim internetskim stranicama [umetnuti internetsku adresu]. Ako koristite tu opciju, mi ćemo vam dostaviti potvrdu primitka odustajanja na trajnom nosaču podataka (npr. e-poštom bez odlaganja).”

4. U slučaju kupoprodajnih ugovora u kojima niste ponudili da u slučaju odustajanja od ugovora preuzmete robu, umetnite sljedeće:  
„Povrat novca možemo obustaviti dok ne primimo vraćenu robu ili dok nam ne dostavite dokaz da ste robu vratili, ovisno o tomu što se od toga dogodi prvo.”

5. Ako je potrošač primio robu u vezi s ugovorom:

(a) umetnite:

— „Robu ćemo preuzeti sami.”;  
ili

— „Robu vratite ili je predajte nama ili ... [umetnuti, kada je to primjenjivo, ime i

geografsku adresu osobe koju ste ovlastili za preuzimanje robe] bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji nas obavješćujete da odustajete od ugovora. Krajnji rok za odustajanje smatra se održanim ako robu pošaljete natrag prije isteka roka od 14 dana.”

(b)umetnite:

- „Troškove povrata robe snosimo sami.”,
- „Izravne troškove povrata robe morate snositi sami.”,
- Ako u ugovoru na daljinu vi ne nudite da snosite trošak povrata robe, a robu zbog njezine naravi nije moguće normalno vratiti poštom:  
„Izravne troškove povrata robe, ... EUR [umetnuti iznos] morate snositi sami.”;
- ili, ako trošak povrata robe opravdano nije moguće izračunati unaprijed:  
„Izravne troškove povrata robe snosite sami. Trošak se procjenjuje na najviše oko ... EUR [umetnuti iznos].”, ili

<p>—Ako u ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija robu zbog njezine naravi nije moguće normalno vratiti poštom i ako je u trenutku sklapanja ugovora roba isporučena u potrošačev dom: „Robu ćemo preuzeti na vlastiti trošak.”; i</p> <p>(c)umetnite „Vi odgovarate za eventualnu umanjenu vrijednost robe samo kad je ona posljedica rukovanja robom koje prelazi okvir potreban da bi se utvrdila narav, karakteristike i funkcioniranje robe.”</p> <p>6.U slučaju ugovora za pružanje usluga ili isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili centralnoga grijanja, umetnite sljedeće: „Ako ste zatražili da izvršavanje usluge ili isporuka vode/plina/električne energije/centralnoga grijanja [nepotrebno izbrisati] započne tijekom roka za odustajanje, dužni ste nam platiti iznos koji je razmjeran onom što je isporučeno do trenutka kada ste nas obavijestili o svojem odustajanju od ovog ugovora, u odnosu na puno pokriva ugovora.”.</p>			
---	--	--	--

B. Uzorak obrasca o odustajanju

(ovaj obrazac trebate ispuniti i vratiti nam ga samo ako želite odustati od ugovora)

—Prima [ovdje trgovac umeće naziv i geografsku adresu trgovca i, kad su dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte]:

—ja/mi (1) ovim izjavljujem/izjavljujemo (1) da odustajem/odustajemo (1) od svojeg ugovora za prodaju sljedeće robe (1) /za pružanje sljedeće usluge (1),

—naručene dana (1) /primljene dana (1),

— naziv potrošača,

— adresa potrošača,

—potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru),

— datum.

---

(1) Prekrižiti nepotrebno.

PRILOG II.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet preuzimanja.
<p>Korelacijska tablica</p> <p>Direktiva DirektivaOva Direktiva 85/577/EEZ97/7/EZ</p> <p>Članak 1.            Članak 3. u                               vezi s člankom                               2. točkama 8. i                               9., i članak 16.                               točka (h)</p> <p>                          Članak Članak 1. u                           1.           vezi s 2.                           točkom 7.</p> <p>Članak 2.            Članak 2.                               točke 1. i 2.</p> <p>                          Članak Članak 2.                           2. točka točka 7.                           1.</p> <p>                          Članak Članak 2.                           2. točka točka 1.                           2.</p> <p>                          Članak Članak 2.                           2. točka točka 2.                           3.</p> <p>                          Članak Članak 2.                           2. točka točka 7.                           4. prva                           rečenica</p> <p>                          Članak —                           2. točka                           4. druga                           rečenica</p>			

<p>Članak — 2. točka 5.</p> <p>Članak 3. stavak 1. Članak 3. stavak 2. točka (a) Članak 3. stavak 2. točka (b) Članak 3. stavak 2. točka (c) Članak 3. stavak 2. točka (d) Članak 3. stavak 2. točka (e) Članak 3. stavak 3.</p> <p>Članak 3. stavak 3. točka 1. prva alineja</p> <p>Članak 3. stavak 3. točka 1. druga alineja</p> <p>Članak 3. stavak 3. točka 1. treća alineja</p>	<p>Članak 3. stavak 4. Članak 3. stavak 3. točke (e) i (f) Članak 3. stavak 3. točka (j) — Članak 3. stavak 3. točka (d) Članak 3. stavak 3. točka (d) — Članak 3. stavak 3. točka (d)</p>		
---	--	--	--

<p>Članak 3. stavak 3. točke 1. četvrta(e) i (f) alineja</p> <p>Članak 6. stavak 3. i 1. peta alineja točka (k) u vezi s člankom 2. točkom 13.</p> <p>Članak 3. stavak 3. točka 2. prva (j) alineja</p> <p>Članak 3. stavak 3. točka 2. druga (f) (za alineja iznajmljivanje stambenih prostora za trajno stanovanje), točka (g) (za putne paket aranžmane), točka (h) (za sustave korištenja na temelju vremenskog zakupa), točka (k) (za prijevoz putnika s određenim</p>			
---	--	--	--

<p>Članak 4. prva rečenica</p>	<p>izuzecima i članak 16. točka (l) (izuzeće od prava odustajanja) Članak 6. stavak 1., točke (b), (c) i (h), i članak 7. stavci 1. i 2.</p>				
<p>Članak 4. druga rečenica</p>	<p>Članak 6. stavak 1. točka (a) i članak 7. stavak 1.</p>				
<p>Članak 4. treća rečenica</p>	<p>Članak 6. stavak 1.</p>				
<p>Članak 4. četvrta rečenica</p>	<p>Članak 10.</p>				
<p>Članak 4. stavak 1. točka 1. točka (a)</p>	<p>Članak 6. stavak 1. točke (b) i (c)</p>				
<p>Članak 4. stavak 1. točka 1. točka (a) (b)</p>	<p>Članak 6. stavak 1. točka (a)</p>				
<p>Članak 4. stavak 1. točka 1. točka (c)</p>	<p>Članak 6. stavak 1. točka (e)</p>				



<p>Članak 4. stavak 1. točka (e) (d) Članak 4. stavak 1. točka (g) (e) Članak 4. stavak 1. točka (h) (f) Članak 4. stavak 1. točka (f) (g) Članak 4. stavak 1. točka (h) (h) Članak 4. stavak 1. točke (o) i (p) (i) Članak 4. stavak 1. u 2. vezi s člankom 8. stavcima 1., 2. i 4. Članak 4. stavak 3. Članak 8. stavak 5.</p>			
--	--	--	--

<p>Članak 5. stavak 1. Članak 8. stavak 7.</p> <p>Članak 5. stavak 2. Članak 3. stavak 3. točka (m)</p> <p>Članak 6. stavak 1. Članak 9. stavci 1. i 2., članak 10., članak 13. stavak 2., članak 14.</p> <p>Članak 6. stavak 2. Članak 13. i članak 14. stavak 1. drugi i treći podstavak</p> <p>Članak 6. stavak 3. prva alineja Članak 16. točka (a)</p> <p>Članak 6. stavak 3. druga alineja Članak 16. točka (b)</p> <p>Članak 6. stavak 3. treća alineja Članak 16. točke (c) i (d)</p> <p>Članak 6. stavak 3. četvrta alineja Članak 16. točka (i)</p>			
---	--	--	--

<p>Članak 6. stavak točka (j) 3. peta alineja Članak 6. stavak 3. točka 3. šesta (c) alineja Članak 6. stavak 4. Članak 7. stavak 1. (za 1. kupoprodajne ugovore) Članak 7. stavak stavci 2., 3. i 4. 2. Članak 7. stavak 3. Članak 8. Članak 9. stavak 1. (za 9. kupoprodajne ugovore) Članak 10. (ali vidjeti članak 13. Direktive 2002/58/EZ) Članak 11. stavak 1.</p>			
---	--	--	--

<p>Članak 11. stavak 2.</p> <p>Članak 11. stavak 3. točka (a)</p> <p>Članak 11. stavak 3. točka (b)</p> <p>Članak 11. stavak 4.</p> <p>Članak 12. stavak 1.</p> <p>Članak 12. stavak 2.</p> <p>Članak 13.</p> <p>Članak 14.</p> <p>Članak 15. stavak 1.</p> <p>Članak 15. stavak 2.</p>	<p>Članak 23. stavak 2.</p> <p>Članak 6. stavak 9. za teret dokaza o predugovornim informacijama; za ostalo: –</p> <p>Članak 24. stavak 1.</p> <p>—</p> <p>Članak 25. stavak 1.</p> <p>—</p> <p>Članak 3. stavak 2.</p> <p>Članak 4.</p> <p>Članak 28. stavak 1.</p> <p>Članak 28. stavak 1.</p>		
---	--	--	--

<p>Članak 5. stavak 1.  Članak 5. stavak 2.  Članak 6.  Članak 7.  Članak 8.  Prilog Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. na listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) (1)  Stavci 2. i 11.</p>	<p>Članak 28. stavak 1.  Članak 30.  Članak 26.  —  Članak 34.  Članak 35.  Članci 9. i 11.  Članak 12.  Članak 25.  Članci 13., 14. i 15.  Članak 4.  Tumači se kao uputa</p>		
--	--	--	--

ovu  
Direktivu

**USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA**

**1. Naziv propisa Europske unije**

Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP.)

**2. Naziv prijedloga propisa**

Zakon o zaštiti potrošača

**3. Usklađenost odredbi propisa Europske unije (sekundarni izvori prava) s odredbama prijedloga propisa**

a)	b)	c)	d)
Odredbe propisa Europske unije	Odredbe prijedloga propisa	Je li sadržaj odredbe propisa Europske unije u potpunosti preuzet u odredbu prijedloga propisa?	Obrazloženje (ako sadržaj odredbe propisa Europske unije nije preuzet ili je djelomično preuzet u odredbu prijedloga propisa)

<p>Članak 1.</p> <p>Predmet i svrha</p> <p>Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta uz istodobno osiguravanje visokog stupnja zaštite potrošača utvrđivanjem zajedničkih pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora o kupoprodaji sklopljenih između prodavatelja i potrošača, posebno pravila o usklađenosti robe s ugovorom, pravnim sredstvima u slučaju neusklađenosti, načinima ostvarivanja tih pravnih sredstava i komercijalnim jamstvima.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet preuzimanja.</p>
<p>Članak 2.</p> <p>Definicije</p> <p>Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:</p> <p>1. „ugovor o kupoprodaji” znači svaki ugovor kojim prodavatelj prenosi ili se obvezuje prenijeti vlasništvo nad robom potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu;</p> <p>2. „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

3.,,prodavatelj” znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja djeluje, među ostalim preko drugih osoba koje djeluju u ime ili za račun te fizičke ili pravne osobe, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom;

4.,,proizvođač” znači onaj koji je izradio robu, uvoznik robe na područje Unije ili bilo koja osoba koja se predstavlja kao proizvođač time što na robu stavlja svoje ime, zaštitni znak ili drugi razlikovni znak;

5.,,roba” znači:

(a) bilo koja materijalna pokretnina; voda, plin i električna energija trebaju se smatrati robom u smislu ove Direktive kad se nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj količini;

(b) bilo koja materijalna pokretnina koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana s njima tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcioniranje te robe („roba s digitalnim elementima”);

6.,,digitalni sadržaj” znači podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;

7.,,digitalna usluga” znači:



<p>(a) usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili</p> <p>(b) usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge;</p> <p>8. „kompatibilnost” znači sposobnost robe da funkcionira s hardverom ili softverom s kojima se obično koristi roba iste vrste, a da tu robu, hardver ili softver pritom nije potrebno konvertirati;</p> <p>9. „funkcionalnost” znači sposobnost robe da izvršava funkcije s obzirom na svoju svrhu;</p> <p>10. „interoperabilnost” znači sposobnost robe da funkcionira s hardverom ili softverom drukčijim od onih s pomoću kojih se obično koristi roba iste vrste;</p> <p>11. „trajni nosač podataka” znači svako sredstvo koje potrošaču ili prodavatelju omogućuje da informacije, koje su toj osobi osobno upućene, pohrani tako im može naknadno pristupiti tijekom razdoblja koje odgovara svrhama za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjeno reproduciranje pohranjenih informacija;</p> <p>12. „komercijalno jamstvo” znači svaka obveza kojom se prodavatelj ili proizvođač (davatelj jamstva), povrh zakonske obveze prodavatelja koja se odnosi na jamstvo usklađenosti,</p>			
---	--	--	--

<p>obvezuje potrošaču vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu povezani s usklađenošću, a navedeni su u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnome materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora;</p> <p>13. „trajnost” znači sposobnost robe da zadrži svoje funkcije i radne značajke tijekom uobičajene upotrebe;</p> <p>14. „besplatno” znači bez troškova potrebnih za usklađivanje robe, a posebno bez poštanskih troškova te troškova prijevoza, rada ili materijala;</p> <p>15. „javna dražba” znači metoda prodaje kod koje prodavatelj nudi robu ili usluge potrošačima koji sudjeluju ili imaju mogućnost osobno sudjelovati na dražbi, u transparentnom postupku nadmetanja na tržišnoj osnovi koji vodi dražbovatelj i u kojem je uspješni ponuđač obvezan kupiti robu ili usluge.</p>			
<p>Članak 3.</p> <p>Područje primjene</p> <p>1. Ova se Direktiva primjenjuje na ugovore o kupoprodaji između potrošača i prodavatelja.</p> <p>2. Ugovori između potrošača i prodavatelja za isporuku robe koju je potrebno izraditi ili proizvesti također se</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

smatraju ugovorima o kupoprodaji za potrebe ove Direktive.

3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga. Ona se, međutim, primjenjuje na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani s robom u smislu članka 2. točke 5. podtočke (b) i koji se isporučuju zajedno s robom na temelju ugovora o kupoprodaji, neovisno o tome isporučuje li takav digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu prodavatelj ili treća strana. U slučaju dvojbe o tome čini li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji, predmnijeva se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.

4. Ova se Direktiva ne primjenjuje na:

- (a) materijalne nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja; ili
- (b) robu koja se prodaje u okviru ovrhe ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju.

5. Države članice mogu iz područja primjene ove Direktive isključiti ugovore o kupoprodaji:

(a) rabljene robe koja se prodaje na javnoj dražbi; i

(b) živih životinja.

U slučaju iz točke (a) potrošačima se čine lako dostupnima jasne i sveobuhvatne informacije o tome da se ne primjenjuju prava koja proizlaze iz ove Direktive.

6. Ovom se Direktivom ne utječe na slobodu država članica da uređuju aspekte općeg ugovornog prava kao što su pravila o sklapanju, valjanosti, ništetnosti ili učincima ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, u mjeri u kojoj oni nisu uređeni ovom Direktivom, ili pravu na naknadu štete.

7. Ovom se Direktivom ne utječe na slobodu država članica da potrošačima dopuste odabir određenog pravnog sredstva ako neusklađenost robe postane očita u određenom roku nakon isporuke koji nije dulji od 30 dana. Osim toga, ovom se Direktivom ne utječe na nacionalna pravila koja se ne odnose posebno na potrošačke ugovore i kojima se predviđaju posebna pravna sredstva za određene vrste nedostataka koji nisu bili očiti u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji.

<p>Članak 4.</p> <p>Razina usklađivanja</p> <p>Države članice u svojem nacionalnom pravu ne zadržavaju ni u njega uvode odredbe koje odstupaju od onih utvrđenih ovom Direktivom, uključujući i blaže ili strože odredbe kojima se osigurava različita razina zaštite potrošača, osim ako je ovom Direktivom drukčije predviđeno.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba Direktive uređuje razinu usklađivanja.</p>
<p>Članak 5.</p> <p>Usklađenost robe</p> <p>Prodavatelj potrošaču isporučuje robu koja ispunjava zahtjeve navedene u člancima 6., 7. i 8., ako je primjenjivo, ne dovodeći pritom u pitanje članak 9.</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Preuzeto u: Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) članak/članci Članak 400. stavak 1. i Članak 430. stavak 1.</p>
<p>Članak 6.</p> <p>Subjektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti</p> <p>Kako bi bila u skladu s ugovorom o kupoprodaji, roba osobito mora, ako je primjenjivo:</p> <p>(a)odgovarati opisu, vrsti, količini i kvaliteti te posjedovati funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

<p>značajke kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji;</p> <p>(b)biti prikladna za bilo koju posebnu namjenu za koju je potrebna potrošaču i s kojom je potrošač upoznao prodavatelja najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je prodavatelj dao pristanak;</p> <p>(c)biti isporučena sa svom dodatnom opremom i uputama, uključujući upute za instalaciju, kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji; i</p> <p>(d)biti isporučena s ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji.</p>			
<p>Članak 7.</p> <p>Objektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti</p> <p>1. Pored ispunjavanja svih subjektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti, roba mora:</p> <p>(a)biti prikladna za upotrebu u svrhe za koje bi se roba iste vrste uobičajeno koristila, uzimajući u obzir, ako je primjenjivo, sve postojeće propise Unije i nacionalne propise, tehničke standarde ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjive kodekse ponašanja u dotičnom sektoru;</p> <p>(b)ako je primjenjivo, odgovarati kvaliteti i opisu uzorka ili modela koji je prodavatelj stavio na raspolaganje potrošaču prije sklapanja ugovora;</p> <p>(c)ako je primjenjivo, biti isporučena s dodatnom opremom, uključujući</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

ambalažu, upute za instalaciju ili druge upute, čiji primitak potrošač može razumno očekivati; i

(d) odgovarati količini i posjedovati ona svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju.

2. Prodavatelja ne obvezuju javne izjave, kako je navedeno u stavku 1. točki (d), ako dokaže:

- (a) da prodavatelj nije znao niti je razumno mogao znati za predmetnu javnu izjavu;
- (b) da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava bila ispravljena na jednak ili usporediv način kao i kada je dana; ili
- (c) da ta javna izjava nije mogla utjecati na donošenje odluke o kupnji robe.

3. U slučaju robe s digitalnim elementima, prodavatelj osigurava da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna

kako bi ta roba ostala usklađena te da mu se ta ažuriranja isporučuju, tijekom razdoblja:

- (a) unutar kojeg potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu robe i digitalnih elemenata te uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge; ili
- (b) navedenog u članku 10. stavku 2. ili 5., ovisno o slučaju, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja.

4. Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena u skladu sa stavkom 3., prodavatelj nije odgovoran za neusklađenost koja proizlazi isključivo iz propuštanja instalacije relevantnog ažuriranja, pod sljedećim uvjetima:

- (a) prodavatelj je obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da ga instalira; i
- (b) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posljedica nedostataka u uputama za instalaciju koje su dostavljene potrošaču.

5. Neusklađenost u smislu stavka 1. ili 3. ne postoji ako je, u trenutku sklapanja



<p>ugovora o kupoprodaji, potrošač bio posebno obaviješten da određena značajka robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti utvrđenih u stavku 1. ili 3. te ako je potrošač izričito i zasebno prihvatio to odstupanje pri sklapanju ugovora o kupoprodaji.</p>			
<p>Članak 8.</p> <p>Nepravilna instalacija robe</p> <p>Svaka neusklađenost koja proizlazi iz nepravilne instalacije robe smatra se neusklađenošću robe ako:</p> <p>(a) instalacija čini dio ugovora o kupoprodaji i obavio ju je prodavatelj ili je to učinjeno pod njegovom odgovornošću; ili</p> <p>(b) instalaciju, za koju je predviđeno da je obavi potrošač, obavio je potrošač, a nepravilna instalacija posljedica je nedostataka u uputama za instalaciju koje je dostavio prodavatelj ili, u slučaju robe s digitalnim elementima, koje je dostavio prodavatelj ili dobavljač digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

<p>Članak 9.</p> <p>Prava trećih strana</p> <p>Ako ograničenje koje je posljedica povrede prava treće strane, osobito pravâ intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje robe u skladu s člancima 6. i 7., države članice osiguravaju da potrošač ima pravo na pravna sredstva u pogledu neusklađenosti predviđena člankom 13., osim ako je nacionalnim pravom predviđena ništetnost ili pobojnost ugovora o kupoprodaji u takvim slučajevima.</p>		Nije preuzeto	Preuzeto u: Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) članak/članci Članak 430. i 437.
<p>Članak 10.</p> <p>Odgovornost prodavatelja</p> <p>1. Prodavatelj je odgovoran potrošaču za svaku neusklađenost koja postoji u trenutku isporuke robe i koja postane očita u roku od dvije godine od tog trenutka. Ne dovodeći u pitanje članak 7. stavak 3., ovaj se stavak primjenjuje i na robu s digitalnim elementima.</p> <p>2. U slučaju robe s digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja, prodavatelj je odgovoran i za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili</p>		Nije preuzeto	Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)

digitalne usluge koja se pojavi ili postane očita u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe s digitalnim elementima. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na rok dulji od dvije godine, prodavatelj je odgovoran za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očita u razdoblju u kojem se digitalni sadržaj ili digitalna usluga trebaju isporučivati na temelju ugovora o kupoprodaji.

3. Države članice mogu zadržati ili uvesti dulje rokove od onih navedenih u stavcima 1. i 2.

4. Ako u skladu s nacionalnim pravom pravna sredstva predviđena u članku 13. podliježu i roku zastare, države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korištenje pravnih sredstava utvrđenih u članku 13. za svaku neusklađenost za koju je prodavatelj odgovoran u skladu sa stavcima 1. i 2. ovog članka i koja postane očita unutar roka navedenog u tim stavcima.

5. Neovisno o stavcima 1. i 2. ovog članka, države članice mogu zadržati ili uvesti samo rok zastare za pravna sredstva predviđena člankom 13. Države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korištenje pravnih sredstava utvrđenih u članku 13. za svaku

<p>neusklađenost za koju je prodavatelj odgovoran u skladu sa stavcima 1. i 2. ovog članka i koja postane očita tijekom roka navedenog u tim stavcima.</p> <p>6. U slučaju rabljene robe države članice mogu predvidjeti mogućnost da se prodavatelj i potrošač dogovore o ugovornim uvjetima ili sporazumima s kraćim rokom odgovornosti ili rokom zastare od onih iz stavaka 1., 2. i 5., pod uvjetom da ti kraći rokovi nisu kraći od godinu dana.</p>			
<p>Članak 11.</p> <p>Teret dokazivanja</p> <p>1. Predmnijeva se da je svaka neusklađenost koja postane očita u roku od godinu dana od trenutka isporuke robe postojala i u trenutku isporuke robe, osim ako se dokaže suprotno ili ako ta predmnijeva nije spojiva s prirodom robe ili prirodom neusklađenosti. Ovaj stavak primjenjuje se i na robu s digitalnim elementima.</p> <p>2. Umjesto jednogodišnjeg roka utvrđenog u stavku 1., države članice mogu zadržati ili uvesti rok od dvije godine od trenutka isporuke robe.</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

<p>3. U slučaju robe s digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja, teret dokazivanja u odnosu na to jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni tijekom razdoblja iz članka 10. stavka 2. je na prodavatelju za onu neusklađenost koja postane očita tijekom razdoblja navedenog u tom članku.</p>			
<p>Članak 12.</p> <p>Obveza obavješćivanja</p> <p>Države članice mogu zadržati ili uvesti odredbe kojima se propisuje da potrošač, kako bi iskoristio svoja prava, mora obavijestiti prodavatelja o neusklađenosti u roku od najmanje 2 mjeseca od dana kada je potrošač otkrio takvu neusklađenost.</p>		Nije preuzeto	Preuzeto u: Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) članak/članci Članak 403. stavak 4.
<p>Članak 13.</p> <p>Pravna sredstva u slučaju neusklađenosti</p> <p>1. U slučaju neusklađenosti potrošač ima pravo na usklađivanje robe ili na razmjerno sniženje cijene ili na raskid ugovora, u skladu s uvjetima utvrđenima u ovom članku.</p>		Nije preuzeto	Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)

2. Kako bi se roba uskladila, potrošač može birati između popravka i zamjene, osim ako bi odabrano pravno sredstvo bilo nemoguće ili ako bi njime, u odnosu na drugo pravno sredstvo, prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući sljedeće:

- (a) vrijednost koju bi roba imala da ne postoji neusklađenost;
- (b) značaj neusklađenosti; i
- (c) pitanje može li se alternativno pravno sredstvo pružiti bez znatnih neugodnosti za potrošača.

3. Prodavatelj može odbiti usklađivanje robe ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time nastali nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući one navedene u stavku 2. točkama (a) i (b).

4. Potrošač ima pravo ili na razmjerno sniženje cijene u skladu s člankom 15. ili na raskid ugovora o kupoprodaji u skladu s člankom 16. u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- (a) prodavatelj nije dovršio popravak ili zamjenu ili, ako je primjenjivo, nije dovršio popravak ili zamjenu u skladu s člankom 14. stavcima 2. i 3. ili je prodavatelj odbio uskladiti robu u skladu sa stavkom 3. ovog članka;
- (b) neusklađenost postoji unatoč pokušaju prodavatelja da uskladi robu;

<p>(c) neusklađenost je tako ozbiljna da su trenutačno smanjenje cijene ili raskid ugovora o kupoprodaji opravdani; ili</p> <p>(d) prodavatelj je izjavio ili je iz okolnosti očito da neće otkloniti neusklađenost robe u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača.</p> <p>5. Potrošač nema pravo raskinuti ugovor ako je neusklađenost samo neznatna. Teret dokazivanja u odnosu na to je li neusklađenost neznatna je na prodavatelju.</p> <p>6. Potrošač ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene ili njegova dijela, sve dok prodavatelj ne ispuni svoje obveze na temelju ove Direktive. Države članice mogu odrediti uvjete u skladu s kojima i načine na koje potrošač može iskoristiti pravo na uskraćivanje plaćanja.</p> <p>7. Države članice mogu uređivati utječe li doprinos potrošača neusklađenosti na njegovo pravo na pravna sredstva te u kojoj mjeri.</p>			
---	--	--	--

<p>Članak 14.</p> <p>Popravak ili zamjena robe</p> <p>1. Popravci ili zamjene provode se:</p> <p>(a) besplatno;</p> <p>(b) u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio prodavatelja o neusklađenosti; i</p> <p>(c) bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu za koju je potrošaču ta roba bila potrebna.</p> <p>2. Ako se neusklađenost treba otkloniti popravkom ili zamjenom robe, potrošač stavlja robu na raspolaganje prodavatelju. Prodavatelj zamijenjenu robu preuzima na svoj trošak.</p> <p>3. Ako popravak zahtijeva uklanjanje robe koja je bila instalirana na način koji je u skladu s njezinom prirodom i namjenom prije nego što je neusklađenost postala očita ili ako takvu robu treba zamijeniti, obveza popravka ili zamjene takve robe uključuje uklanjanje neusklađene robe i instalaciju zamjenske robe ili popravljene robe ili snošenje troškova tog uklanjanja i instalacije.</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>
---	--	----------------------	--



<p>4. Potrošač nije odgovoran za plaćanje uobičajene upotrebe zamijenjene robe tijekom razdoblja prije njezine zamjene.</p>			
<p>Članak 15.</p> <p>Sniženje cijene</p> <p>Sniženje cijene razmjerno je smanjenju vrijednosti robe koju je primio potrošač u usporedbi s vrijednošću koju bi roba imala da je usklađena.</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Preuzeto u: Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) članak/članci Članak 420.</p>
<p>Članak 16.</p> <p>Raskid ugovora o kupoprodaji</p> <p>1. Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora o kupoprodaji putem izjave prodavatelju u kojoj se izražava odluka potrošača o raskidu ugovora o kupoprodaji.</p> <p>2. Ako se neusklađenost odnosi samo na dio robe isporučene na temelju ugovora o kupoprodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o kupoprodaji u skladu s člankom 13., potrošač može raskinuti ugovor o kupoprodaji samo u odnosu na tu robu i u odnosu na svu drugu robu koju je potrošač stekao zajedno s neusklađenom robom ako</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

<p>se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati zadržati samo usklađenu robu.</p> <p>3. Ako potrošač raskine cijeli ugovor o kupoprodaji ili, u skladu sa stavkom 2., samo u odnosu na dio robe isporučene na temelju ugovora o kupoprodaji:</p> <p>(a) potrošač vraća robu prodavatelju na trošak prodavatelja; i</p> <p>(b) prodavatelj potrošaču nadoknađuje cijenu koju je platio za robu nakon što primi tu robu ili od potrošača primi dokaz da je poslao natrag robu.</p> <p>Za potrebe ovog stavka, države članice mogu odrediti načine povrata robe i vraćanja plaćenog.</p>			
<p>Članak 17.</p> <p>Komercijalna jamstva</p> <p>1. Svako komercijalno jamstvo obvezujuće je za davatelja jamstva u skladu s uvjetima utvrđenima u izjavi o komercijalnom jamstvu i povezanom reklamnome materijalu dostupnima u trenutku ili prije sklapanja ugovora. U skladu s uvjetima utvrđenima u ovom članku i ne dovodeći u pitanje bilo koje druge primjenjive odredbe prava Unije ili nacionalnog prava, ako proizvođač nudi potrošaču komercijalno jamstvo trajnosti za određenu robu tijekom</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

određenog razdoblja, proizvođač je odgovoran izravno potrošaču tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti u pogledu popravka ili zamjene robe u skladu s člankom 14. Proizvođač potrošaču može ponuditi povoljnije uvjete u izjavi o komercijalnom jamstvu trajnosti.

Ako su uvjeti utvrđeni u izjavi o komercijalnom jamstvu manje povoljni za potrošača od uvjeta utvrđenih u povezanom reklamnome materijalu, komercijalno jamstvo obvezujuće je prema uvjetima utvrđenima u reklamnome materijalu koji se odnosi na komercijalno jamstvo, osim ako je prije sklapanja ugovora povezani reklamni materijal bio ispravljen na jednak ili usporediv način kao i kada je dan.

2. Izjava o komercijalnom jamstvu dostavlja se potrošaču na trajnom nosaču podataka najkasnije u trenutku isporuke robe. Izjava o komercijalnom jamstvu mora biti izražena na jednostavan i razumljiv način. Ona uključuje sljedeće:

- (a) jasnu izjavu da potrošač ima zakonsko pravo na pravna sredstva prema prodavatelju besplatno u slučaju neusklađenosti robe te da na ta pravna sredstva ne utječe komercijalno jamstvo;
- (b) naziv i adresu davatelja jamstva;
- (c) postupak koji potrošač mora slijediti kako bi se komercijalno jamstvo provelo;

<p>(d)navođenje robe na koju se primjenjuje komercijalno jamstvo; i</p> <p>(e) uvjete komercijalnog jamstva.</p> <p>3. Neusklađenost sa stavkom 2. nema utjecaja na obvezujuću narav komercijalnog jamstva za davatelja jamstva.</p> <p>4. Države članice mogu utvrditi pravila o drugim aspektima komercijalnih jamstava koji nisu uređeni ovim člankom, uključujući pravila o jeziku ili jezicima na kojima se izjava o komercijalnom jamstvu stavlja na raspolaganje potrošaču.</p>			
<p>Članak 18.</p> <p>Pravo na pravnu zaštitu</p> <p>Ako prodavatelj odgovara potrošaču zbog neusklađenosti do koje je došlo činjenjem ili propustom određene osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući nepružanje ažuriranja za robu s digitalnim elementima u skladu s člankom 7. stavkom 3., prodavatelj ima pravo na pravna sredstva protiv odgovorne osobe ili odgovornih osoba u lancu transakcija. Osoba protiv koje prodavatelj može ostvarivati pravna sredstva i odgovarajući postupci i uvjeti ostvarenja određuju se nacionalnim pravom.</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

<p>Članak 19.</p> <p>Provedba</p> <p>1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i učinkovitih sredstava za osiguravanje usklađenosti s ovom Direktivom.</p> <p>2. Sredstva navedena u stavku 1. uključuju odredbe u skladu s kojima jedno od tijela navedenih u nastavku ili više njih, kako je određeno nacionalnim pravom, mogu pokrenuti postupak pred sudovima ili nadležnim upravnim tijelima za osiguranje primjene nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva:</p> <p>(a) javna tijela ili njihovi predstavnici;</p> <p>(b) organizacije potrošača koje imaju legitiman interes za zaštitu potrošača;</p> <p>(c) profesionalne organizacije s legitimnim interesom za djelovanje.</p>	<p>Članak 47.</p> <p>(2) U slučaju materijalnog nedostatka na robi na odnose potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.</p> <p>(3) Ako trgovac ili proizvođač daje jamstvo za ispravnost prodane robe dužan je ispuniti obveze uređene propisom kojim se uređuju obveznopravni odnosi o jamstvu za ispravnost prodane stvari, kao i obveze preuzete jamstvom.</p> <p>Članak 148.</p> <p>(3) Nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti, određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora ukloniti, ako tijekom inspekcijskog nadzora utvrdi da:</p> <p>6. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
---	---	------------------------------	--

odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 47. stavak 2.)

7. u slučaju robe za koju je dano jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopравни odnosi o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 47. stavak 3.)

### Članak 149.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:  
52. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom, nije ispunio obvezu sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 47. stavak 2.)

53. u slučaju robe za koju je dano jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 47. stavak 3.)

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom

kaznom u iznosu 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 u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.

#### **Članak 114.**

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:

2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari

#### **Članak 115.**

(1) Postupak iz članka 114. 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

	<p>što su udruge za zaštitu potrošača te nadležna javnopravna tijela.</p> <p>(2) 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 114. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno javnopravno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.</p>		
<p>Članak 20.</p> <p>Informiranje potrošača</p> <p>Države članice poduzimaju odgovarajuće mjere kako bi potrošačima osigurale dostupnost informacija o pravima potrošača na temelju ove Direktive, kao i informacije o načinima provedbe tih prava.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Ne radi se o zakonodavnoj mjeri.</p>



<p>Članak 21.</p> <p>Obvezujuća narav</p> <p>1. Ako ovom Direktivom nije predviđeno drukčije, sve ugovorne odredbe kojima se, na štetu potrošača, isključuje primjena nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva, odstupa od njih ili mijenja njihov učinak prije no što potrošač obavijesti prodavatelja o neusklađenosti robe, nisu obvezujuće za potrošača.</p> <p>2. Ova Direktiva ne sprečava prodavatelja da potrošaču nudi ugovorna rješenja koja nadilaze okvir zaštite predviđen u ovoj Direktivi.</p>		Nije preuzeto	Preuzeto u: Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18) članak/članci Članak 2.
<p>Članak 22.</p> <p>Izmjene Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ</p> <p>1. U Prilogu Uredbi (EU) 2017/2394 točka 3. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„3. Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28).”.</p>		Nije potrebno preuzimanje	Odredbe se odnose na izmjenu pravnih akata EU

<p>2. U Prilogu I. Direktivi 2009/22/EZ točka 7. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„7.Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28).”.</p>			
<p>Članak 23.</p> <p>Stavljanje izvan snage Direktive 1999/44/EZ</p> <p>Direktiva 1999/44/EZ stavlja se izvan snage s učinkom od 1. siječnja 2022.</p> <p>Upućivanja na direktivu stavljenju izvan snage smatraju se upućivanjima na ovu Direktivu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredbom se stavlja izvan snage Direktiva 1999/44/EZ</p>
<p>Članak 24.</p> <p>Prenošenje</p> <p>1. Države članice do 1. srpnja 2021. donose i objavljuju odredbe potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.</p>		<p>Nije preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (II. čitanje) (20.09.2021)</p>

<p>One primjenjuju te odredbe od 1. siječnja 2022.</p> <p>Kada države članice donose te odredbe, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice.</p> <p>Države članice Komisiji dostavljaju tekst odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.</p> <p>2. Odredbe ove Direktive ne primjenjuju se na ugovore sklopljene prije 1. siječnja 2022.</p>			
<p>Članak 25.</p> <p>Preispitivanje</p> <p>Komisija najkasnije 12. lipnja 2024. preispituje primjenu ove Direktive, uključujući njezine odredbe o pravnim sredstvima i teretu dokazivanja, također s obzirom na rabljenu robu i robu koja se prodaje na javnim dražbama, kao i o komercijalnom jamstvu proizvođača u pogledu trajnosti, te podnosi izvješće Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru. U izvješću se posebno ocjenjuje osigurava li se primjenom ove Direktive i Direktive (EU) 2019/770 dosljedan i</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba se odnosi na obveze EK</p>

<p>koherentan okvir za pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta u pogledu isporuke digitalnog sadržaja, digitalnih usluga i robe s digitalnim elementima u skladu s načelima kojima se uređuju politike Unije. Izvješću se prema potrebi prilažu zakonodavni prijedlozi.</p>			
<p>Članak 26.</p> <p>Stupanje na snagu</p> <p>Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Europske unije.</p> <p>Međutim, članak 22. primjenjuje se od 1. siječnja 2022.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet preuzimanja.</p>
<p>Članak 27.</p> <p>Adresati</p> <p>Ova je Direktiva upućena državama članicama.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet preuzimanja.</p>

PRILOG		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet preuzimanja.
KORELACIJSKA TABLICA			
Direktiva 1999/44/EZ Ova Direktiva			
članak 1. stavak 1.	Članak 1.		
članak 1. stavak 2. točka (a)	članak 2. točka 2.		
članak 1. stavak 2. točka (b), prva alineja	članak 3. stavak 4. točka (b)		
članak 1. stavak 2. točka (b), druga i treća alineja	članak 2. točka 5. podtočka (a)		
članak 1. stavak 2. točka (c)	članak 2. točka 3.		
članak 1. stavak 2. točka (d)	članak 2. točka 4.		
članak 1. stavak 2. točka (e)	članak 2. točka 12.		
članak 1. stavak 3.	članak 2. točka 15. i članak 3. stavak 5. točka (a)		
članak 1. stavak 4.	članak 3. stavak 2.		
članak 2. stavak 1.	Članak 5.		
članak 2. stavak 2. točka (a)	članak 6. točka (a) i članak 7. stavak 1. točka (b)		
članak 2. stavak 2. točka (b)	članak 6. točka (b)		
članak 2. stavak 2. točka (c)	članak 7. stavak 1. točka (a)		
članak 2. stavak 2. točka (d)	članak 7. stavak 1. točka (d)		
članak 2. stavak 3.	članak 7. stavak 5.		
članak 2. stavak 4.	članak 7. stavak 2.		

<p>članak 2. stavak 5.  članak 3. stavak 1.  članak 3. stavak 2.  članak 3. stavak 3.  prvi podstavak</p> <p>članak 3. stavak 3.  drugi podstavak  članak 3. stavak 3.  treći podstavak  članak 3. stavak 4.  članak 3. stavak 5.  članak 3. stavak 6.  Članak 4.  članak 5. stavak 1.</p> <p>članak 5. stavak 2.  članak 5. stavak 3.  članak 6. stavak 1.  članak 6. stavak 2.  članak 6. stavak 3.  članak 6. stavak 4.  članak 6. stavak 5.  članak 7. stavak 1.  prvi podstavak  članak 7. stavak 1.  drugi podstavak  članak 7. stavak 2.  članak 8. stavak 1.  članak 8. stavak 2.  Članak 9.  Članak 10.  članak 11. stavak 1.  prvi podstavak</p>	<p>Članak 8.  članak 10. stavak 1.  članak 13. stavak 1.  članak 13. stavak 2. i  članak 14. stavak 1.  točka (a)  članak 13. stavak 2.  članak 14. stavak 1.  točke (b) i (c)  članak 2. točka 14.  članak 13. stavak 4.  članak 13. stavak 5.  Članak 18.  članak 10. stavci 1.,  2., 3., 4. i 5.  Članak 12.  Članak 11.  članak 17. stavak 1.  članak 17. stavak 2.  članak 17. stavak 2.  članak 17. stavak 4.  članak 17. stavak 3.  članak 21. stavak 1.  članak 10. stavak 6.  —  članak 3. stavci 6. i 7.  Članak 4.  članci 19. i 20.  Članak 22.  članak 24. stavak 1.  prvi podstavak</p>			
--	---	--	--	--

<p>članak 11. stavak 1. drugi podstavak članak 11. stavak 2.</p>	<p>članak 24. stavak 1. treći podstavak članak 24. stavak 1. četvrti podstavak</p>			
<p>Članak 12. Članak 13. Članak 14.</p>	<p>Članak 25. Članak 26. Članak 27.</p>			

**USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA**

**1. Naziv propisa Europske unije**

Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP)

**2. Naziv prijedloga propisa**

Zakon o zaštiti potrošača

**3. Usklađenost odredbi propisa Europske unije (sekundarni izvori prava) s odredbama prijedloga propisa**

a)	b)	c)	d)
Odredbe propisa Europske unije	Odredbe prijedloga propisa	Je li sadržaj odredbe propisa Europske unije u potpunosti preuzet u odredbu	Obrazloženje (ako sadržaj odredbe propisa Europske unije nije preuzet ili je djelomično preuzet u odredbu prijedloga propisa)



		prijedloga propisa?	
<p>Članak 1.</p> <p>Izmjene Direktive 93/13/EEZ</p> <p>U Direktivu 93/13/EEZ umeće se sljedeći članak:</p> <p>„Članak 8.b</p> <p>1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.</p> <p>2. Države članice mogu te sankcije ograničiti na situacije u kojima su ugovorne odredbe u nacionalnom pravu izričito definirane kao nepoštene u svim okolnostima ili u kojima prodavatelj robe ili pružatelj</p>	<p style="text-align: center;"><b>Prekršaji</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 149.</b></p> <p>(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:</p> <p><b>60. je s potrošačem sklopio ugovor čije odredbe sadrže nepoštenu ugovornu odredbu ili više njih iz članka 53. stavka 1. ovoga Zakona, što je utvrđeno pravomoćnom sudskom presudom</b></p> <p>(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.</p> <p>(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pravilo o izboru vrste i mjere kazne</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 154.</b></p> <p>Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude</p>	U potpunosti preuzeto	

usluga nastavlja koristiti ugovorne odredbe za koje je pravomoćnom odlukom donesenom u skladu s člankom 7. stavkom 2. utvrđeno da su nepoštene.

3. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriteriji:

- (a) narav, težina, opseg i trajanje povrede;
- (b) svaka radnja koju je prodavatelj robe ili pružatelj usluga poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
- (c) sve prethodne povrede koje je prodavatelj robe ili pružatelj usluga počinio;
- (d) financijska dobit koju je prodavatelj robe ili pružatelj usluga ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni;
- (e) sankcije izrečene prodavatelju robe ili pružatelju usluga za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394

lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti), a osobito ove: narav, težina, opseg i trajanje povrede; svaku radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; ranije utvrđene povrede trgovca; financijsku dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; te sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Službeni list L 345).

#### **Prekršaji kojima je nanescena šteta kolektivnim interesima potrošača**

#### **Članak 150.**

(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., **58. do 75.** ovoga Zakona, a:

1. kojim je nanescena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanescena šteta kolektivnim interesima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj:

- (a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo
- (b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili
- (c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem.

<p>Europskog parlamenta i Vijeća (*1); (f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj.</p> <p>4. Ne dovodeći u pitanje stavak 2. ovog članka, države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa prodavatelja robe ili pružatelja usluga u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama.</p> <p>5. Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavkom 4., ali informacije o godišnjem prometu prodavatelja robe ili pružatelja usluga nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazni u najvećem iznosu od najmanje 2 milijuna EUR.</p> <p>6. Države članice do 28. studenoga 2021. obavješćuju</p>	<p>2. kojima je nanosena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama</p> <p>kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.</p> <p>(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., <b>58. do 75.</b> ovoga Zakona, a kojim je nanosena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.</p> <p>(3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., <b>58. do 75.</b> ovoga Zakona:</p>		
--	--	--	--

<p>Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.</p>	<p>1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 50.000,00 kuna</p> <p>2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 150.000,00 kuna.</p> <p>(4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., <b>58. do 75.</b> ovoga Zakona:</p> <p>1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađeni sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.</p> <p>2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.</p>		
---	--	--	--

<p>Članak 2.</p> <p>Izmjene Direktive 98/6/EZ</p> <p>Direktiva 98/6/EZ mijenja se kako slijedi:</p> <p>1. umeće se sljedeći članak:</p> <p>„Članak 6.a</p> <p>1. U svakoj najavi sniženja cijene mora se navesti prethodna cijena koju je trgovac primjenjivao tijekom određenog razdoblja prije primjene sniženja cijene.</p> <p>2. Prethodna cijena znači najniža cijena koju je trgovac primijenio tijekom razdoblja koje nije kraće od 30 dana prije primjene sniženja cijene.</p> <p>3. Države članice mogu predvidjeti drukčija pravila za lako pokvarljivu robu ili robu s kratkim rokom trajanja.</p> <p>4. Ako je proizvod na tržištu kraće od 30 dana, države članice mogu odrediti i kraće razdoblje od razdoblja navedenog u stavku 2.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Opće odredbe</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 19.</b></p> <p>(4) Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje iz ove glave Zakona trgovac je dužan istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja prodaje iz stavka 1. ovoga članka i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.</p> <p>(5) Odredbe stavka 4. ovoga članka primjenjuju se i na oglašavanje proizvoda.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sezonsko sniženje</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 22.</b></p> <p>(2) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način provođenja sezonskog sniženja iz stavka 1. ovoga članka.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 156.</b></p> <p>Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.</p> <p style="text-align: center;"><b>Prekršaji</b></p>	<p>Djelomično preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja (29.11.2021)</p>
--	--	----------------------------	--

<p>5. Države članice mogu predvidjeti da u slučaju kada se sniženje cijene progresivno povećava prethodna cijena jest cijena bez sniženja prije prve primjene sniženja cijene.”;</p> <p>2. članak 8. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„Članak 8.</p> <p>1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvrćajuće.</p> <p>2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriteriji:</p> <p>(a) narav, težina, opseg i trajanje povrede;</p> <p>(b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 149.</b></p> <p>(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:</p> <p><b>2. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluga koje pruža (članak 7. stavak 1.)</b></p> <p><b>4. kod proizvoda u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda (članak 7. stavak 4.)</b></p> <p><b>5. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene (članak 7. stavak 7.)</b></p> <p><b>6. pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga ne navede i cijenu za jedinicu mjere (članak 7. stavak 8.)</b></p> <p>(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.</p> <p>(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pravilo o izboru vrste i mjere kazne</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 154.</b></p> <p>Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti), a osobito ove:</p>		
--	---	--	--

- (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;
- (d) financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede ako su relevantni podaci dostupni;
- (e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća (\*2);
- (f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj.

3. Države članice do 28. studenoga 2021. obavješćuju Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.

(\*2) Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe

narav, težina, opseg i trajanje povrede; svaku radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; ranije utvrđene povrede trgovca; financijsku dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; te sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Službeni list L 345).

<p>(EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1.).”.”</p>			
<p>Članak 3.</p> <p>Izmjene Direktive 2005/29/EZ</p> <p>Direktiva 2005/29/EZ mijenja se kako slijedi:</p> <p>1. u članku 2. prvi stavak mijenja se kako slijedi:</p> <p>(a) točka (c) zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„(c) „proizvod” znači sva roba ili usluge, uključujući nepokretnu imovinu, digitalne usluge i digitalni sadržaj, te prava i obveze;”;</p> <p>(b) dodaju se sljedeće točke:</p> <p>„(m) „rang” znači relativna vidljivost dana proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizira ili o njima obavješćuje, neovisno o</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pojmovi</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 4.</b></p> <p>Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:</p> <p>6. „<i>internetsko tržište</i>“ je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući mrežne stranice, dio mrežnih stranica ili aplikacija kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima</p> <p>27. „<i>proizvod</i>“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze</p> <p>29. „<i>rangiranje</i>“ je relativna vidljivost proizvoda koji se nude potrošačima s obzirom na način na koji ih trgovac predstavlja, organizira ili obavješćava, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje</p> <p style="text-align: center;"><b>Događanja koje trgovac organizira radi prodaje ili promocije proizvoda</b></p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	



<p>tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje;</p> <p>(n) „internetsko tržište” znači usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internetske stranice, dio internetskih stranica ili aplikaciju kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima.”;</p> <p>2. u članku 3. stavci 5. i 6. zamjenjuju se sljedećim:</p> <p>„5. Ovom se Direktivom ne sprečavaju države članice da donose odredbe za zaštitu legitimnih interesa potrošača u pogledu agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima. Takve odredbe moraju biti</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 71.</b></p> <p>(3) Obvezivanje potrošača na kupnju proizvoda ili na bilo kakvo drugo plaćanje tijekom besplatnog izleta koji je organizirao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi dijela I. glave IV. ovoga Zakona.</p> <p style="text-align: center;"><b>Nezatraženi posjeti trgovaca potrošačevu domu</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 72.</b></p> <p>(1) Nezatražene posjete trgovaca potrošačevu domu mogu se provoditi radnim danima između 8 i 20 sati.</p> <p>(2) Potrošač može istaknuti dodatno vremensko ograničenje posjete iz stavka 1. ovoga članka.</p> <p>(3) Zabranjene su posjete trgovaca koje se provode suprotno stavcima 1. i 2. ovoga članka te posjete domovima potrošača na kojima je jasno istaknuta zabrana.</p> <p>(4) Osoba koja provodi posjetu iz stavka 1. ovoga članka dužna je na početku komunikacije istaknuti i dokazati svoj identitet i navesti svrhu posjete.</p> <p>(5) Dokazivanje identiteta trgovca iz stavka 4. ovoga članka provodi se na bilo koji način kojim je moguće utvrditi identitet trgovca, a osobito službenim iskaznicama i značkama trgovca.</p> <p>(6) Teret dokazivanja o vremenu kada se provela nezatražena posjeta potrošačevu domu je na trgovcu.</p> <p style="text-align: center;"><b>Zavaravajuće radnje</b></p>		
--	---	--	--

<p>proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača.</p> <p>6. Države članice bez odgode obavješćuju Komisiju o svim nacionalnim odredbama donesenima na temelju stavka 5. te o svim naknadnim izmjenama. Komisija te informacije čini lako dostupnima potrošačima i trgovcima na posebnim internetskim stranicama.”;</p> <p>3.u članku 6. stavku 2. dodaje se sljedeća točka:</p> <p>„(c)svako stavljanje robe na tržište u jednoj državi članici uz tvrdnju da je identična robi stavljenom na tržište u drugim državama članicama iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim čimbenicima.”;</p> <p>4.članak 7. mijenja se kako slijedi:</p> <p>(a)stavak 4. mijenja se kako slijedi:</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 35.</b></p> <p>(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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i usporedno oglašavanje koje dovodi do poistovjećivanja tog proizvoda s nekim drugim proizvodom, žigom, zaštićenim imenom ili drugim znakom raspoznavanja konkurenta na tržištu</li> <li>2. nepoštivanje obveza, od strane trgovca, koje proizlazi iz pravila postupanja trgovca 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.</li> </ol> <p><b>3. svako stavljanje robe na tržište Republike Hrvatske uz tvrdnju da je identična robi stavljenom na tržište u drugoj državama članicama iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijima.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Zavaravajuća propuštanja</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 36.</b></p> <p>(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</p>		
---	--	--	--

<p>i.točka (d) zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„(d)način plaćanja, dostave i rada proizvoda, ako odstupa od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje;”;</p> <p>ii.dodaje se sljedeća točka:</p> <p>„(f)za proizvode koji se nude na internetskim tržištima, informacije o tome je li treća strana koja nudi proizvode trgovac ili ne, na temelju izjave koju ta treća strana daje pružatelju internetskog tržišta.”;</p> <p>(b)umeće se sljedeći stavak:</p> <p>„4.a Kada se potrošačima daje mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude razni trgovci ili potrošači na temelju upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, neovisno o tome gdje se poslovi na kraju sklapaju, opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita i</p>	<p>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.</p> <p>(2) Uzimajući u obzir okolnosti iz stavka 1. ovoga članka, zavaravajućim se propuštanjem isto tako smatra:</p> <p>1. ako trgovac skriva obavijesti iz stavka 1. ovoga članka ili ako su pružene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne te</p> <p>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.</p> <p>(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.</p> <p>(4) U slučaju poziva na kupnju, ako to već nije razvidno iz konteksta, bitnim će se smatrati informacije o:</p> <p>1. osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi</p> <p>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</p> <p>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</p>		
---	--	--	--

<p>o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre, koje se čine dostupnima u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, smatraju se bitnima. Ovaj se stavak ne primjenjuje na pružatelje internetskih tražilica kako su definirani u članku 2. točki 6. Uredbe (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća (*3).</p> <p>(*3) Uredba (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (SL L 186, 11.7.2019., str. 57.).”;</p> <p>(c) dodaje se sljedeći stavak:</p> <p>„6. Ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda, informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili smatraju se bitnima.”;</p>	<p>troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi</p> <p><b>4. uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje</b></p> <p>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</p> <p><b>6. tome da je treća osoba koja nudi proizvode na internetskim tržištima trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta.</b></p> <p>(5) Bitnim se smatraju i:</p> <p>1. 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</p> <p>2. opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, ako se potrošačima omogućuje pretraživanje proizvoda koje nude temeljem upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa, neovisno o tome gdje se sklapa ugovor</p>		
--	---	--	--

5. umeće se sljedeći članak:

„Članak 11.a

Pravna zaštita

1. Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse imaju pristup proporcionalnim i djelotvornim pravnim sredstvima, što obuhvaća i naknadu štete koju je potrošač pretrpio i, kada je to relevantno, sniženje cijene i raskid ugovora. Države članice mogu utvrditi uvjete za primjenu pravnih sredstava i učinke tih pravnih sredstava. Države članice mogu, prema potrebi, uzeti u obzir težinu i narav nepoštene poslovne prakse, štetu koju je potrošač pretrpio i druge relevantne okolnosti.

2. Tim se pravnim sredstvima ne dovodi u pitanje primjena drugih pravnih sredstava dostupnih potrošačima na temelju prava Unije ili nacionalnog prava.”;

6.članak 13. zamjenjuje se sljedećim:

**3. informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili, ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda.**

(6) Odredba iz stavka 5. točke 2. ovoga članka ne primjenjuje se na pružatelje internetskih tržišta uređenih Uredbom (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća.

**Pravo na naknadu štete uslijed nepoštene poslovne prakse**

**Članak 41.**

Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je sklopljen uslijed nepoštene poslovne prakse imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulirana općim pravilima ugovornog prava.

**Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača**

**Članak 114.**

(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:

1. članka 3. stavka 1., članka 7., članaka 34. do 44., članka 46. stavka 1. točaka 1. do 10. i stavka 2., te članaka 48. do 112. ovoga Zakona

(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

„Članak 13.

### Sankcije

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriteriji:

- (a) narav, težina, opseg i trajanje povrede;
- (b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
- (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;
- (d) financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni;

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.

### Prekršaji

#### Članak 149.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:

**48. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članka 34. do 40. ovoga Zakona**

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu 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 u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.

#### Prekršaji kojima je nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača

#### Članak 150.

(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona, a:

1. kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača koji borave u najmanje

<p>(e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća (*4);</p> <p>(f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj.</p> <p>3. Države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazna putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama. Ne dovodeći u pitanje tu uredbu, države članice zbog nacionalnih ustavnopravnih razloga mogu izricanje novčanih kazna ograničiti na:</p>	<p>dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj:</p> <p>(a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo</p> <p>(b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili</p> <p>(c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem.</p> <p>2. kojima je nanosena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama</p> <p>kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.</p> <p>(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona, a kojim je nanosena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a</p>		
---	---	--	--

- (a) povrede članaka 6., 7., 8. i 9. te Priloga I. ovoj Direktivi; i
- (b) trgovčevu trajnu primjenu poslovne prakse za koju su nadležno nacionalno tijelo ili sud utvrdili da je nepoštena, ako ta poslovna praksa nije povreda iz točke (a).

4. Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavkom 3., ali informacije o godišnjem prometu trgovca nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazni u najvećem iznosu od najmanje 2 milijuna EUR.

5. Države članice do 28. studenoga 2021. obavješćuju Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.

(\*4) Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1.).";"

ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

(3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 50.000,00 kuna

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 150.000,00 kuna.

(4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađeni sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za



7. Prilog I. mijenja se kako slijedi:

(a) umeće se sljedeća točka:

„11.a Pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na internetski upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvodâ u rezultatima pretraživanja.”;

(b) umeću se sljedeće točke:

„23.a Preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica.

23.b Navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez

tu godinu izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

#### Pravilo o izboru vrste i mjere kazne

##### Članak 154.

Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti), a osobito ove: narav, težina, opseg i trajanje povrede; svaku radnju koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; ranije utvrđene povrede trgovca; financijsku dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; te sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Službeni list L 345).

Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu

##### Članak 37.

<p>poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača.</p> <p>23.c Podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka kako bi se promicali proizvodi.”.</p>	<p>Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj</li> <li>2. isticanje zaštitnih znakova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja</li> <li>3. tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>		
---	--	--	--

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. pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvodâ u rezultatima pretraživanja**

13. 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

<p>14. 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</p> <p>15. 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</p> <p>16. tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u druge poslovne prostorije, iako to nije slučaj</p> <p>17. tvrditi da proizvod može omogućiti dobitak u igrama na sreću</p> <p>18. lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju</p> <p>19. 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</p> <p>20. tvrditi u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent</p> <p>21. 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</p>		
---	--	--

22. 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

23. lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača

24. 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

25. preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica

26. navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača

27. podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda.

<p>Članak 4.</p> <p>Izmjene Direktive 2011/83/EU</p> <p>Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi:</p> <p>1. u članku 2., prvi stavak mijenja se kako slijedi:</p> <p>(a) točka 3. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„(3) „roba” znači roba kako je definirana u članku 2. točki 5. Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća (*5);</p> <p>(*5) Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28.).”;</p> <p>(b) umeće se sljedeća točka:</p> <p>„(4.a) „osobni podaci” znači osobni podaci kako su definirani u članku 4.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pojmovi</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 4.</b></p> <p>Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:</p> <p>1. „<i>cijena za jedinicu mjere</i>“ je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području Republike Hrvatske, a koja uključuje poreze i druga javna davanja</p> <p>2. „<i>digitalna usluga</i>“ je usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge</p> <p>3. „<i>digitalni sadržaj</i>“ jesu podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku</p> <p>4. „<i>financijska usluga</i>“ je bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga ili platna usluga</p> <p>5. „<i>funkcionalnost</i>“ je mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršavati funkcije s obzirom na svoju svrhu</p> <p>6. „<i>internetsko tržište</i>“ je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući mrežne stranice, dio mrežnih stranica ili aplikacija kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima</p>	<p>Djelomično preuzeto</p>	<p>Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (29.11.2021)</p>
--	--	----------------------------	---

točki 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća (\*6);

(\*6) Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1).;"

(c)točke (5) i (6) zamjenjuju se sljedećim:

„(5)„kuproprodajni ugovor” znači svaki ugovor prema kojem trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge;

(6)„ugovor o uslugama” znači svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora prema kojem trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;”;

7. „*interoperabilnost*“ je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge funkcionirati s hardverom ili softverom različitim od onih pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste

8. „*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

9. „*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

10. „*kompatibilnost*“ je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge djelovati s hardverom ili softverom pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertirati

11. „*maloprodajna cijena*“ je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja

12. „*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

<p>(d)točka (11) zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„(11)„digitalni sadržaj” znači digitalni sadržaj kako je definiran u članku 2. točki 1. Direktive (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća (*7);</p> <p>(*7) Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1.)”;</p> <p>(e)dodaju se sljedeće točke:</p> <p>„(16)„digitalna usluga” znači digitalna usluga kako je definirana u članku 2. točki 2. Direktive (EU) 2019/770;</p> <p>(17)„internetsko tržište” znači usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internetske stranice, dio internetskih stranica ili aplikaciju kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima</p>	<p>mjeri ograničava sposobnost potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti (informiranu odluku)</p> <p>13. „<i>nositelj pravila postupanja trgovaca</i>“ 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</p> <p>14. „<i>odluka o kupnji</i>“ 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</p> <p>15. „<i>operator sredstava daljinske komunikacije</i>“ je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije</p> <p><b>16. „osobni podaci“ jesu svi podaci kako su uređeni člankom 4. točkom 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Službeni list L 119, 4.5.2016.)</b></p> <p>17. „<i>označavanje</i>“ 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</p> <p><b>18. „pružatelj internetskog tržišta“ je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta</b></p>		
---	--	--	--



<p>omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima;</p> <p>(18) „pružatelj internetskog tržišta” znači svaki trgovac koji potrošačima pruža internetsko tržište;</p> <p>(19) „kompatibilnost” znači kompatibilnost kako je definirana u članku 2. točki 10. Direktive (EU) 2019/770;</p> <p>(20) „funkcionalnost” znači funkcionalnost kako je definirana u članku 2. točki 11. Direktive (EU) 2019/770;</p> <p>(21) „interoperabilnost” znači interoperabilnost kako je definirana u članku 2. točki 12. Direktive (EU) 2019/770.”;</p> <p>2.članak 3. mijenja se kako slijedi:</p> <p>(a)stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„1. Ova se Direktiva primjenjuje, pod uvjetima i u mjeri određenoj u njezinim odredbama, na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, ako potrošač plaća ili se obvezuje platiti cijenu.</p>	<p>19. „<i>pisani prigovor potrošača</i>“ je prigovor kojim potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje trgovca s potrošačem koji potrošač upućuje trgovcu na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije, na trajnom mediju, ako je trgovac omogućio takav oblik komunikacije</p> <p>20. „<i>poslovna praksa trgovca prema potrošaču</i>“ (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</p> <p>21. „<i>poslovne prostorije</i>“ jesu prodajni prostor u nekretnini u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost, odnosno prodajni prostor u pokretnini u kojem trgovac uobičajeno obavlja svoju djelatnost</p> <p>22. „<i>potrošač</i>“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti</p> <p>23. „<i>povezani ugovor</i>“ je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- o pravu na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>) ili</li> <li>- o dugotrajnom turističkom proizvodu ili</li> <li>- sklopljenim na daljinu ili</li> <li>- sklopljenim izvan poslovnih prostorija,</li> </ul>		
--	--	--	--

<p>Primjenjuje se na ugovore za isporuku vode, plina, električne energije ili centraliziranoga grijanja, uključujući i kada ih isporučuju javni davatelji usluga, u mjeri u kojoj se ta dobra isporučuju na ugovornoj osnovi.”;</p> <p>(b)umeće se sljedeći stavak:</p> <p>„1.a Ova se Direktiva također primjenjuje ako trgovac potrošaču isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako trgovac osobne podatke koje je dostavio potrošač obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalne usluge u skladu s ovom Direktivom ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s pravnim zahtjevima kojima trgovac podliježe, a trgovac</p>	<p>a koje pruža trgovac ili treća osoba, na temelju dogovora između treće osobe i trgovca</p> <p>24. „<i>poziv na kupnju</i>“ 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</p> <p>25. „<i>pravila postupanja trgovaca</i>“ 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</p> <p>26. „<i>profesionalna pažnja</i>“ 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</p> <p>27. „<i>proizvod</i>“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze</p> <p>28. „<i>proizvod u rasutom stanju</i>“ je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeren u nazočnosti potrošača</p> <p>29. „<i>rangiranje</i>“ je relativna vidljivost proizvoda koji se nude potrošačima s obzirom na način na koji ih trgovac predstavlja, organizira ili obavještava, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje</p> <p>30. „<i>roba</i>“ je tjelesna pokretna stvar, osim onih koje su prodane u ovršnom ili drugom prisilnom postupku,</p>		
---	--	--	--

<p>te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.”;</p> <p>(c)stavak 3. mijenja se kako slijedi:</p> <p>i.točka (k) zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„(k)za usluge prijevoza putnika, s izuzetkom članka 8. stavka 2. i članaka 19., 21. i 22.”;</p> <p>ii.dodaje se sljedeća točka:</p> <p>„(n)koji se odnose na svu robu koja se prodaje u okviru ovrhe ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju.”;</p> <p>3.u članku 5. stavak 1. mijenja se kako slijedi:</p> <p>(a)točka (e) zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„(e)povrh podsjetnika na postojanje zakonskog jamstva o sukladnosti robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanje i uvjeti postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava, kada je to primjenjivo;”;</p>	<p><b>uključujući vodu, plin i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je povezana s istima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna („roba s digitalnim elementima”)</b></p> <p>31. „<i>roba izrađena po specifikaciji potrošača</i>“ je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na temelju individualnog izbora ili odluke potrošača</p> <p>32. „<i>sredstva daljinske komunikacije</i>“ 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</p> <p>33. „<i>trajni medij</i>“ 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, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić i čvrsti disk računala</p> <p>34. „<i>trgovac</i>“ 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</p> <p>35. „<i>ugovor na daljinu</i>“ je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na</p>		
--	---	--	--

<p>(b)točke (g) i (h) zamjenjuju se sljedećim:</p> <p>„(g)kada je to primjenjivo, funkcionalnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite;</p> <p>(h)kada je to primjenjivo, relevantnu kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat.”;</p>	<p>jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije</p> <p>36. „<i>ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija</i>“ je ugovor između trgovca i potrošača:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču</li> </ul>		
<p>4. Članak 6. mijenja se kako slijedi:</p>			
<p>(a)stavak 1. mijenja se kako slijedi:</p>	<p>37. „<i>ugovor o kupoprodaji</i>“ 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</p>		
<p>i.točka (c) zamjenjuje se sljedećim:</p>	<p>38. „<i>ugovor o usluzi</i>“ je ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu</p>		
<p>„(c)geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te broj telefona i adresu e-pošte trgovca; osim toga, ako trgovac stavi na raspolaganje druga</p>	<p>39. „<i>ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare)</i>“ je ugovor sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač, uz naknadu, stječe pravo korištenja jednog ili više noćenja kroz više razdoblja korištenja</p>		

<p>sredstva internetske komunikacije koja jamče da potrošač može pohraniti prepisku s trgovcem na trajnom nosaču podataka, što uključuje datum i vrijeme te prepiske, informacije sadržavaju i detalje o tim drugim sredstvima; sva ta sredstva komunikacije koja je trgovac stavio na raspolaganje omogućuju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira; kada je to primjenjivo, trgovac također navodi geografsku adresu i identitet trgovca u čije ime on djeluje.”;</p> <p>ii.umeće se sljedeća točka:</p> <p>„(ea)kada je to primjenjivo, informacije da je cijena personalizirana na osnovi automatiziranog donošenja odluka;”;</p> <p>iii.točka (l) zamjenjuje se sljedećim:</p>	<p>40. „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</p> <p>41. „ugovor o ponovnoj prodaji“ je ugovor kojim trgovac, uz naknadu, pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (<i>timeshare</i>) ili drugog dugotrajnog turističkog proizvoda</p> <p>42. „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 (<i>timeshare</i>)</p> <p>43. „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</p> <p>44. „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.</p> <p style="text-align: center;"><b>Područje primjene</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 43.</b></p>		
---	---	--	--

<p>„(l) podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva o sukladnosti robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga;”;</p> <p>iv. točke (r) i (s) zamjenjuju se sljedećim:</p> <p>„(r) kada je to primjenjivo, funkcionalnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite;</p> <p>(s) kada je to primjenjivo, relevantnu kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat.”;</p> <p>(b) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„4. Informacije iz stavka 1. točaka (h), (i) i (j) ovog članka mogu se pružiti tako da se ispuni uzorak uputa o odustajanju naveden u</p>	<p>Ako drukčije nije određeno, odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona primjenjuju se na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, uključujući:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ugovore o isporuci toplinske energije ugovore o isporuci vode, plina i električne energije bez obzira na to prodaju li se u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini ili ne,</li> <li>2. na ugovore temeljem kojih trgovac potrošaču isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač ne plaća cijenu niti se obvezuje platiti cijenu, već dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako trgovac osobne podatke koje je dostavio potrošač obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalne usluge ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s obvezama kojima podliježe trgovac, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Iznimke od primjene</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 44.</b></p> <p>Odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona ne primjenjuje se na ugovore:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. o korištenju zdravstvene zaštite sukladno propisima kojima se uređuje zdravstvena zaštita,</li> <li>3. o igrama na sreću koje uključuju novčani ulog, uključujući lutriju, igre u <i>casinima</i> i klađenje</li> </ol>		
---	---	--	--

<p>Prilogu I.A. Smatra se da je trgovac ispunio zahtjeve u vezi s informiranjem utvrđene u stavku 1. točkama (h), (i) i (j) ovog članka ako je obrazac s uzorkom uputa točno popunio i dostavio potrošaču. Upućivanja na rok za odustajanje od 14 dana u uzorku uputa o odustajanju navedenom u Prilogu I.A zamjenjuje se upućivanjem na rok za odustajanje od 30 dana u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu s člankom 9. stavkom 1.a.”;</p> <p>5.umeće se sljedeći članak:</p> <p>„Članak 6.a</p> <p>Dodatni specifični zahtjevi u vezi s informiranjem za ugovore sklopljene na internetskim tržištima</p> <p>1. Prije nego što se potrošač na internetskom tržištu obveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom, pružatelj internetskog tržišta, ne dovodeći u pitanje Direktivu 2005/29/EZ, pruža potrošaču sljedeće informacije na jasan i razumljiv način koji je</p>	<p>4. o financijskim uslugama</p> <p>5. o stjecanju ili prijenosu nekretnina ili prava na nekretninama</p> <p>6. za izgradnju novih građevina ili značajnu rekonstrukciju postojećih građevina, te najam stambenih prostorija</p> <p>7. putovanju u paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu sukladno odredbama propisa kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu</p> <p>8. iz glave IV. ovoga dijela Zakona</p> <p>9. sklopljene pred javnopravnim tijelom 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</p> <p>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</p> <p><b>11. o pružanju usluga putničkoga prijevoza, s time da se i na ove ugovore primjenjuje odredba članka 51., 52. i članka 75. ovoga Zakona i odredba članka 32. Zakona o platnom prometu („Narodne novine“ br. 66/18)</b></p> <p>12. sklopljene putem automata za prodaju ili automatiziranih prodajnih prostora</p> <p>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</p>		
--	--	--	--

primjeren sredstvima komunikacije na daljinu:

- (a) opće informacije, učinjene dostupnima u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude, o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang ponuda, kako je definirano u članku 2. stavku 1. točki (m) Direktive 2005/29/EZ, koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita i relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre;
- (b) je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili ne, na temelju izjave koju ta treća strana daje pružatelju internetskog tržišta;
- (c) kada treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac, informacije o tome da se prava potrošača koja proizlaze iz Unijina prava zaštite potrošača ne primjenjuju na ugovor;

#### **14. o prodaji robe u ovršnom postupku ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju.**

##### **Obveza obavještavanja**

##### **Članak 46.**

(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 nedostatke za određenu robu, digitalni sadržaj ili uslugu, uključujući digitalnu 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



<p>(d)kada je to primjenjivo, informacije o tome kako se obveze u vezi s ugovorom dijele između treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koju pružatelj internetskog tržišta ili treći trgovac imaju u vezi s ugovorom na temelju prava Unije ili nacionalnog prava.</p> <p>2. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2000/31/EZ, ovim se člankom ne sprečavaju države članice da za pružatelje internetskih tržišta uvedu dodatne zahtjeve u vezi s informiranjem. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača.”;</p> <p>6.u članku 7. stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„3. Kada potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude na prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj količini, ili centraliziranoga grijanja</p>	<p>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</p> <p>7. postojanju usluga koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga, ako trgovac pruža takve usluge</p> <p>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</p> <p><b>9. ako je primjenjivo, funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite</b></p> <p><b>10. ako je primjenjivo, kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju trgovac zna ili bi morao znati.</b></p> <p>(2) Odredbe stavka 1. ovoga članka ne odnose se na svakodnevne poslove između trgovaca i potrošača koji se ispunjavaju u trenutku njihova sklapanja.</p> <p style="text-align: center;"><b>Opće odredbe</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 61.</b></p> <p>(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:</p>		
--	--	--	--

<p>započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., a potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, trgovac od potrošača zahtijeva da takav izričit zahtjev podnese na trajnom nosaču podataka i traži od potrošača da potvrdi da, nakon što trgovac u potpunosti ispuni ugovor, potrošač više neće imati pravo odustajanja.”;</p> <p>7.članak 8. mijenja se kako slijedi:</p> <p>(a)stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„4. Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućuje ograničeni prostor ili vrijeme, trgovac na tom konkretnom sredstvu ili putem njega prije sklapanja takvog ugovora pruža barem predugovorne informacije o glavnim karakteristikama robe ili usluga, identitetu trgovca, ukupnoj cijeni, pravu odustajanja, trajanju ugovora i, ako se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uvjetima raskida ugovora iz članka 6. stavka 1. točaka (a), (b), (e),</p>	<p>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</p> <p><b>2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte, te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju</b></p> <p>3. ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa</p> <p>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</p> <p>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</p> <p><b>6. ako je primjenjivo, informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka</b></p> <p>7.troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi</p>		
---	--	--	--

<p>(h), odnosno točke (o), osim uzorka obrasca za odustajanje navedenog u Prilogu I.B na koji se upućuje u točki (h). Ostale informacije iz članka 6. stavka 1., uključujući uzorak obrazac za odustajanje, trgovac mora pružiti potrošaču na primjeren način u skladu sa stavkom 1. ovog članka.”;</p> <p>(b)stavak 8. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„8. Ako potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj količini, ili centraliziranoga grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., a potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, trgovac od potrošača zahtijeva da podnese izričit zahtjev i traži od potrošača da potvrdi da, nakon što trgovac u potpunosti ispuni ugovor, potrošač više neće imati pravo odustajanja.”;</p> <p>8.članak 9. mijenja se kako slijedi:</p>	<p>8. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca</p> <p>9. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora u slučajevima u kojima to pravo postoji</p> <p>10. o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 82. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid</p> <p>11. tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. 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</p> <p><b>12. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 69. ili člankom 78. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 85. stavku 7. ovoga Zakona</b></p> <p><b>13. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 87. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora</b></p> <p><b>14. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga</b></p>		
--	--	--	--

<p>(a) umeće se sljedeći stavak:</p> <p>„1.a Države članice mogu donijeti pravila kojima se rok za odustajanje od 14 dana iz stavka 1. produljuje na 30 dana za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima, a u svrhu zaštite legitimnih interesa potrošača s obzirom na agresivnu ili zavaravajuću marketinšku ili prodajnu praksu. Takva pravila moraju biti proporcionalna, nediskriminirajuća i opravdana razlozima zaštite potrošača.”;</p> <p>(b) u stavku 2. uvodni dio zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„2. Ne dovodeći u pitanje članak 10., rok za odustajanje iz stavka 1. ovog članka istječe nakon 14 dana, odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu sa stavkom 1.a ovog članka, nakon 30 dana od.”;</p>	<p>15. 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</p> <p>16. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 4. točkom 25. ovoga Zakona</p> <p>17. 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</p> <p>18. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji</p> <p>19. 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</p> <p><b>20. ako je primjenjivo, funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja</b></p> <p><b>21. ako je primjenjivo, kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati</b></p> <p>22. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.</p> <p>(2) 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.</p>		
---	--	--	--

9. u članku 10. stavak 2.  
zamjenjuje se sljedećim:

„2. Ako je trgovac potrošaču pružio informacije predviđene u stavku 1. ovog članka u roku od 12 mjeseci od dana na koji se upućuje u članku 9. stavku 2., rok za odustajanje istječe nakon 14 dana, odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu s člankom 9. stavkom 1.a, nakon 30 dana od dana na koji je potrošač primio te informacije.”;

10. u članku 13. dodaju se sljedeći stavci:

„4. Kada je riječ o osobnim podacima potrošača, trgovac mora poštovati obveze koje su primjenjive u skladu s Uredbom (EU) 2016/679.

5. Trgovac se suzdržava od korištenja svakog sadržaja koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako:

(a) takav sadržaj nije koristan izvan konteksta digitalnog

(3) 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.

(4) 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.

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

(6) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima predviđenima u stavku 1. točkama 5. i 11. ovoga članka, te stavcima 4. do 6. ovoga članka, potrošač nije dužan snositi te troškove.

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

## Članak 62.

### Obveze obavještavanja pružatelja internetskih tržišta

(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, pružatelj internetskog tržišta mora ga, ne dovodeći u pitanje primjenu odredaba o nepoštenoj poslovnoj praksi, na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestiti o:

<p>sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac;</p> <p>(b) takav se sadržaj odnosi samo na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac;</p> <p>(c) trgovac je objedinio takav sadržaj s drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore; ili</p> <p>(d) takav su sadržaj zajednički proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.</p> <p>6. Osim u situacijama navedenima u stavku 5. točki (a), točki (b) ili točki (c), trgovac potrošaču na njegov zahtjev stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac.</p> <p>7. Potrošač ima pravo preuzeti taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom</p>	<p>1. općim informacijama o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda proizvoda, koje su dostupne u posebnoj dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre</p> <p>2. da je treća osoba koja nudi proizvode trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta</p> <p>3. da se prava potrošača uređena propisima koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije ne primjenjuju na sklopljeni ugovor u slučaju kada treća osoba koja nudi proizvode nije trgovac</p> <p>4. da se ugovorne obveze prema potrošaču dijele između treće osobe koja nudi proizvode i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koja za pružatelja internetskog tržišta ili treće osobe proizlazi iz prava Europske unije ili nacionalnog prava ako je primjenjivo.</p> <p>(2) Obveza iz stavka 1. ovoga članka ne smatra se ispunjenom ako su potrošaču obavijesti iz stavka 1. ovoga članka istaknute samo u općim uvjetima poslovanja.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 69.</b></p> <p>(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuke toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona mora biti dan na trajnom mediju.</p>		
---	---	--	--

roku i strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

8. U slučaju odustajanja od ugovora trgovac može spriječiti da potrošač nastavi upotrebljavati digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, posebice tako da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača, ne dovodeći u pitanje stavak 6.”;

11.članak 14. mijenja se kako slijedi:

(a)umeće se sljedeći stavak:

„2.a U slučaju odustajanja od ugovora potrošač se suzdržava od upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te od njihova stavljanja na raspolaganje trećim stranama.”;

(b)u stavku 4. točka (b) podtočka i. zamjenjuje se sljedećim:

„i.potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja ugovora prije

(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti.

### Način korištenja prava na jednostrani raskid ugovora

#### Članak 82.

(1) Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. 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) 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.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka trgovac je dužan, bez odgađanja, dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.

(4) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora predviđenoga u člancima 80. i 81. ovoga Zakona.

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

<p>isteka 14-dnevnog ili 30-dnevnog roka iz članka 9.;"</p> <p>12.članak 16. mijenja se kako slijedi:</p> <p>(a)prvi stavak mijenja se kako slijedi:</p> <p>i.točka (a) zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„(a)ugovora o uslugama nakon što je usluga u potpunosti izvršena ali, ako potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, samo ako je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz potvrdu potrošača da će svoje pravo odustajanja izgubiti čim trgovac u potpunosti izvrši ugovor;"</p> <p>ii.točka (m) zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„(m)ugovora o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako</p>	<p><b>(6) Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka propisuje pravilnikom ministar nadležan za poslove zaštite potrošača.</b></p> <p><b>Pravilnici koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača</b></p> <p><b>Članak 156.</b></p> <p>Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 82. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.</p> <p><b>Članak 78.</b></p> <p>(1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuka toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona mora biti izričito izjavljen.</p> <p>(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti.</p> <p><b>Opće odredbe</b></p> <p><b>Članak 80.</b></p> <p>(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija</p>		
--	--	--	--



<p>je izvršavanje počelo i, ako potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, ako je:</p> <p>i.potrošač dao prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka roka za odustajanje;</p> <p>ii.potrošač dao potvrdu da time gubi svoje pravo odustajanja; i</p> <p>iii.trgovac dao potvrdu u skladu s člankom 7. stavkom 2. ili člankom 8. stavkom 7.?”;</p> <p>(b)dodaju se sljedeći stavci:</p> <p>„Države članice mogu odstupiti od izuzeća od prava odustajanja navedenih u prvom stavku točkama (a), (b), (c) i (e) za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje</p>	<p>ili sklopljen na daljinu od dana sklapanja istog, a najkasnije u roku od 14 dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru sklopljenom tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.</p> <p>(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.</p> <p>(3) Ako je jednom narudžbom 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.</p> <p>(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.</p> <p>(5) U slučaju sklapanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora.</p> <p><b>Neispunjenje obveze obavještanja o pravu na jednostrani raskid ugovora</b></p>		
---	--	--	--

<p>proizvoda potrošačima, a u svrhu zaštite legitimnih interesa potrošača s obzirom na agresivnu ili zavaravajuću marketinšku ili prodajnu praksu. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača.</p> <p>U slučaju ugovora o uslugama kojima potrošač preuzima obvezu plaćanja, ako je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca radi izvođenja popravaka, države članice mogu predvidjeti da potrošač gubi pravo odustajanja nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uvjetom da je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača.”;</p> <p>13.članak 24. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„Članak 24.</p> <p>Sankcije</p> <p>1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se</p>	<p style="text-align: center;"><b>Članak 81.</b></p> <p>(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 61. stavku 1. točkama 9. i 10. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid iz članka 80. ovoga Zakona.</p> <p>(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavijest iz stavka 1. ovoga članka u roku od 12 mjeseci, računajući od rokova određenih u članku 80. ovoga Zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 80. ovoga Zakona prestaje po isteku 14 dana, odnosno po isteku 30 dana ako je riječ o ugovoru sklopljenom tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču od dana kada je potrošač primio tu obavijest.</p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 84.</b></p> <p>(5) Obrada osobnih podataka provodi se u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.</p> <p>(6) Trgovac ne smije koristiti sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. je taj sadržaj neupotrebljiv izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac</li> <li>2. taj sadržaj isključivo odnosi na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac</li> <li>3. je trgovac taj sadržaj objedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore</li> </ol>		
--	---	--	--

primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvrćajuće.

2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriteriji:

- (a) narav, težina, opseg i trajanje povrede;
- (b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
- (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;
- (d) financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede ako su relevantni podaci dostupni;
- (e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem

4. su taj sadržaj proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.

(7) Iznimno od stavka 6. točaka 1., 2. i 3. ovoga članka, trgovac na zahtjev potrošača stavlja na raspolaganje sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio korištenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji je trgovac isporučio potrošaču.

(8) Sadržaj iz stavka 7. ovoga članka, potrošač ima pravo preuzeti besplatno, bez ograničenja trgovca, u razumnom roku i strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

(9) Ne dovodeći u pitanje primjenu stavka 7. ovoga članka, u slučaju jednostranog raskida ugovora trgovac može spriječiti potrošača od daljnje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, posebice tako da mu onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača.

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

#### **Članak 85.**

(3) Potrošač ne smije koristiti digitalni sadržaj ili digitalne usluge te ih ne smije stavljati na raspolaganje trećim osobama.

(10) Ako jednostrano raskine ugovor koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije ispućen 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 iz članka 80. ovoga Zakona, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ili ako

<p>mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća (*8);</p> <p>(f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj.</p> <p>3. Države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama.</p> <p>4. Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavkom 3., ali informacije o godišnjem prometu trgovca nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazna u najvećem iznosu od najmanje 2 milijuna EUR.</p> <p>5. Države članice do 28. studenoga 2021. obavješćuju</p>	<p>je trgovac propustio obavijestiti ga sukladno člancima 68. ili 77. ovoga Zakona.</p> <p style="text-align: center;"><b>Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 87.</b></p> <p>(1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako je:</p> <p>1. u potpunosti ispunjen ugovor o uslugama za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, 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 odjeljka ako usluga bude u potpunosti ispunjena</p> <p>13. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu 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, a trgovac mu je dostavio potvrdu sklopljenog ugovora sukladno članku 68. ili članku 77. ovoga Zakona</p> <p>14. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja usluge popravaka za koje se plaća cijena, a ugovor, čije ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, je ispunjen u potpunosti.</p> <p>(2) Odredbe stavka 1. točaka 1., 2., 3. i 5. ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.</p>		
--	--	--	--

<p>Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.</p> <p>(*8) Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1.).”;</p> <p>14. u članku 29. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„1. Ako država članica koristi neku od regulatornih mogućnosti iz članka 3. stavka 4., članka 6. stavka 7., članka 6. stavka 8., članka 7. stavka 4., članka 8. stavka 6., članka 9. stavka 1.a, članka 9. stavka 3. i članka 16. drugog i trećeg stavka, ona o tome obavješćuje Komisiju do 28. studenoga 2021., kao i o svim naknadnim izmjenama.”;</p> <p>15. Prilog I. mijenja se kako slijedi:</p>	<p style="text-align: right;"><b>Prekršaji</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 149.</b></p> <p>(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 500.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ne označi proizvode sukladno članku 6. stavcima 1., 2. i 3. ovoga Zakona</li> <li>2. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluga koje pruža (članak 7. stavak 1.)</li> <li>3. na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona, istakne druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela II. ovoga Zakona (članak 7. stavak 2.)</li> <li>4. kod proizvoda u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda (članak 7. stavak 4.)</li> <li>5. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene (članak 7. stavak 7.)</li> <li>6. pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga ne navede i cijenu za jedinicu mjere (članak 7. stavak 8.)</li> <li>7. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1.)</li> <li>8. se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2.)</li> </ol>		
---	---	--	--

<p>(a) dio A. mijenja se kako slijedi:</p> <p>i. treći odlomak pod podnaslovom „Pravo odustajanja” zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„Da biste ostvarili pravo odustajanja, o svojoj odluci da odustanete od ugovora morate nas obavijestiti [2] nedvosmislenom izjavom (npr. pismom poslanim poštom ili e-poštom). Možete se koristiti priloženim uzorkom obrasca za odustajanje, ali to nije obvezno. [3]”;</p> <p>ii. točka 2. pod podnaslovom „Upute za popunjavanje” zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>„[2.] Umetnite svoje ime, geografsku adresu, broj telefona i adresu e-pošte.”;</p> <p>(b) u dijelu B. prva alineja zamjenjuje se sljedećim:</p> <p>Prima [ovdje trgovac umeće svoje ime, geografsku adresu te adresu e-pošte]:”.</p>	<p>9. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. ovoga Zakona (članak 8. stavak 4.)</p> <p>10. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 9. stavak 1. ovoga Zakona)</p> <p>11. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)</p> <p>12. ne omogući podnošenje pisanog prigovora sukladno članku 10. stavku 1. ovoga Zakona</p> <p>13. vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona u poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena (članak 10. stavak 4.)</p> <p>14. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 5.)</p> <p>15. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni pisani prigovor potrošača iz članka 10. ovoga Zakona najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)</p> <p>16. ne vodi i ne čuva evidenciju pisanih 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 7.)</p> <p>17. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona u okviru promidžbe i/ili prodaje potrošačima koji su se upisali u registar iz članka 12. ovoga Zakona</p>		
--	--	--	--

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <p>18. ne ispostavi ponudu na papiru ili drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna (članak 13. stavak 1.)</p> <p>19. ne postupi sukladno članku 51. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 13. stavak 2.)</p> <p>20. nije potrošaču obračunao ni isplatio kamate sukladno članku 14. stavku 1. ovoga Zakona</p> <p>21. nije potrošaču vratio iznos uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 14. stavak 2.)</p> <p>22. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 15. ovoga Zakona</p> <p>23. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 16. stavak 1.)</p> <p>24. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 16. stavak 2.)</p> <p>25. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 16. stavak 3.)</p> <p>26. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 17. stavak 1.)</p> |  |  |
|---|--|--|

27. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 17. stavak 2.)

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

29. 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 18. stavak 1.)

30. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji (članak 19. stavak 1.)

31. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. stavcima 4. i 5. ovoga Zakona tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje

32. u slučaju prodaje proizvoda po nižoj cijeni oglašavajući rasprodaju postupi suprotno odredbama članka 21. ovoga Zakona

33. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 2. ovoga Zakona

34. 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 23.)

35. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 24.)



	<p>36. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 25. stavak 2.)</p> <p>37. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 25. stavak 3.)</p> <p>38. 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 25. stavak 4.)</p> <p>39. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 25. stavak 5.)</p> <p>40. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 26. stavak 5.)</p> <p>41. ne omogući podnošenje reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona na način uređen u članku 27. stavku 2. ovoga Zakona 42. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona ovoga Zakona u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena (članak 27. stavak 4.)</p> <p>43. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 27. stavak 5.)</p> <p>44. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 28.)</p> <p>45. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava</p>		
--	--	--	--

u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 29. stavak 1.)

46. ponovno, bez naknade, ne započne i ne 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 ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 29. stavak 2.)

47. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 29. stavak 3.)

48. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članka 34. do 40. ovoga Zakona

**49. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 46. stavka 1. točaka 1. do 10. ovoga Zakona**

50. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 46. stavka 1. točke 11. ovoga Zakona

51. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i Zakona o obveznim odnosima (članak 47. stavak 1.)

52. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom, nije ispunio obvezu sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 47. stavak 2.)

53. u slučaju robe za koju je dano jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 47. stavak 3.)

**54. nije ispunio ugovor sukladno članku 48. stavku 1. ovoga Zakona**

**55. pisanim putem ne obavijesti potrošača da nije ispunio ugovor (članak 48. stavak 2.)**

**56. nije potrošaču dostavio poziv iz članka 71. stavka 1. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 71. stavak 2.)**

**57. provodi nezatražene posjete potrošačevu domu suprotno članku 72. stavcima 1. do 5. ovoga Zakona**

**58. 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 obvezan odgovarajućom ponudom (članak 51. stavak 1.)**

**59. ako je uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, a pozivi se naplaćuju po tarifi koja je viša od osnovne tarife (članak 52.)**

**60. je s potrošačem sklopio ugovor čije odredbe sadrže nepoštenu ugovornu odredbu ili više njih iz članka 53. stavka 1. ovoga Zakona, što je utvrđeno pravomoćnom sudskom presudom**

**61. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom**

**62. ako nije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestio potrošača o**

podacima iz članka 62. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

63. ne preda potrošaču obavijest iz članka 61. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitka i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 67.)

64. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 68. stavak 1.)

65. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 70. stavku 1. ovoga Zakona

66. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu obavijest iz članka 61. stavka 1. ovoga Zakona nije prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te nije priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom i nije čitljiva ako se daje na trajnom mediju (članak 73. stavak 1.)

67. ne dostavi potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude (članak 74. stavak 1.)

68. nije jasno i vidljivo istaknuo podatke iz članka 61. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 75. stavak 1.)

69. 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 75. stavci 2. i 3.)

70. nije na mrežnim stranicama naznačio postoje li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 76.)

71. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge nije dostavio potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (članak 77. stavak 1.)

72. nije, bez odgađanja, u slučaju iz članka 82. stavka 2. ovoga Zakona, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 82. stavak 3.)

73. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 84. stavku 1. ovoga Zakona

74. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 84. stavku 3. ovoga Zakona

75. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 86.)

76. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 89. stavak 1.)

77. prethodna obavijest ne sadržava podatke propisane člancima 90. do 93. ovoga Zakona (članak 89. stavak 2.)

78. 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 98. stavak 7.)

79. 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 104. stavak 1.)

80. 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 nekoj državi članici Europske unije ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 104. stavak 2.)

81. 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 104. stavak 3.)

82. ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) odnosi na određenu nekretninu, 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 (članak 104. stavak 4.)

83. 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 104. stavak 6.)

84. 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 106. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 105. stavak 1.)

85. 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 105. stavak 2.)

86. obavijest iz članka 105. stavka 1. ovoga Zakona nije dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz članka 105. stavka 2. ovoga Zakona (članak 105. stavak 3.)

87. vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*) i dugotrajni turistički proizvod oglašava i/ili nudi na tržištu kao ulaganje (članak 105. stavak 4.)

88. 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 106. stavak 1.)

89. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču besplatno stavljena na raspolaganje (članak 106. stavak 2.)

90. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena sukladno članku 106. stavku 3. ovoga Zakona

91. 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 107. stavak 2.)

92. potrošač prije sklapanja ugovora nije izričito upozoren na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid (članak 107. stavak 4.)

93. potrošaču dostavi ugovor koji ne sadrži zaseban obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 107. stavak 5.)

94. 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 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 1.)

95. tereti potrošača za štetu koja nastane zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 2.)

96. prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. 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 110. stavak 1.)



97. 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 110. stavak 2.)

98. zahtijeva bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate (članak 111. stavak 2.)

99. ne uputi potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospjeća pojedinog obroka za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 4.)

100. zahtijeva od potrošača, od drugog obroka nadalje, plaćanje bilo kakve naknade ili kazne ako potrošač raskine ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 5.)

101. 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 112. stavci 1. i 3.)

102. potrošaču ne vrati sve što je na temelju povezanog ugovora primio od njega, 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 108. ovoga Zakona (članak 112. stavak 6.).

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu 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 u iznosu od 5000,00 do 15.000,00 kuna.

**Prekršaji kojima je nanescna šteta kolektivnim interesima potrošača**

**Članak 150.**

(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona, a:

1. kojim je nanescna, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanescna šteta kolektivnim interesima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj:

(a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo

(b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili

(c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem.

2. kojima je nanescna, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanescna šteta kolektivnim interesima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama

kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a

ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

(3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 50.000,00 kuna
2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 150.000,00 kuna.

(4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 48. i 49., 54. i 55., 58. do 75. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađeni sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 kn do 15.000.000,00 kn.

#### **Pravilo o izboru vrste i mjere kazne**

#### **Članak 154.**

Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti), a osobito ove: narav, težina, opseg i trajanje povrede; svaku radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; ranije utvrđene povrede trgovca; financijsku dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; te sankcije izrečene za istu povredu u drugim

	<p>državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Službeni list L 345).</p>		
<p>Članak 5.</p> <p>Informacije o pravima potrošača</p> <p>Komisija osigurava da građani koji traže informacije o svojim pravima potrošača ili o izvansudskom rješavanju sporova na raspolaganju imaju internetsku ulaznu točku preko jedinstvenog digitalnog pristupnika uspostavljenog Uredbom (EU) 2018/1724 Europskog Parlamenta i Vijeća (18) kojom im se omogućuje:</p> <p>(a) pristup ažuriranim informacijama o njihovim pravima potrošača Unije na jasan, razumljiv i lako dostupan način; i</p> <p>(b) podnošenje pritužbe putem platforme za online rješavanje sporova uspostavljene Uredbom (EU) br. 524/2013 i nadležnom centru mreže</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Člankom 5. Direktive (EU) 2019/2161 uređuje se obveza Europske komisije.</p>

<p>europskih potrošačkih centara, ovisno o uključenim strankama.</p>			
<p>Članak 6.</p> <p>Izvješćivanje od strane Komisije i preispitivanje</p> <p>Komisija Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o primjeni ove Direktive do 28. svibnja 2024. To izvješće uključuje posebice ocjenu odredaba ove Direktive u pogledu:</p> <p>(a) događanja organiziranih na mjestima koja nisu poslovne prostorije trgovca; i</p> <p>(b) slučajeva u kojima se roba na tržište stavlja uz tvrdnju da je identična iako se značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, kao i pitanja bi li ti slučajevi trebali podlijegati strožim zahtjevima, uključujući zabranu uvrštavanjem u Prilog I. Direktivi 2005/29/EZ, te pitanja jesu li potrebne detaljnije odredbe o</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Člankom 6. Direktive (EU) 2019/2161 uređuje se obveza Europske komisije.</p>

<p>informacijama o razlikama u robi.</p> <p>Tom se izvješću, prema potrebi, prilaže zakonodavni prijedlog.</p>			
<p>Članak 7.</p> <p>Prenošenje</p> <p>1. Države članice do 28. studenoga 2021. donose i objavljuju mjere koje su potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.</p> <p>One primjenjuju te mjere od 28. svibnja 2022.</p> <p>Kada države članice donose te mjere, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja utvrđuju države članice.</p> <p>2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Stupanje na snagu</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Članak 161.</b></p> <p style="text-align: center;">Ovaj Zakon objavljuje se u „Narodnim novinama“, a stupa na snagu 28. svibnja 2022. godine.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>Članak 8.</p> <p>Stupanje na snagu</p> <p>Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Europske unije.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Članak 8. uređuje stupanje na snagu Direktive (EU) 2019/2161.</p>
<p>Članak 9.</p> <p>Adresati</p> <p>Ova je Direktiva upućena državama članicama.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Člankom 9. Direktive (EU) 2019/2161 navodi se da je ista upućena državama članicama.</p>



**USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA**

**1. Naziv propisa Europske unije**

Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima

**2. Naziv prijedloga propisa**

Zakon o zaštiti potrošača

**3. Usklađenost odredbi propisa Europske unije (sekundarni izvori prava) s odredbama prijedloga propisa**

a)	b)	c)	d)
Odredbe propisa Europske unije	Odredbe prijedloga propisa	Je li sadržaj odredbe propisa Europske unije u potpunosti preuzet u odredbu prijedloga propisa?	Obrazloženje (ako sadržaj odredbe propisa Europske unije nije preuzet ili je djelomično preuzet u odredbu prijedloga propisa)

<p>Članak 1.</p> <p>1. Svrha ove Direktive je uskladiti zakone i druge propise država članica koji se odnose na nepoštene odredbe u ugovorima koji se sklapaju između prodavatelja robe ili pružatelja usluga i potrošača.</p> <p>2. Ugovorne odredbe koje su odraz obaveznih zakonskih ili regulatornih odredaba i odredaba ili načela međunarodnih konvencija u kojima su države članice ili Zajednica stranke, posebno u području prijevoza, ne podliježu odredbama ove Direktive.</p>	<p><b>Članak 53. stavak 5.</b></p> <p>(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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
<p>Članak 2.</p> <p>Za potrebe ove Direktive izraz:</p> <p>(a) „nepoštene odredbe” znači ugovorne odredbe u smislu definicije u članku 3.;</p> <p>(b) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom nastupa za potrebe izvan okvira svojeg obrta, poduzeća i profesije;</p> <p>(c) „prodavatelj (robe) ili pružatelj (usluge)” znači svaka fizička ili pravna osoba koja u ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom nastupa u okviru svojeg obrta, poduzeća i profesije, bez obzira na to je li u javnom ili privatnom vlasništvu.</p>	<p><b>Članak 53. stavak 1.</b></p> <p>(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.</p> <p><b>Članak 4. stavak 1. točke 22. i 34.</b></p> <p>Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:</p> <p>22. „<i>potrošač</i>“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

	<p>tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti</p> <p>34. „<i>trgovac</i>“ 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</p>		
<p>Članak 3.</p> <p>1. Ugovorna odredba o kojoj se nisu vodili pojedinačni pregovori smatra se nepoštenom ako u suprotnosti s uvjetom o dobroj vjeri, na štetu potrošača prouzroči znatniju neravnotežu u pravima i obvezama stranaka, proizašlih iz ugovora.</p> <p>2. Uvijek se smatra da se o nekoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ona sastavljena unaprijed pa potrošač nije mogao utjecati na njezin sadržaj, posebno u kontekstu unaprijed formuliranog standardnog ugovora.</p> <p>Činjenica da se o određenim aspektima neke odredbe ili o nekoj određenoj odredbi pregovaralo ne isključuje primjenu ovog članka na ostatak ugovora ako opća ocjena ugovora ukazuje na to da se ipak radi o</p>	<p><b>Članak 53.</b></p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>unaprijed formuliranom standardnom ugovoru.</p> <p>Kad god prodavatelj robe ili pružatelj usluga izjavi da se o nekoj standardnoj odredbi pojedinačno pregovaralo, teret dokaza je na njemu.</p> <p>3. Prilog sadrži indikativan i netaksativni popis odredaba koje se mogu smatrati nepoštenima.</p>	<p>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.</p> <p>(4) Ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formuliranom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je to dokazati.</p>		
<p>Članak 4.</p> <p>1. Ne dovodeći u pitanje članak 7., nepoštenost ugovorne odredbe procjenjuje se tako da se u obzir uzimaju priroda robe ili usluga na koje se ugovor odnosi u vrijeme kada je ugovor sklopljen, sve popratne okolnosti sklapanja ugovora i sve ostale odredbe tog ugovora ili nekog drugog ugovora o kojem on ovisi.</p> <p>2. Procjena o tome jesu li neke odredbe nepoštene ne odnosi se na definiciju glavnog predmeta ugovora ni na primjerenost cijene i naknade na jednoj strani, i isporučene usluge i robu, na drugoj, sve dok su te odredbe jasno i razumljivo sastavljene.</p>	<p><b>Članak 55.</b></p> <p>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.</p> <p><b>Članak 56.</b></p> <p>Nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu ugovora i primjerenosti cijene poštene ako su te odredbe jasne, lako razumljive i uočljive.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>Članak 5.</p> <p>U slučaju ugovora u kojima se potrošaču sve ili određene odredbe nude u pisanom obliku, te odredbe uvijek moraju biti sročene jasno i razumljivo. Ako postoji sumnja oko značenja neke odredbe, prednost ima tumačenje koje je najpovoljnije za potrošača. Ovo pravilo o tumačenju ne primjenjuje se u kontekstu postupka utvrđenog u članku 7. stavku 2.</p>	<p><b>Članak 57.</b></p> <p>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.</p> <p><b>Članak 58.</b></p> <p>(1) Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača.</p> <p>(2) Odredba iz stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim na temelju članka 114. ovoga Zakona.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>Članak 6.</p> <p>1. Države članice utvrđuju da u ugovoru koji je prodavatelj robe ili pružatelj usluge sklopio s potrošačem prema nacionalnom pravu nepoštene odredbe nisu obvezujuće za potrošača, a da ugovor u tim uvjetima i dalje obvezuje stranke ako je u stanju nastaviti važiti i bez tih nepoštenih odredaba.</p> <p>2. Države članice poduzimaju potrebne mjere kako bi onemogućile da potrošač ne izgubi zaštitu koju mu se pruža ovom Direktivom, na temelju odabira prava države koja nije članica kao prava primjenjivog na taj ugovor ako je taj ugovor usko povezan s državnim područjem države članice.</p>	<p><b>Članak 58.</b></p> <p>(1) Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača.</p> <p>(2) Odredba iz stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim na temelju članka 114. ovoga Zakona.</p> <p><b>Članak 45.</b></p> <p>(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.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
<p>Članak 7.</p> <p>1. U interesu potrošača i tržišnih konkurenata države članice osiguravaju da postoje primjerena i djelotvorna sredstva za sprečavanje stalnog korištenja nepoštenih odredaba u ugovorima koji prodavatelji robe i pružatelji usluga sklapaju s potrošačima.</p> <p>2. Sredstva iz stavka 1. uključuju odredbe prema kojima osobe ili organizacije koje u skladu s nacionalnim pravom imaju</p>	<p><b>Članak 114.</b></p> <p>(1) Svako ovlašteno tijelo ili osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti s odredbama:</p> <p>1. članka 3. stavka 1., članka 7., članaka 34. do 44., članka 46. stavka</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	

<p>legitiman interes zaštititi potrošače mogu u skladu s dotičnim nacionalnim pravom postupati pred sudovima ili pred nadležnim upravnim tijelima radi donošenja odluke o tome jesu li ugovorne odredbe sastavljene za opću upotrebu nepoštene, kako bi potom mogle primijeniti odgovarajuća i djelotvorna sredstva radi sprečavanja daljnjeg korištenja takvih odredbi.</p> <p>3. Uz dužno poštovanje nacionalnih propisa, pravni lijekovi iz stavka 2. mogu odvojeno ili zajedno biti usmjereni protiv većeg broja prodavatelja robe ili pružatelja usluga iz istog gospodarskog područja, ili protiv njihovih udruga koje koriste te iste ili slične ugovorne odredbe ili koje preporučuju njihovo korištenje.</p>	<p>1. točaka 1. do 10. i stavka 2., te članaka 48. do 112. ovoga Zakona</p> <p>2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari</p> <p>3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu</p> <p>4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina</p> <p>5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu</p> <p>6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje</p> <p>7. zakona kojim se uređuju usluge</p> <p>8. zakona kojim se uređuju lijekovi</p> <p>9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima</p> <p>10. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače</p>		
---	--	--	--

2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004

11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova

12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.

#### **Članak 115.**

(1) Postupak iz članka 114. 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 nadležna javnopravna tijela.

(5) Vlada Republike Hrvatske će odlukom odrediti tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka za



	<p>zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 118. ovoga Zakona.</p> <p>(6) Vlada Republike Hrvatske će odlukom iz stavka 5. ovoga članka odrediti tijela i osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim tijelom neke od država članica Europske unije.</p>		
<p>Članak 8.</p> <p>Kako bi osigurale najviši stupanj zaštite potrošača, države članice mogu u području na koje se odnosi ova Direktiva usvojiti ili zadržati najstrože odredbe spojive s Ugovorom.</p>		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja
<p>Članak 9.</p> <p>Komisija dostavlja Europskom parlamentu i Vijeću izvješće o primjeni ove Direktive najkasnije pet godina od datuma iz članka 10. stavka 1.</p>		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja

<p>Članak 10.</p> <p>1. Države članice donose zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije do 31. prosinca 1994. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.</p> <p>Te su odredbe primjenjive na sve ugovore sklopljene nakon 31. prosinca 1994.</p> <p>2. Kada države članice donose ove mjere, te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Načine tog upućivanja utvrđuju države članice.</p> <p>3. Države članice Komisiji dostavljaju glavne odredbe nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.</p>	<p><b>Prestanak važenja</b></p> <p><b>Članak 160.</b></p> <p>Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14, 110/15 i 14/19).</p> <p><b>Stupanje na snagu</b></p> <p><b>Članak 161.</b></p> <p>Ovaj Zakon objavljuje se u „Narodnim novinama“, a stupa na snagu 28. svibnja 2022. godine.</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
<p>Članak 11.</p> <p>Ova je Direktiva upućena državama članicama.</p>		<p>Nije potrebno preuzimanje</p>	<p>Odredba nije predmet usklađivanja.</p>

<p>PRILOG</p> <p>ODREDBE IZ ČLANKA 3. STAVKA 3.</p> <p>1. Odredbe čiji su predmet ili svrha:</p> <p>(a)isključenje ili ograničenje pravne odgovornosti prodavatelja robe ili pružatelja usluga u slučaju smrti ili povrede potrošača koji su posljedica nekog postupka prodavatelja robe ili pružatelja usluga, ili izostanka spomenutog postupka;</p> <p>(b)neprimjereno isključivanje ili ograničavanje zakonskih prava potrošača u odnosu na prodavatelja robe ili pružatelja usluga ili druge stranke, u slučaju potpunog ili djelomičnog neizvršenja ili neprimjerenog izvršenja od strane prodavatelja robe ili pružatelja usluga bilo koje ugovorne obveze, uključujući mogućnost prijeboja duga prema prodavatelju robe ili pružatelja usluga s bilo kojom tražbinom koju bi potrošač mogao imati prema njemu;</p> <p>(c)sastavljanje sporazuma koji je obvezujući za potrošača, dok realizacija poslova od strane prodavatelja robe ili pružatelja usluga ovisi isključivo o njegovoj volji;</p> <p>(d)davanje dozvole prodavatelju robe ili pružatelju usluga da zadrži iznose koje je potrošač platio u slučaju kada potonji odluči da neće zaključiti ili izvršiti ugovor, a da se ne predvidi mogućnost</p>	<p><b>Pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima</b></p> <p><b>Članak 54.</b></p> <p>Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 53. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima, primjerice jesu:</p> <p>1. odredba o ograničenju ili isključenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom ozljedom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca</p> <p>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</p> <p>3. odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca</p> <p>4. odredba kojom se predviđa da trgovac zadrži plaćeno od strane potrošača kada ovaj odluči da neće</p>	<p>U potpunosti preuzeto</p>	
--	--	------------------------------	--

<p>da prodavatelj robe ili pružatelj usluga osigura potrošaču naknadu štete u jednakom iznosu, u slučaju kada je on stranka koja raskida ugovor;</p> <p>(e) zahtjev da svaki potrošač koji propusti ispuniti svoju obvezu plati nerazmjerno visok iznos naknade;</p> <p>(f) davanje ovlaštenja prodavatelju robe ili pružatelju usluga da na temelju svoje diskrecijske ocjene raskine ugovor, dok se ista mogućnost ne daje potrošaču, ili se prodavatelju robe ili pružatelju usluga dozvoljava mogućnost zadržavanja plaćenih iznosa za još neizvršene usluge u slučaju kada je prodavatelj robe ili pružatelj usluga taj koji raskida ugovor;</p> <p>(g) mogućnost da prodavatelj robe ili pružatelj usluga prekine ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme bez primjerenog otkaznog roka, osim u slučaju kada za to postoje ozbiljni razlozi;</p> <p>(h) automatsko produljenje ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme kada potrošač ne naznači drukčije, ako je rok u kojem se potrošač treba očitovati da ne želi produljenje ugovora nerazumno kratak;</p> <p>(i) neopozivo obvezivanje potrošača na odredbe s kojima se nije imao stvarne mogućnosti upoznati prije sklapanja ugovora;</p> <p>(j) davanje mogućnosti prodavatelju robe ili pružatelju usluga da jednostrano izmijeni</p>	<p>sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predviđa za potrošača u slučaju da trgovac ne želi sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor</p> <p>5. odredba kojom se potrošač obvezuje platiti nadoknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete</p> <p>6. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača</p> <p>7. odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio</p> <p>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</p> <p>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</p>		
---	--	--	--

<p>ugovor bez valjanog razloga predviđenog ugovorom;</p> <p>(k)davanje mogućnosti prodavatelju robe ili pružatelju usluga da jednostrano, bez valjanog razloga, izmijeni bilo koje svojstvo proizvoda ili usluge koje treba isporučiti;</p> <p>(l)mogućnost određivanja cijene robe u vrijeme isporuke ili omogućavanje prodavatelju robe ili pružatelju usluga da je poveća, bez odgovarajućeg prava za potrošača da u oba ta slučaja može raskinuti ugovor ako je konačna cijena previsoka u odnosu na cijenu dogovorenu u vrijeme sklapanja ugovora;</p> <p>(m)davanje prodavatelju robe i pružatelju usluga prava da sam utvrdi jesu li dostavljene robe i usluge u skladu s ugovorom, ili isključivog prava na tumačenje svih odredaba ugovora;</p> <p>(n)ograničavanje obveze prodavatelja robe i pružatelja usluga u pogledu poštovanja obveza koje su preuzeli njegovi zastupnici, ili uvjetovanje da njegovo preuzimanje obaveza ovisi o ispunjavanju određene formalnosti;</p> <p>(o)obvezivanje potrošača na ispunjenje svih njegovih obveza u slučaju kada prodavatelj robe ili pružatelj usluga ne provodi svoje;</p> <p>(p)davanje prodavatelju robe ili pružatelju usluga mogućnosti prijenosa njegovih prava i obveza iz ugovora u slučaju kada ista mogu dovesti do smanjenih jamstava</p>	<p>kojem potrošač to može izjaviti nerazumno kratak</p> <p>10. odredba kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom</p> <p>11. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga</p> <p>12. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja obilježja proizvoda ili usluge koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga</p> <p>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</p> <p>14. odredba kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodana roba ili pružena usluga u skladu s ugovorom</p>		
---	---	--	--

<p>za potrošača, bez dogovora s potrošačem;</p> <p>(q) isključenje ili ometanje prava potrošača na poduzimanje sudske tužbe ili provođenja svakog drugog pravnog lijeka, posebno tako da se od potrošača zahtijeva da sporove rješava isključivo arbitražom koja nije obuhvaćena pravnim odredbama, nezakonitim ograničavanjem dokaza koji mu stoje na raspolaganju, ili nametanjem tereta dokazivanja koji bi prema primjenjivom pravu trebala snositi druga ugovorna stranka.</p> <p>2. Područje primjene točaka (g), (j) i (l)</p> <p>(a) Točka (g) nije prepreka za odredbe prema kojima pružatelj financijskih usluga pridržava pravo jednostranog raskida ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez obavijesti, u slučaju valjanog razloga, pod uvjetom da se od pružatelja usluga traži da o tome odmah obavijesti drugu ugovornu stranku ili stranke.</p> <p>(b) Točka (j) nije prepreka za odredbe prema kojima pružatelj financijskih usluga pridržava pravo izmjene kamatne stope koju plaća potrošač ili se ona plaća njemu, ili iznosa ostalih pristojbi za financijske usluge, bez obavijesti u slučaju valjanog razloga, pod uvjetom da se od pružatelja usluga traži da o tome obavijesti drugu ugovornu stranku ili</p>	<p>15. odredba kojom se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora</p> <p>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</p> <p>17. odredba kojom se obvezuje potrošača na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obveze</p> <p>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</p> <p>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</p>		
--	--	--	--

<p>stranke u najkraćem mogućem vremenu i da su one tada slobodne da odmah raskinu ugovor.</p> <p>Točka (j) nije prepreka za odredbe prema kojima prodavatelj robe ili pružatelj usluga pridržava pravo jednostrane izmjene odredaba iz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme, pod uvjetom da se od njega traži da obavijesti potrošača opravdanom obavijesti, i da potrošač ima pravo raskinuti ugovor.</p> <p>(c) Točke (g), (j) i (l) ne primjenjuju se na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—transakcije prenosivih vrijednosnih papira, financijskih instrumenata i ostalih proizvoda ili usluga kod kojih je cijena povezana s fluktuacijom burzovnih kotacija ili indeksa ili stopama na financijskom tržištu na koje prodavatelj robe ili pružatelj usluga nema utjecaj,</li> <li>—ugovore o kupovini ili prodaji strane valute, putničke čekove ili međunarodne novčane doznake izražene u stranoj valuti.</li> </ul> <p>(d) Točka (l) nije prepreka za klauzule o indeksaciji cijena, ako je to u skladu sa zakonom, pod uvjetom da je metoda prema kojoj cijene variraju jasno opisana.</p>	<p>potrošaču ili odredba kojom se teret dokaza prebacuje na potrošača kada bi, prema mjerodavnom pravu, teret dokaza bio na trgovcu.</p>		
---	--	--	--