

Zakon o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 79/07, 125/07, 75/09 i 79/09)

I. OPĆE ODREDBE

Svrha i sadržaj Zakona

Članak 1.

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

1. pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača,
2. pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu,
3. pravo na pravnu zaštitu potrošača,
4. pravo na informiranje i edukaciju 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.

Odnos prema drugim zakonima

Članak 2.

(1) Primjena odredaba ovoga Zakona ne utječe na prava koja potrošači imaju na temelju drugih zakona.

(2) Ako ovim Zakonom nije drukčije određeno, na obvezno-pravne odnose između potrošača i trgovca primijenit će se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

Definicije

Članak 3.

(1) U smislu ovoga Zakona pojedini izrazi znače:

- "*cijena za jedinicu mjere*" je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na pojedinom području Republike Hrvatske, a koja uključuje porez na dodanu vrijednost,
- "*maloprodajna cijena*" je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodanu vrijednost,
- "*obavijest o proizvodu*" je pisana obavijest u kojoj se navode osnovni podaci o proizvodu,
- "*potrošač*" je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja,
- "*proizvod*" je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze,
- "*proizvod u slobodnom (rasutom ili "rinfuza") stanju*" je proizvod koji je ponuđen na prodaju potrošačima, a koji nije prethodno zapakiran i koji je izmjeran u nazočnosti potrošača,
- "*trajni medij*" je svaki instrument koji omogućava potrošaču da pohrani podatke koji su namijenjeni njemu osobno, na način da podaci ostanu dostupni za buduću uporabu tijekom razdoblja primjerenog svrsi informacije, te koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih podataka,
- "*trgovac*" je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja,
- "*usluga s dodanom vrijednosti*" je svaka usluga koja zahtijeva obradu prometnih podataka ili podataka o lokaciji bez prometnih podataka izvan opsega nužnog za prijenos komunikacije ili za obračun i naplatu troškova,
- "*zemlja podrijetla*" je zemlja u kojoj je proizvod proizveden, odnosno zemlja u kojoj je proizvod podvrgnut procesu koji je posljednji bitno promijenio njegova svojstva,

(2) U smislu glave VI. dijela II. i dijela III. ovoga Zakona, trgovcem se smatra i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca.

(3) U smislu dijela III. ovoga Zakona, pojedini izrazi znače:

- "*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),
- "*nositelj pravila postupanja trgovaca*" je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca, koji je nadležan za sastavljanje i izmjenu pravila postupanja i/ili nadzor nad provođenjem tih pravila od strane onih koji su se obvezali provoditi ga,
- "*poziv na kupnju*" je svaki oblik poslovne komunikacije kojim se navode osnovne karakteristike proizvoda i njegova cijena, i to na način koji je prikladan sredstvu poslovne komunikacije koji se koristi, a čime se potrošaču daje mogućnost kupnje proizvoda,

- "*odluka o poslu*" je svaka odluka koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to hoće li, kako i pod kojim uvjetima sklopiti posao, hoće li cijenu platiti u cijelosti ili u obrocima, hoće li proizvod zadržati ili s njime dalje raspolagati, hoće li se koristiti pravima koja ima na temelju ugovora, bez obzira na to je li potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja,
- "*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,
- "*pravila postupanja trgovaca*" je sporazum ili skup pravila koji nije donesen u obliku zakona ili nekog drugog propisa, a kojim je uređen način postupanja trgovaca koji su se obvezali poštivati ta pravila postupanja glede jedne ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora,
- "*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,
- "*vazan 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 poslu koju inače ne bi donio,
- "*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.

Izbor stranog prava

Članak 4.

Izborom stranog prava kao mjerodavnog prava potrošač koji ima boravište u Republici Hrvatskoj ne može biti lišen zaštite na koji ima pravo po ovom Zakonu ili drugom zakonu kojim se uređuju pojedini aspekti zaštite potrošača.

Obveza trgovca

Članak 5.

- (1) Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ovoga Zakona i propisima obveznog prava. [insp 143/3/1 - 144/1](#)
- (2) U slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu na odnose potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari te je u skladu s tim odredbama trgovac dužan prema izboru potrošača ukloniti nedostatak na proizvodu, predati drugi proizvod bez nedostatka, sniziti cijenu ili vratiti plaćeni iznos za proizvod, te ispuniti i druge obveze propisane tim odredbama. [insp 143/3/2 - 144/2](#)
- (3) Odredba stavka 2. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuje i na odgovornost trgovca za obavljenju uslugu. [143/3/3 - 144/3](#)
- (4) Nedostatak na proizvodu, odnosno obavljenju usluzi, kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka, a troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja. [143/3/4](#)
- (5) Ako trgovac ili proizvođač da jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda dužan je ispuniti obveze propisane odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari kao i obveze preuzete jamstvom. [143/3/5 - 144/4](#)

Pravna narav zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori

Članak 6.

- (1) Potrošači se ne mogu odreći prava koja stječu odredbama ovoga ili drugih zakona.
- (2) Ugovorne odredbe kojima bi se odredbe o zaštiti potrošača, predviđene ovim ili drugim zakonom, mijenjale na štetu potrošača, ništete su.

II. Prodaja proizvoda i pružanje usluga

Glava I.

OPĆE ODREBE O PRODAJI NA MALO

Uvjeti prodaje proizvoda i pružanje usluga

Članak 7.

- (1) Ako se izlaganje proizvoda na prodajnom mjestu, prema općim propisima obveznog prava, ne smatra ponudom, trgovac može odbiti s potrošačem sklopiti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaze na prodajnome mjestu samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja. Trgovac može odbiti pružiti uslugu koja je predmet njegovog poslovanja, samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja.
- (2) Trgovac mora svoje prodajne uvjete jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u prodajnom prostoru. Posebne uvjete koje trgovac daje za pojedine proizvode mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti na prodajnim mjestima tih proizvoda. Ako trgovac pojedinim skupinama potrošača odobrava posebne uvjete (rodilje, mladenci, invalidi, umirovljenici i dr.) ti uvjeti trebaju biti jasno i vidljivo objavljeni u prodajnom prostoru. [143/1/1 - 144/6](#)
- (3) Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja potrošača, osim ako je na to obavezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela vlasti. [145/1](#)
- (4) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna trgovac mora ispostaviti potrošaču ponudu i radni nalog s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak. Radni nalog potpisuje trgovac i potrošač, a jedan primjerak radnog naloga mora se predati potrošaču. [144/7](#)

(5) Ako se, u slučajevima iz stavka 4. ovoga članka, tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (proširenje radnog naloga), trgovac mora za to dobiti prethodni pisani pristanak potrošača, osobno ili putem sredstava daljinske komunikacije, ako se proširenjem radnog naloga cijena povisuje za više od 10 posto. 145/8

Članak 8. 144/9

- (1) Svaki trgovac je dužan potrošačima omogućiti podnošenje pisanih prigovora, bilo u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte, te je na njih dužan odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.
- (2) Trgovac je dužan u prodajnom prostoru vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz stavka 1. ovoga članka.
- (3) Svaki trgovac, dužan je voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora potrošača iz stavka 1. ovoga članka najmanje godinu dana od dana primitka prigovora potrošača.

Isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga

Članak 9. insp 143/1/2 - 144/10

- (1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos utvrđene maloprodajne cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koje pruža.
- (2) Na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 1. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučaju sniženja, odnosno rasprodaje.
- (3) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.
- (4) Kod proizvoda u slobodnom (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 javne dražbe i prodaje umjetničkih djela i antikviteta te na cijene usluga uređene drugim propisima.
- (7) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača propisat će pravilnikom način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. ovoga članka.

Isticanje cijene pri oglašavanju

Članak 10. 144/11

Pri oglašavanju u kojem se spominje maloprodajna cijena proizvoda ili usluga, mora biti navedena i cijena za jedinicu mjere, a sukladno odredbama članka 9. ovoga Zakona.

Plaćanje novčanih obveza

Članak 11. 145/2

Novčana obveza koju potrošač plaća putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatrat će se namirenom s danom kada je takva ustanova primila od potrošača nalog za plaćanje.

Račun

Članak 12.

- (1) Trgovac mora za prodani proizvod, odnosno obavljenju uslugu potrošaču izdati račun koji mora biti točan, neizbrisiv, jasan, vidljiv i čitljiv u papirnatom ili elektroničkom obliku. 145/3
- (2) Trgovac mora potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode, odnosno pružene usluge. 144/12
- (3) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje. insp 143/4/1 - 144/13
- (4) Izdavanje računa nije dopušteno naplaćivati. 145/4
- (5) Na slučajeve stavka 1. do 4. ovog članka, na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Zakona o porezu na dodanu vrijednost koje uređuju pitanje ispostavljanja računa.

Isprave koje prate proizvod

Članak 13. insp 143/3/6

- (1) Trgovac mora prigodom prodaje proizvoda potrošaču predati, ili ako je riječ o proizvodima u rasutom stanju predočiti, propisane isprave koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda (jamstvo, tehničku uputu, uputu za sklapanje, uputu za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, izjavu o sukladnosti proizvoda i sl.). 145/5
- (2) Isprave iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom. 145/6
- (3) Prijevod propisanih isprava koje je proizvođač pripremio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda, iz stavka 1. mora biti istovjetan izvorniku. 145/6

Ambalaža

Članak 14.

- (1) Ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje, prilagođena obliku i masi proizvoda i ne smije dovesti potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te mora biti sukladna posebnim propisima koji propisuju zahtjeve za ambalažu. 145/7

- (2) U slučaju ponude zamatanja posebnim papirom za zamatanje i dodatnim ukrasima, cijena tih proizvoda i usluge zamatanja mora biti istaknuta jasno, vidljivo i čitljivo. [144/14](#)
- (3) Vrećice i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u cijelosti ili djelomično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca smatraju se promidžbenim materijalom. [144/15](#)
- (4) Trgovac mora na zahtjev potrošača zadržati ambalažu prodanog proizvoda. [145/16](#)

Obećavanje dobitka

Članak 15. [insp 143/3/7 - 145/8](#)

Trgovac koji prigodom ponude proizvoda ili usluge potrošaču obećava dobitak u obliku nagrade ili daje druge slične izjave stvarajući dojam kod potrošača da je dobio priopćenu nagradu ili je nagradna igra završila a proizvod se i dalje tako obilježen nalazi u prometu dužan je predati proizvod koji je namijenjen za nagradu.

Ostavljanje oglasnih poruka i materijala

Članak 16. [144/17](#)

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

Glava II.

OBAVIJEST O PROIZVODU

Članak 17.

- (1) Obavijest o proizvodu, koja prati proizvod i dostupna je potrošaču, sadrži bitne podatke iz članka 111. stavka 4. ovoga Zakona koji su, ovisno o kontekstu i okolnostima slučaja, potrebni prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupnji. [insp 143/1/3 - 145/9](#)
- (2) Ako poseban propis usklađen s pravilima Europske zajednice uređuje označavanje pojedinog proizvoda, obavijest o proizvodu za te proizvode sadrži podatke određene tim posebnim propisima.
- (3) Obavijest o proizvodu sadrži i oznaku zemlje podrijetla. [145/10](#)
- (4) Podaci iz stavka 1. do 3. ovoga članka moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili znakovima i piktogramima lako razumljivim potrošaču, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika. [insp 143/1/4 - 145/11](#)

Članak 18.

/ Ovaj je članak brisan /

Glava III.

AKCIJSKA PRODAJA, SNIŽENJE, RASPRODAJA I PRODAJA PROIZVODA S GREŠKOM

Akcijska prodaja

Članak 19.

- (1) Akcijska prodaja je prodaja određene količine proizvoda jednog proizvođača u određeno vrijeme na određenom mjestu, i to po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovitoj prodaji.
- (2) Proizvod iz stavka 1. ovoga članka mora biti jasno, vidljivo i čitljivo označen riječima "akcija" ili "akcijska prodaja".

Sniženje i rasprodaja

Članak 20.

- (1) Proizvod koji se prodaje na sniženju, odnosno rasprodaji mora biti jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, odnosno tijekom rasprodaje. [insp 143/1/5 i 6 - 144/18](#)
- (2) Ako je postotak sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći postotak sniženja, odnosno rasprodaje, mora se odnositi na najmanje jednu petinu svih proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji. [144/19](#)
- (3) Na cijene proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji odgovarajuće se primjenjuju odredbe članka 9. ovoga Zakona.
- (4) Rasprodajom iz stavka 1. ovoga članka smatra se prodaja robe po sniženoj cijeni u slučaju prestanka poslovanja trgovca, prestanka poslovanja u prodajnom objektu i prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca.
- (5) Sniženjem iz stavka 1. ovoga članka smatra se prodaja robe po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, prodaja proizvoda s greškom, prigodna sajamska prodaja u okviru sajamske priredbe i stalna prodaja po sniženim cijenama u specijaliziranim prodavaonicama, bez obzira na razloge sniženja cijene.

Članak 21. [insp 143/1/7 - 144/20](#)

Proizvod koji je na sniženju, odnosno rasprodaji jer mu istječe rok uporabe mora dodatno imati jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.

Članak 22.
/ Ovaj je članak brisan /

Proizvod s greškom

Članak 23. *insp 143/1/8 - 144/21*

Ako trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, mora takav proizvod fizički odvojiti od ostalih proizvoda i 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.

Glava IV. JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA

Članak 24.

- (1) U smislu ovoga Zakona javnim uslugama smatraju se distribucija električne energije, opskrba električnom energijom, distribucija plina, opskrba plinom, distribucija toplinske energije, opskrba toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova i javne telekomunikacijske usluge.
- (2) Prodaja potrošačima javnih usluga mora biti obračunata primjenom cijena utvrđenih posebnim propisima. *insp 143/1/9*
- (3) Prodaja potrošačima javnih usluga, kada to priroda javne usluge dopušta, mora biti obračunata prema potrošnji. *145/12*
- (4) Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučaju kada potrošač zahtijeva nestandardno očitavanje propisano posebnim propisom.
- (5) Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti u medijima. *145/13*
- (6) Tijela koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u koja će biti uključeni predstavnici druga potrošača, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način. *145/14*
- (7) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije. *145/15*
- (8) Iznimno od stavka 7. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojima će biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača.
- (9) Savjetodavna tijela iz stavka 6. ovoga članka, odnosno povjerenstva za reklamacije iz stavka 7. i 8. ovoga članka financiraju tijela koja ih osnivaju sukladno svojim internim aktima.
- (10) Tražbina naknada za javne usluge, kao i za sve troškove kućanstava koji se plaćaju u jednakim vremenskim razmacima, zastarijeva za jednu godinu.

Priključak na distribucijsku mrežu

Članak 25. *145/16*

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

Obustavljanje pružanja javne usluge

Članak 26. *145/17*

- (1) Ako se račun pružatelja javne usluge osporava u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac - pružatelj javne usluge ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka.
- (2) Ako je pružatelj javne usluge obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.
- (3) Obveza iz stavka 1. i 2. ovoga članka odnosi se i na slučaj kada pružatelj javne usluge pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.
- (4) Sudskim ili izvansudskim postupkom iz stavka 1. i 2. ovoga članka smatra se svaki postupak predviđen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima pružatelja javne usluge.

Održavanje kvalitete javne usluge

Članak 27. *145/18*

Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.

Članak 28.

(1) Tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za obavljanje javnih usluga dužna su osigurati, svaki u djelokrugu svojih zakonom propisanih nadležnosti, da nositelj navedenog ovlaštenja pruža usluge vodeći računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti javne usluge te da je javna usluga ravnopravno pristupačna svim potrošačima.

(2) Nadležna tijela iz stavka 1. ovog članka dužna su omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga.

Glava V. PLAĆANJE PREDUJMOM

Kamate na predujam

Članak 29. *insp 143/3/8 - 145/19*

(1) Ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom i isporuči proizvod ili obavi uslugu nakon primitka predujma, dužan je potrošaču prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda ili usluge dulji od jednog mjeseca.

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

Glava VI. UGOVORI SKLOPLJENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

Područje primjene

Članak 30.

(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na ugovore koji su sklopljeni u vrijeme izleta koji je organizirao trgovac izvan njegovih poslovnih prostorija, u vrijeme posjeta trgovca domu potrošača, domu drugog potrošača ili radnome mjestu potrošača.

(2) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se i na ugovore čije je sklapanje ponudio potrošač pod uvjetima koji su slični onima koji su opisani u stavku 1. ovoga članka, bez obzira na to je li potrošač bio vezan tom ponudom ili nije prije njezina prihvaćanja od strane trgovca.

(3) Trgovac koji sklapa ugovor na način opisan stavkom 1. ovoga članka mora se potrošaču legitimirati identifikacijskom karticom. *145/20*

Ugovori isključeni od primjene ove glave Zakona

Članak 31.

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

- o građenju koji se sklapaju radi izgradnje na određenoj nekretnini,
- o prodaji, najmu, zakupu i drugim pravima na nekretninama,
- 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,
- sklopljene na temelju kataloga trgovca, ako ga je potrošač imao prilike pročitati bez nazočnosti trgovca ili njegova predstavnika, ako je predviđeno da će na temelju tog ugovora ili nekog kasnije sklopljenog ugovora trgovac i potrošač ostati u trajnijoj vezi te ako je i u katalogu i u ugovoru potrošač bio jasno obaviješten o njegovu pravu na raskid ugovora iz članka 33. ovoga Zakona,
- o osiguranju,
- o prodaji vrijednosnih papira.

(2) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na ugovore o prodaji proizvoda namijenjenog njegovoj ugradnji u nekretninu, kao i na ugovore o građenju kojima je svrha popravak ili obnova nekretnine.

Obavijest o pravu na raskid ugovora

Članak 32. *insp 143/3/9*

(1) U slučaju sklapanja ugovora iz ove glave Zakona, trgovac je dužan potrošaču dati pisanu obavijest o njegovu pravu na raskid ugovora prema članku 33. ovoga Zakona. *145/21*

(2) Obavijest mora sadržavati ime, odnosno tvrtku ili naziv trgovca, njegovu adresu, datum slanja obavijesti, podatke potrebne radi identifikacije ugovora, poglavito naznaku ugovornih strana te predmet ugovora i njegovu cijenu, kao i rok za raskid ugovora iz članka 33. stavka 1. ovoga Zakona. *145/21*

(3) Ukoliko je obavijest o pravu na raskid ugovora sastavni dio ugovora, tada mora biti posebno istaknuta i napisana na isti način (font, veličina, boja, podloga, oblik, itd.) kao i ostale odredbe ugovora. *144/22*

(4) Obavijest mora biti uručena potrošaču najkasnije u trenutku sklapanja ugovora.

(5) U slučaju spora trgovac je dužan dokazati da je potrošaču na vrijeme predao obavijest iz stavka 1. do 3. ovoga članka.

Raskid ugovora

Članak 33.

- (1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor iz ove glave Zakona u roku od 14 radnih dana od dana primitka pisane obavijesti iz članka 32. ovoga Zakona.
- (2) Ugovor se raskida pisanom obaviješću o raskidu.
- (3) Ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavijest o raskidu.
- (4) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar roka iz stavka 1. ovoga članka.

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

Članak 34.

Ako potrošač nije primio pisanu obavijest iz članka 32. ovoga Zakona, njegovo pravo na raskid ugovora iz članka 33. ovoga Zakona nije vremenski ograničeno.

Posljedice raskida ugovora

Članak 35.

- (1) U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan vratiti proizvod trgovcu o svom trošku.
- (2) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora.
- (3) Trgovac je dužan, najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač do tog trenutka platio na temelju ugovora, uvećan za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje računajući od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate. [inwsp 143/4/2 - 144/23](#)

Glava VII. UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU

Pojam ugovora sklopljenog na daljinu

Članak 36.

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

Sredstva daljinske komunikacije

Članak 37.

- (1) Sredstva daljinske komunikacije jesu ona sredstva koja su pogodna za sklapanje ugovora između trgovca i potrošača bez istodobne fizičke nazočnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu.
- (2) Sredstva iz stavka 1. ovoga članka, među ostalim, jesu: adresirani i neadresirani tiskani materijali, standardna pisma i dopisnice, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, katalog, telefon s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televizija i elektronička pošta.

Operator sredstva daljinske komunikacije

Članak 38.

- (1) Operator sredstva daljinske komunikacije je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje trgovcu uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.
- (2) Zabranjuje se objavljivanje oglasa u javnim glasilima za usluge s dodanom vrijednošću, ako se uz svaki objavljeni oglas za usluge s dodanom vrijednošću, ne objavi jasno, vidljivo i čitljivo, naziv i puna adresa trgovca, te telefonski broj, koji ne smije biti iz numeracije brojeva s dodanom vrijednošću i matični broj tvrtke koja pruža navedene usluge. [145/22](#)
- (3) Operatori koji u Republici Hrvatskoj pružaju usluge s dodanom vrijednošću, dužni su oformiti javni telefonski imenik tih brojeva s naznakom usluge i njezine cijene, podacima o vlasniku broja, podaci o davateljima sadržaja usluga, punom aresom, te telefonskim brojem, koji ne smije biti iz numeracije brojeva s dodanom vrijednošću. [145/22](#)
- (4) Usluge s dodanom vrijednošću ne mogu se pružati bez dostupnosti podataka iz stavka 2. i 3. ovoga članka. [145/22](#)

Područje primjene odredaba ove glave Zakona

Članak 39.

Odredbe ove glave Zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore glede financijskih usluga na koje se odnose odredbe glave VIII. ovoga dijela Zakona, osim odredaba članaka 42., 53. i 54. ove glave Zakona,
- ugovore sklopljene kupnjom na automatima za prodaju,
- ugovore sklopljene s telekomunikacijskim operatorom uporabom javnih govornica,
- ugovore o građenju,

- ugovore kojima je svrha stjecanje prava na nekretnini, osim na ugovore o najmu i zakupu nekretnine,
- ugovore sklopljene javnom dražbom.

Isključenje primjene pojedinih odredaba ove glave Zakona

Članak 40.

(1) Odredbe članaka 43. do 51. i članka 52. stavka 1. ovoga Zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore o prodaji hrane i ostalih proizvoda namijenjenih svakodnevnoj uporabi i koje potrošaču na kućnu adresu, njegovo prebivalište ili njegovo radno mjesto dostavlja redoviti dostavljač,
- ugovore o smještaju, prijevozu i opskrbi pripremljenom hranom (catering), i uslugama za slobodno vrijeme kojima se trgovac obvezuje ispuniti svoju obvezu u točno određenom trenutku ili u točno određenom roku.

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

Zabrana sklapanja određenih ugovora sredstvima daljinske komunikacije

Članak 41.

Sredstvima daljinske komunikacije nije dopušteno sklapati ugovore o prodaji lijekova, medicinskih i veterinarsko-medicinskih proizvoda, eksploziva, duhanskih proizvoda, oružja i ostalih proizvoda čija je zabrana prodaje na daljinu uređena posebnim propisom.

Ograničavanje uporabe sredstava daljinske komunikacije

Članak 42.

(1) Uporaba telefona bez ljudskog posredovanja (automatskih govornih automata), elektroničke pošte i telefaks uređaja u svrhu sklapanja ugovora dopuštena je samo uz prethodnu suglasnost potrošača. **145/23**

(2) Uporaba ostalih sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora dopuštena je ako se potrošač tomu izričito ne protivi.

(3) Uporabu sredstava daljinske komunikacije u slučajevima iz stavka 1. i 2. ovoga članka nije dopušteno naplatiti potrošaču. **145/24**

Prethodna obavijest

Članak 43. **insp 143/3/9**

(1) U primjerenom roku prije sklapanja ugovora potrošač mora biti obaviješten o:

- imenu, tvrtki ili nazivu, matičnom broju i sjedištu trgovca ili osobe kojoj potrošač može iznijeti svoje prigovore,

- proizvodu ili usluzi koji se nude te njihovu nazivu,

- glavnim svojstvima proizvoda ili usluge,

- cijeni proizvoda ili usluge, uključujući sva porezna i druga davanja,

- troškovima dostave proizvoda,

- načinu plaćanja te načinu i roku isporuke proizvoda ili pružanja usluge,

- uslugama koje se nude nakon prodaje (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova),

- jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu,

- pravu potrošača na raskid ugovora iz članka 45. ovoga Zakona i roku za raskid,

- situacijama u kojima je isključeno pravo potrošača na raskid ugovora,

- pretpostavkama i postupku otkaza ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme ili za razdoblje dulje od godinu dana,

- troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi,

- razdoblju u kojem ponuda ili cijena vrijede,

- ako je riječ o ugovorima o kontinuiranoj prodaji proizvoda ili ugovorima o kontinuiranom pružanju usluga, najkraćem vremenu na koje trgovac pristaje sklopiti ugovor. **145/24**

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca, te mora biti jednoznačna, jasna, lako razumljiva i prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koja se koristi. **145/25**

(3) U slučaju uporabe telefona, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora. **145/25**

(4) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati upozorenje da ugovor u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici, odnosno upozorenje da djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika. **145/25**

Potvrda prethodne obavijesti

Članak 44. **insp 143/3/9 - 145/26**

(1) Potrošač mora dobiti potvrdu prethodne obavijesti u pisanom ili u nekom drugom, potrošaču dostupnom trajnom mediju, što je moguće prije, a najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge, ako mu potvrda prethodne obavijesti nije bila dostavljena prije sklapanja ugovora.

(2) Potvrda prethodne obavijesti mora sadržavati sve podatke koje sadrži i prethodna obavijest.

(3) U slučaju sklapanja ugovora o usluzi koja se pruža jednokratnom uporabom sredstava daljinske komunikacije i koju naplaćuje operator sredstava daljinske komunikacije, trgovac neće biti dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga članka, međutim potrošač mora u svakom slučaju biti obaviješten o sjedištu trgovca ili drugoj adresi na koju može nasloviti prigovor.

(4) U slučajevima u kojima je dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti, teret dokaza izdavanja te obavijesti je na trgovcu.

Pravo na raskid ugovora

Članak 45. 144/25

- (1) Svaki ugovor sklopljen sredstvom daljinske komunikacije na koji se primjenjuju pravila sadržana u ovoj glavi Zakona potrošač može, ne navodeći za to razlog, raskinuti u roku od sedam radnih dana.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana kada je potrošač primio proizvod, uz pretpostavku da je prije toga potrošaču bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti iz članka 44. ovoga Zakona.
- (3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, ako do trenutka sklapanja ugovora potrošaču nije bila dostavljena potvrda prethodne obavijesti, od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

Rok za raskid ugovora ako potvrda prethodne obavijesti nije dostavljena

Članak 46.

- (1) Ako trgovac nije ispunio svoje obveze iz članka 44. ovoga Zakona, potrošač će imati pravo raskinuti ugovor u roku od tri mjeseca.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana primitka proizvoda.
- (3) U slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge, rok iz stavka 1. ovoga članka počinje teći od dana sklapanja ugovora.
- (4) Ako trgovac, u roku iz stavka 1. ovoga članka, dostavi potrošaču potvrdu prethodne obavijesti iz članka 44. ovoga Zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 radnih dana od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

Oblik raskida ugovora

Članak 47.

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

Posljedice raskida ugovora

Članak 48.

- (1) U slučaju raskida ugovora, potrošač je dužan o svom trošku vratiti proizvod trgovcu.
 - (2) Potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac pretrpio zbog raskida ugovora.
 - (3) Trgovac je dužan što je moguće prije, a najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti potrošaču cjelokupan iznos koji je potrošač do trenutka raskida platio na temelju ugovora, uvećan za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.
- [insp 143/4/2 - 145/27](#)

Isključenje prava na raskid ugovora

Članak 49.

- Osim ako stranke nisu drukčije ugovorile, potrošač nema pravo na raskid na temelju članka 45. i 46. ovoga Zakona ako je riječ o ugovoru:
- o pružanju usluge, ako je pružanje usluge, uz izričit pristanak potrošača, započelo prije isteka roka u kojem je potrošač imao pravo tražiti raskid ugovora,
 - o prodaji proizvoda ili obavljaju usluge čija je cijena ovisna o fluktuacijama na financijskom tržištu,
 - o prodaji proizvoda izrađenog na temelju potrošačeve specifikacije, proizvoda izrađenog isključivo za potrošača ili proizvoda koji zbog svoje naravi ne može biti vraćen ili je podložan brzom propadanju,
 - o prodaji audio ili video zapisa te računalnih programa koje je potrošač otpakirao,
 - o prodaji novina, periodičnih publikacija i magazina,
 - o igrama na sreću.

Utjecaj raskida ugovora na odobreni zajam

Članak 50.

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

Posljedice raskida ugovora o zajmu

Članak 51. 144/26

Ako potrošač, na temelju odredaba članaka 45. do 50. ovoga Zakona, raskine ugovor o zajmu, trgovac ili treća osoba koja mu je odobrila zajam na temelju sporazuma s trgovcem nema pravo zaračunati potrošaču nikakve troškove, kamate ili kaznu.

Ispunjenje ugovora u roku

Članak 52.

- (1) Trgovac je dužan ispuniti ugovor o prodaji robe ili obavljanju usluge sklopljen na daljinu u roku od 30 dana od dana kad mu je potrošač poslao narudžbu, osim ako su strane drukčije odredile.
- (2) Ne ispuni li trgovac ugovor u roku, pa makar i zbog toga jer naručeni proizvod nema na zalih ili nije u mogućnosti pružiti naručenu uslugu, mora potrošača o tome obavijestiti, a potrošač može, po svom izboru, izjaviti da raskida ugovor ili ostaviti trgovcu primjereni naknadni rok za ispunjenje. [145/28](#)
- (3) Odluči li se potrošač, u slučaju iz stavka 2. ovoga članka, raskinuti ugovor trgovac mu je dužan vratiti plaćeno što je moguće prije, a najkasnije u roku od 30 dana otkada je nastupilo zakašnjenje, uvećano za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate. [insp 143/4/1 - 145/29](#)

Zlouporaba kreditne kartice potrošača od strane trgovca

Članak 53. [145/30](#)

Ako je u vezi s ugovorom iz ove glave Zakona zlouporabljena kreditna ili debitna kartica određenog potrošača, oštećeni je potrošač ovlašten zahtijevati storniranje plaćanja, odnosno ako je plaćanje već izvršeno, potrošač ima pravo zahtijevati od trgovca da mu vrati ili nadoknadi plaćeni iznos uvećan za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana kada je plaćanje izvršeno.

Zabrana slanja proizvoda bez narudžbe potrošača

Članak 54. [144/27](#)

- (1) Nije dopušteno isporučiti potrošaču proizvod ili pružiti uslugu koju potrošač nije unaprijed naručio, ako je riječ o naplatnom poslu.
- (2) Ako trgovac, suprotno stavku 1. ovoga članka, pošalje potrošaču određeni proizvod, smatra se da je taj proizvod promidžbeni dar trgovca.
- (3) Ništetna je odredba u uvjetima poslovanja trgovca ili ponudi poslanoj bez prethodne narudžbe potrošača prema kojoj bi šutnja potrošača značila prihvatanje ponude.
- (4) Odredbama stavaka 1. do 3. ovoga članka ne dovodi se u pitanje odredbe ovog ili drugih zakona o prešutnom obavljanju ugovora.

Teret dokaza

Članak 55.

U parničnom postupku pokrenutom protiv trgovca ili operatora sredstava daljinske komunikacije zbog povrede prava potrošača iz ove glave Zakona teret dokaza glede postojanja prethodne obavijesti, pisane potvrde prethodne obavijesti i pridržavanja rokova ispunjenja ugovora sklopljenog sredstvima daljinske komunikacije je na trgovcu, odnosno operatoru sredstava daljinske komunikacije.

Glava VIII.

UGOVOR O PRODAJI FINACIJSKIH USLUGA NA DALJINU

Pojam

Članak 56.

- (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 iz članka 37. ovoga Zakona.
- (2) Financijske usluge na koje se odnosi ugovor iz stavka 1. ovoga članka jesu bankovne usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijske usluge, usluge stambene štednje te usluge platnog prometa.
- (3) U slučaju da se na temelju potrošačkog ugovora o financijskim uslugama potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe ove glave Zakona odnose se samo na početni ugovor.
- (4) U slučaju da se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge, odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i trgovca nije sklopljen početni ugovor, odredbe članaka 57. do 62. ovoga Zakona primjenjivat će se samo kad se ta usluga pruža prvi put.
- (5) Ako, u slučaju iz stavka 4. ovoga članka, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u razdoblju od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom te će se, na tu uslugu primjenjivati odredbe članaka 57. do 62. ovoga Zakona.

Prethodna obavijest

Članak 57. [insp 143/3/9](#)

- (1) U primjerenom 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 58. do 61. ovoga Zakona. [144/29](#)
- (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 rabi.

(4) U slučaju uporabe telefona, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora. Uz izričiti pristanak potrošača, osoba koja u ime trgovca kontaktira s potrošačem, dužna je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između nje i trgovca te podacima predviđenim člankom 59. podstavcima 1., 2. i 5. te člankom 60. podstavkom 1. ovoga Zakona. 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. U svakom slučaju, trgovac je dužan dostaviti potrošaču obavijest koja sadrži sve podatke iz članaka 58. do 61. ovoga Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 62. ovoga Zakona.

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

(6) Uz podatke koji su navedeni u stavicima 1. do 5. ovoga članka te člancima 58. do 61. ovoga Zakona, potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđeni propisima kojima se uređuju pojedine financijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca.

Članak 58.

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

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

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

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

Članak 59.

Obavijest o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

- opis osnovnih obilježja financijske usluge,
- 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,
- ako je potrebno, naznaka da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno financijske usluge koja se nudi,
- ako je to potrebno, naznaku da cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje davatelj financijske usluge nema utjecaja te naznaku da dosadašnja cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge,
- naznaku o postojanju mogućnosti da potrošač bude obavezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu, odnosno koje ne plaća putem trgovca,
- bilo koje vremensko ograničenje valjanosti obavijesti,
- pojedinosti glede plaćanja cijene i ispunjenja financijske usluge,
- naznaku bilo kojeg dodatnog troška koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije.

Članak 60.

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

- naznaku postoji li ili ne postoji pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prema članku 63. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obavezan na temelju članka 66. stavka 3. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora,
- minimalno trajanje ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano,
- naznaku o pravu na ugovorni 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,
- praktične upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid prema članku 63. ovoga Zakona, uključujući adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja,
- naznaku države čije je pravo mjerodavno za uređenje odnosa davatelja financijske usluge i potrošača prije sklapanja ugovora,
- 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,
- 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, davatelj usluga u vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem.

Članak 61.

Obavijest o načinu rješavanja sporova sadrži:

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

Oblik prethodne obavijesti

Članak 62. *insp 143/3/9*

(1) U primjerenom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac dostavit će potrošaču ugovorne odredbe i uvjete, te prethodnu obavijest iz članka 57. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 58. do 61. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor sklopljen uporabom sredstava daljinske komunikacije koje ne omogućava da mu se ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest iz članka 57. 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. 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 63.

(1) Svaki potrošački ugovor o financijskim uslugama sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 radnih 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 odnosno dobrovoljnom mirovinskom osiguranju, od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor sklopljen.

(3) Ako je sukladno odredbi članka 62. stavka 2. ovoga Zakona ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljeni ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest sa svim podacima iz članaka 58. do 61. 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 62. stavku 1. i 2. ovoga članka.

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

- 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 ugovorenim gotovinskom namiro; 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,
- sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana,
- ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka,
- riječ o ugovoru o zajmu koji se raskida temeljem članka 50. i 94. ovoga Zakona.

Oblik jednostranog raskida ugovora

Članak 64.

(1) Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na nekom drugom, primatelju dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, predviđenog člankom 63. ovoga Zakona, s time da je potrošač dužan slijediti upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid koje su mu dane u prethodnoj obavijesti iz članka 57. ovoga Zakona.

(2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 63. stavka 1. ovoga Zakona.

(3) Ugovor je raskinut u trenutku kad je ovlaštena osoba primila obavijest o raskidu.

Početak ispunjenja ugovora

Članak 65.

(1) Trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 63. 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 63. ovoga Zakona.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Članak 66.

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 63. 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 koji mu je pružen 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 tog plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 57. ovoga Zakona, na način predviđen člankom 60. stavkom 1. ovoga Zakona.

(6) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koji je ispunjen prije jednostranog raskida ugovora iz članka 63. ovoga Zakona, ako je usluga pružena suprotno odredbi članka 65. stavka 1. ovoga Zakona.

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 63. ovoga Zakona, trgovac je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je ovlaštena osoba obaviještena o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je davatelj financijske usluge ovlašten, na temelju stavka 3. ovoga članka, naplatiti od potrošača. 144/30

(8) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 63. 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. 144/30

Utjecaj raskida potrošačkog ugovora o financijskoj usluzi na druge ugovore

Članak 67.

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona, raskidom ugovora o financijskoj usluzi raskida se i svaki drugi ugovor koji je, na temelju ili u svezi 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 ove glave Zakona

Članak 68.

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

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

Teret dokaza

Članak 69.

(1) U parničnom postupku pokrenutom glede sporova vezanih za ugovore iz ove glave Zakona trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor, odnosno pristao na to da mu trgovac počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona.

(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokaza glede činjenica navedenih u stavku 1. ovoga članka biti na potrošaču, smatrat će se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredaba glave XI. ovoga Zakona.

Odgovarajuća primjena

Članak 70.

Odredbe članaka 42., 53. i 54. ovoga Zakona na odgovarajući se način primjenjuju i na ugovore iz ove glave Zakona.

Glava IX. POTROŠAČKI ZAJAM

Pojam ugovora o potrošačkom zajmu

Članak 71.

(1) Ugovorom o potrošačkom zajmu obvezuje se zajmodavac da potrošaču stavi na raspolaganje određeni iznos novca, a potrošač se obvezuje da mu plaća određenu kamatu i dobiveni iznos vrati u vrijeme i na način utvrđen ugovorom.

(2) Ugovor o kupnji proizvoda i usluga, kojim se ovlašćuje potrošača da plati kupnju u nekoliko obroka, s tim da je zbroj iznosa svih obroka viši od cijene proizvoda ili usluge, smatra se, za potrebe ovoga Zakona, ugovorom o potrošačkom zajmu. Ugovori o kontinuiranom pružanju usluga kada potrošač ima pravo otplaćivati ih obročno u vrijeme njihova pružanja ne smatraju se ugovorima o zajmu.

(3) Zajmodavac je svaka osoba ili skupina osoba koja u okviru svoje djelatnosti ili svoga zanimanja sklapa s potrošačima ugovore o zajmu.

(4) Za potrebe ovoga Zakona, zajmodavac se smatra trgovcem.

Ugovori o zajmu isključeni od primjene ove glave Zakona

Članak 72.

(1) Odredbe ove glave Zakona ne primjenjuju se na:

- ugovore o zajmu namijenjene zakupu stvari, osim ako je ugovorom o zakupu predviđeno da će na kraju ugovorenog roka zakupa stvar prijeći u vlasništvo zakupnika,
- ugovore o zajmu kojima je predviđeno da se kamate ne plaćaju ako potrošač isplati zajam odjednom,
- ugovore o dopuštenom prekoračenju na tekućem računu, osim članaka 77., 85. i 86. ovoga Zakona,
- ugovore o zajmu kojima se potrošač obvezuje vratiti zajam u razdoblju kraćem od tri mjeseca,

- ugovore o zajmu kojima se potrošač obvezuje vratiti zajam u najviše četiri obroka u razdoblju kraćem od dvanaest mjeseci.
- (2) Odredba članka 84. ovoga Zakona neće se primjenjivati na ugovore o zajmu u kojima je tražbina zajmodavca osigurana založnim pravom na nekretnini.
- (3) Odredba članka 84. ovoga Zakona ne primjenjuje se na ugovore o zajmu sklopljene radi kupnje, izgradnje, dogradnje, obnove, zakupa ili stjecanja drugog prava na nekretnini ili posebnom dijelu nekretnine.

Oblik ugovora o potrošačkom zajmu

Članak 73. 145/31

Ugovor o potrošačkom zajmu mora biti sklopljen u pisanom obliku, a najmanje jedan primjerak ugovora mora se uručiti potrošaču.

Sadržaj ugovora o potrošačkom zajmu

Članak 74. insp 143/3/10 - 145/32

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

- odredbu o iznosu zajma,
- odredbu o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi i pretpostavkama pod kojima se godišnja nominalna kamatna stopa može promijeniti,
- odredbu o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju te pretpostavkama pod kojima se ti troškovi mogu promijeniti,
- odredbu o efektivnoj kamatnoj stopi,
- odredbu o pretpostavkama pod kojima efektivna kamatna stopa na zajam može biti promijenjena,
- odredbu o iznosu, broju i razdoblju ili datumu otplate pojedinih obroka zajma, kao i kamate i ostale troškove koje potrošač mora platiti kako bi otplatio zajam te, ako je moguće, ukupan iznos tih uplata,
- odredbu o ukupnom trošku zajma,
- odredbu o obvezi i uvjetima štednje ili pologa novca, ako je to pretpostavka za odobrenje zajma,
- nominalnu godišnju kamatnu stopu za zajam i nominalnu godišnju kamatnu stopu za sredstva pologa ako je polog pretpostavka za odobrenje zajma,
- odredbu o sredstvima osiguranja plaćanja,
- odredbu o pretpostavkama i postupku raskida ugovora o zajmu.

(2) U slučaju kada nije moguće izraziti efektivnu kamatnu stopu, pisani ugovor mora sadržavati odgovarajuću obavijest potrošaču koja mora sadržavati najmanje obavijest o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi i troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju te pretpostavkama pod kojima se oni mogu izmijeniti.

Efektivna kamatna stopa

Članak 75.

(1) Efektivna kamatna stopa na zajam jest ukupan trošak zajma za potrošača, izražen kao postotak od iznosa odobrenog zajma, iskazan na godišnjoj razini.

(2) Efektivna kamatna stopa izračunava se s obzirom na okolnosti koje postoje u trenutku sklapanja ugovora o zajmu.

(3) Za potrebe izračuna efektivne kamatne stope, smatra se da je ugovor o zajmu valjan te da zajmodavac i potrošač ispunjavaju ugovorom preuzete obveze na ugovoreni način i u ugovoreno vrijeme.

(4) U slučaju da ugovor o zajmu sadrži odredbu kojom je predviđena mogućnost promjene nominalne kamatne stope i iznosa, odnosno razine ostalih troškova zajma, za potrebe izračuna efektivne kamatne stope, smatra se da će do ispunjenja ugovora o zajmu kamate i ostali troškovi zajma ostati nepromijenjeni.

(5) Ako se u ugovoru o zajmu ne navodi iznos odobrenog zajma, za potrebe izračuna efektivne kamatne stope, smatra se da je odobren zajam u iznosu od 10.000,00 kuna.

(6) Ako u ugovoru o zajmu nije izričito navedeno vrijeme na koje je odobren zajam, niti se ono može odrediti na temelju ostalih odredaba ugovora, za potrebe izračuna efektivne kamatne stope, smatra se da je zajam odobren na godinu dana.

(7) Kada je ugovorom o zajmu predviđeno da će zajmodavac isplatiti potrošaču odobreni iznos u nekoliko rata, za potrebe izračuna efektivne kamatne stope na zajam, smatra se da je cjelokupan iznos zajma isplaćen na dan isplate prvog obroka.

(8) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, u suglasnosti s ministrom nadležnim za financije, propisat će odlukom jedinstvenu metodu obračuna efektivne kamatne stope.

Ukupni troškovi zajma

Članak 76.

(1) Ukupni troškovi zajma jesu svi troškovi, uključujući kamate i sva druga davanja koja je potrošač dužan platiti za odobreni zajam.

(2) Ukupni troškovi zajma ne obuhvaćaju:

- iznose koje je potrošač dužan platiti u slučaju neispunjenja neke od odredaba ugovora o zajmu,
- troškove transfera novca na račun potrošača,
- troškove računa na koji je potrošač dužan uplaćivati obroke zajma, kamate i ostale troškove, osim ako potrošaču nije bila ostavljena mogućnost odabira želi li otvaranje takvog posebnog računa, a troškovi tog računa nerazumno su visoki,
- troškove doznaka,
- troškova članarina za sudjelovanje u određenim udruženjima ili skupinama koji ne proizlaze iz ugovora o zajmu, a utječu na uvjete ugovora o zajmu,

- troškove osiguranja otplate zajma, osim troškova osiguranja ugovorenog za slučaj smrti, bolesti ili gubitka zaposlenja potrošača, ako je iznos troškova osiguranja ugovorenog za te slučajeve, uključujući kamate i druge troškove, jednak ili manji od ukupnog iznosa zajma te ako je to osiguranje bilo uvjet za odobrenje zajma,
- troškove različite od prodajne cijene proizvoda ili usluge za čiju se kupnju zajam odobrava, a koje bi potrošač, na temelju ugovora o kupnji tih proizvoda ili usluga, bio dužan platiti bez obzira na to plaća li ih svojim ili pozajmljenim novcem.

Obavještanje potrošača

Članak 77. *insp 143/3/11*

- (1) zajmodavac je dužan, u primjerenom roku prije sklapanja ugovora, u pisanom obliku, obavijestiti potrošača o najvišem iznosu zajma, ako takav postoji, o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi te pretpostavkama pod kojima se ona može promijeniti, o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuju te pretpostavkama pod kojima se oni mogu promijeniti, kao i o pretpostavkama i postupku raskida ugovora. *144/31*
- (2) Nakon sklapanja ugovora o zajmu zajmodavac je dužan obavijestiti potrošača o svakoj promjeni nominalne godišnje kamatne stope ili bilo kojeg drugog troška, u primjerenom roku nakon izvršene promjene. *145/33*
- (3) Obavijest iz stavka 2. ovoga članka bit će potrošaču dostavljena u izvješću o stanju računa, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile. *145/33*

Oglašavanje

Članak 78. *insp 143/3/12 - 145/34*

Svako oglašavanje, bez obzira na to je li riječ o ponudi za sklapanje ugovora ili nije, istaknuto u poslovnim prostorijama ili dostavljeno potrošaču na neki drugi način, a kojim netko nudi odobravanje potrošačkog zajma, neposredno ili putem neke druge osobe, mora sadržavati nominalnu godišnju kamatnu stopu, navod o svim drugim troškovima zajma, te navod o efektivnoj kamatnoj stopi.

Ispunjenje ugovora o zajmu prije roka

Članak 79. *insp 143/3/13 - 145/35*

- (1) Potrošač može vratiti zajam i prije roka određenog za vraćanje.
- (2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka, potrošač ima pravo na razmjerno sniženje ukupnog troška zajma koje se sastoji od razlike iznosa kamata koje je trebalo platiti do trenutka u kojem je, prema ugovoru, trebalo izvršiti plaćanje i iznosa kamata plaćenih do trenutka vraćanja zajma.

Promjene na strani zajmodavca

Članak 80.

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

Otplata zajma sredstvima bezgotovinskog plaćanja

Članak 81. *144/32*

- (1) Ako je ugovoreno da potrošač može otplaćivati zajam mjenicom, čekom ili nekim drugim sredstvom bezgotovinskog plaćanja, zajmodavac je dužan koristiti ta sredstva plaćanja isključivo za otplatu zajma.
- (2) Iskoristi li zajmodavac mjenicu, ček ili drugo bezgotovinsko sredstvo plaćanja za neku drugu svrhu, odgovara za štetu koju je time uzrokovao potrošaču.

Zabrana prenošenja prava na zajmodavca

Članak 82.

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

Odgovornost zajmodavca za trgovca

Članak 83.

- (1) Ako je, radi kupnje određenog proizvoda ili određene usluge, potrošač sklopio ugovor o zajmu s osobom različitom od trgovca tog proizvoda ili usluge, a ugovor o zajmu sklopljen je na temelju prethodnog sporazuma zajmodavca i trgovca proizvoda ili usluge prema kojem se zajmodavac obvezuje potrošačima odobravati zajam isključivo za kupnju proizvoda ili usluge tog trgovca, potrošač može, ne uspije li ostvariti prava koja ima prema trgovcu zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji, zahtijevati od zajmodavca nadoknadu štete koju je pretrpio zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji. *144/33*
- (2) Ako, u slučaju iz stavka 1. ovoga članka, ugovor o kupoprodaji bude raskinut, raskida se i ugovor o zajmu, a zajmodavac ne može od potrošača zahtijevati nadoknadu štete koju je zbog toga pretrpio

(3) Zajmodavac koji je, na temelju stavka 1. ovoga članka, nadoknadio potrošaču štetu koju je ovaj pretrpio zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji, može zahtijevati od trgovca da mu nadoknadi sve što je isplatio za njegov račun, kamate od dana isplate, troškove nastale u sporu s potrošačem od trenutka kada je obavijestio trgovca o tom sporu, kao i nadoknadu štete koju je zajmodavac time pretrpio.

Zakonsko založno pravo

Članak 84.

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

Zajam u obliku dopuštenog prekoračenja na tekućem računu

Članak 85. **insp 143/3/14 - 145/36**

(1) Ako banka ili druga financijska institucija kao zajmodavac odobrava potrošaču zajam u obliku dopuštenog prekoračenja na tekućem računu, potrošač mora, prije ili u trenutku sklapanja ugovora o dopuštenom prekoračenju, biti obaviješten o dopuštenoj gornjoj granici prekoračenja na tekućem računu, o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi te pretpostavkama pod kojima se ona može promijeniti, o troškovima koji se u vrijeme sklapanja ugovora naplaćuje te pretpostavkama pod kojima se oni mogu promijeniti, kao i o pretpostavkama i postupku raskida ugovora.

(2) Nakon sklapanja ugovora o zajmu zajmodavac je dužan obavijestiti potrošača o svakoj promjeni nominalne godišnje kamatne stope ili bilo kojeg drugog troška, u primjerenom roku nakon izvršene promjene.

(3) Obavijest iz stavaka 1. i 2. ovoga članka bit će potrošaču dostavljena u izvješću o stanju računa, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke dogovorile.

Prešutno dopuštenje prekoračenja na tekućem računu

Članak 86. **insp 143/3/14 - 144/34**

(1) Ako banka ili druga financijska institucija prešutno dopušta prekoračenje tekućeg računa, dužna je potrošača obavijestiti o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi i ostalim troškovima kojima će teretiti tekući račun potrošača zbog prekoračenja, kao i o promjeni visine kamatne stope ili troškova u slučaju da prekoračenje traje dulje od tri mjeseca.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka bit će dostavljena potrošaču u izvješću o stanju računa, u obliku pisane obavijesti ili na drugi način koji su stranke ugovorile.

Glava X.

UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU NEKRETNINE

Područje primjene

Članak 87. **144/35**

(1) Odredbama ove glave Zakona uređuju se jedan ili više ugovora koji se sklapaju za razdoblje koje ne može biti kraće od tri godine, a kojim trgovac, izravno ili neizravno, za potrošača osniva ili na njega prenosi pravo uporabe jedne ili više nekretnina, odnosno jednog ili više posebnih dijelova nekretnina tijekom određenog ili odredivog dijela godine, dok se potrošač obvezuje za to platiti mu ukupnu cijenu.

(2) Odredbe ove glave Zakona primjenjivat će se i kad su zaobidene drukčijim formulacijama ugovornih odredaba te bez obzira na to je li, po mjerodavnom pravu, pravo iz stavka 1. ovoga članka stvarnopravne ili obveznopravne prirode.

(3) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka mora biti u pisanom obliku.

(4) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka mora biti napisan na službenom jeziku države u kojoj potrošač ima prebivalište ili boravište, odnosno, prema potrošačevu izboru, službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.

(5) Ako bi u slučaju iz stavka 4. ovoga članka ugovor bio sastavljen u više jezičnih inačica, svaka se jezična inačica smatra izvornikom.

(6) U slučaju spora, ako postoje razlike između jezičnih inačica ugovora iz stavka 4. ovoga članka, izvornikom će se smatrati ona jezična inačica ugovora koju odabere potrošač.

(7) Najmanje tri primjerka ugovora moraju biti uručena potrošaču.

Upis prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine

Članak 88.

(1) Tko ugovorom iz članka 87. ovoga Zakona stekne pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, ovlašten je, ako se nekretnina nalazi na području Republike Hrvatske, to pravo upisati u zemljišnu knjigu.

(2) Pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine ne može biti protivno pravu onoga koji je, postupajući s povjerenjem u zemljišne knjige, u dobroj vjeri upisao svoje pravo na nekretnini dok pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine još nije bilo upisano.

Prethodna obavijest

Članak 89. **insp 143/3/14 - 144/36**

(1) Trgovac je dužan svakoj osobi koja traži obavijest o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine dostaviti pisanu obavijest koja, uz opći opis nekretnine, sadrži barem kratku i točnu obavijest o podacima navedenim u članku 90. stavku 1. podstavcima 1. do 8.,

10., 13. i 14., a ako na nekretnini još nije izgrađena zgrada, podacima navedenim u članku 90. stavku 2. podstavcima 1. do 5. ovoga Zakona te uputu o tome gdje i na koji način je moguće dobiti detaljnije obavijesti.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora biti napisana na službenom jeziku države u kojoj potrošač ima prebivalište ili boravište, odnosno, prema izboru potrošača, službenom jeziku države čiji je on državljanin te na službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.

(3) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine mora biti navedena mogućnost dobivanja prethodne obavijesti, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.

Sadržaj ugovora ili predugovora

Članak 90. *insp 143/3/15 - 144/37*

(1) Ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i predugovor kojim se strane obvezuju sklopiti taj ugovor treba sadržati sljedeće:

- ime, tvrtku ili naziv te prebivalište ili sjedište stranaka,
- pravo na temelju kojega trgovac raspolaže nekretninom na način predviđen člankom 87. stavkom 1. ovoga Zakona,
- ime, tvrtku ili naziv te prebivalište ili sjedište vlasnika nekretnine, ako trgovac koji s potrošačem sklapa ugovor iz ove glave Zakona nije vlasnik nekretnine,
- pravnu narav prava koje je predmet ugovora iz ove glave Zakona te ovlaštenja koja za potrošača proizlaze iz tog prava, kao i pretpostavke pod kojima se u državi u kojoj se nekretnina nalazi to pravo može izvršavati te navod jesu li te pretpostavke ostvarene, a ako nisu, koje se pretpostavke tek trebaju ispuniti,
- ako je nekretnina ugovorom određena, točan opis nekretnine i njezinu lokaciju,
- komunalne usluge, poput primjerice električne energije, vode, održavanja, telefona, odvoza smeća, koje stoje potrošaču na raspolaganju, kao i pretpostavke pod kojima mu te usluge stoje na raspolaganju,
- zajedničke prostorije, poput primjerice bazena ili saune, kojima se potrošač ima pravo koristiti te pretpostavke pod kojima ima pravo koristiti se zajedničkim prostorijama,
- pravila o održavanju i upravljanju nekretninom,
- točno vremensko razdoblje unutar kojeg potrošač može koristiti nekretninu te datum od kojeg potrošač može početi koristiti nekretninu,
- ugovorenu cijenu, okvirni iznos troškova uporabe zajedničkih prostorija i komunalne usluge, podatke za izračun troškova vezanih za uporabu nekretnine, obvezatna zakonska davanja, poput poreza i pristojbi, iznos troškova za održavanje nekretnine i njezino upravljanje,
- odredbu kojom trgovac izjavljuje da uporaba nekretnine nije povezana ni s kakvim drugim troškovima osim onih navedenih u ugovoru,
- odredbu kojom se uređuje mogućnost uključivanja u sustav zamjene ili prodaje prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine te kojom se navode troškovi u slučaju da je taj sustav organiziran od strane trgovca ili osobe koju on ugovorom na to ovlasti,
- obavijest o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 92. ovoga Zakona, načinu raskida te roku za raskid, osobi kojoj se pisana obavijest o raskidu treba poslati te prirodni i iznosu troškova koje će potrošač, u slučaju raskida ugovora, biti dužan platiti,
- način raskida ugovora o zajmu sklopljenom u svezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine,
- datum i mjesto potpisivanja ugovora svake ugovorne strane.

(2) Ako u vrijeme sklapanja ugovora ili predugovora na nekretnini još nije izgrađena zgrada, uz podatke navedene u stavku 1. ovoga članka, ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i predugovor kojim se strane obvezuju sklopiti taj ugovor mora sadržavati sljedeće:

- stanje dovršenosti zgrade,
- razumnu procjenu roka završetka zgrade,
- broj građevinske dozvole te naziv i adresu tijela koje ju je izdalo,
- stanje dovršenosti električne, plinovodne, vodovodne i telekomunikacijske mreže,
- jamstvo da će zgrada biti izgrađena na vrijeme te jamstvo kojim se trgovac obvezuje da će, u slučaju da zgrada ne bude izgrađena na vrijeme, potrošaču vratiti iznos koji je ovaj na temelju ugovora platio, kao i pretpostavke pod kojima se ta jamstva mogu ostvariti.

Utjecaj prethodne obavijesti na ugovor

Članak 91.

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 89. ovoga Zakona čine dio ugovora, osim ako se strane ugovorom izričito sporazume da će odstupiti od podataka iz prethodne obavijesti.

(2) Podaci dani u prethodnoj obavijesti iz članka 89. ovoga Zakona ugovorom mogu biti promijenjeni ako su te izmjene rezultat okolnosti na koje trgovac nije mogao utjecati, osim ako su se stranke izričito sporazumjele suprotno.

(3) Trgovac je dužan prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača o promjeni svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti te u ugovoru moraju izričito biti navedene te promjene.

Prava potrošača na jednostrani raskid ugovora

Članak 92.

(1) Potrošač može, iz bilo kojeg razloga, raskinuti ugovor ili predugovor, i to pisanom obaviješću poslanoj osobi navedenoj u prethodnoj obavijesti, ugovoru ili predugovoru:

- a) u roku od 14 radnih dana od dana sklapanja ugovora ili predugovora, bez navođenja razloga,
- b) u roku od tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, kada ugovor ili predugovor ne sadrži sve podatke propisane člankom 90. ovoga Zakona,

- c) u roku od jednog mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, ako mu trgovac nije uručio prethodnu obavijest s podacima iz članka 89. stavka 1. ovoga Zakona,
- d) ako unutar roka od tri mjeseca, računajući od dana sklapanja ugovora ili predugovora, trgovac pisano priopći potrošaču podatke koji su u trenutku potpisa ugovora ili predugovora nedostajali, potrošač, ako u međuvremenu već nije poslao obavijest o raskidu, ima pravo raskinuti ugovor ili predugovor u roku od 14 radnih dana računajući od dana kada mu je zadnji podatak koji nedostaje pisano priopćen,
- e) ako potrošač ne zaprimi podatke koji nedostaju u roku od tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, ima pravo raskinuti ugovor ili predugovor u roku od 14 radnih dana od protoka roka od tri mjeseca.
- (2) Smatra se da je obavijest o raskidu pravodobna ako je poslana unutar rokova iz stavka 1. ovoga članka.
- (3) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz stavka 1. točke a) ovoga članka, potrošač je dužan trgovcu nadoknaditi samo troškove ovjere ugovora ili predugovora, ako je to ugovorom izričito određeno.
- (4) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz stavka 1. točke od b) do e) ovoga članka, potrošač nije dužan trgovcu nadoknaditi nikakve troškove.

Teret dokaza

Članak 93.

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

Utjecaj jednostranog raskida na ugovor o zajmu

Članak 94.

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

Zabrana prethodnog plaćanja

Članak 95. **145/37**

Trgovcu nije dopušteno zahtijevati od potrošača nikakva plaćanja na osnovi potpisanog ugovora ili predugovora prije isteka roka za raskid ugovora iz članka 92. stavka 1. ovoga Zakona.

Glava XI. NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Članak 96.

- (1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača.
- (2) Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, ako je tu odredbu unaprijed formulirao trgovac, zbog čega potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako je riječ o odredbi unaprijed formuliranog standardnog ugovora trgovca.
- (3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o unaprijed formuliranom standardnom ugovoru trgovca, to neće utjecati na mogućnost da se ostale odredbe tog 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 naravi, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela konvencija koje obvezuju Republiku Hrvatsku.

Pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima

Članak 97.

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 96. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima jesu, primjerice:

- odredba o ograničenju ili isključenju trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom ozljedom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca,
- 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,
- odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca,
- 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,
- odredba kojom se potrošač obvezuje platiti nadoknadu zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete,

- odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača,
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio,
- odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja primjerenog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz,
- 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 neprimjereno kratak,
- odredba kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom,
- odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga,
- odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja obilježja proizvoda ili usluge koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga,
- odredba kojom se cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora,
- odredba kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodani proizvod ili pružena usluga u skladu s ugovorom,
- odredba kojom se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora,
- 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,
- odredba kojom se obvezuje potrošača na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obveze,
- 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,
- odredba kojom se isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, a poglavito odredba kojom se obvezuje potrošača na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena mjerodavnim pravom, odredba koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokaza prebacuje na potrošača kada bi, prema mjerodavnom pravu, teret dokaza bio na trgovcu.

Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora

Članak 98.

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

Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba

Članak 99.

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

Odredbe ugovora u pisanom obliku

Članak 100.

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 101.

- (1) Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača.
- (2) Pravilo iz stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim na temelju članka 131. ovoga Zakona.

Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe

Članak 102.

- (1) Nepoštena ugovorna odredba je ništetna.
- (2) Ništetnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništetnost i samog ugovora ako on može opstati bez ništetne odredbe.

Članak 103.

/Ovaj je članak brisan/

Članak 104.

/Ovaj je članak brisan/

Članak 105.
/Ovaj je članak brisan/

Članak 106.
Odredbe članaka 131., 132. i 136. ovoga Zakona ne utječu na promjenu pravila međunarodnog privatnog prava glede određivanja mjerodavnog prava.

III. NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA *insp 143/2 - 144/38*

Glava I. OPĆE ODREDBE

Područje primjene

Članak 107.

(1) Odredbe ovog dijela Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, kako je ona određena člancima 109. do 115. ovoga Zakona, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.

(2) Odredbe ovog dijela Zakona ne utječu na:

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

(3) Odredbe ovog dijela Zakona ne odnose se na primjenu zakona i drugih propisa koji se odnose na izdavanje potvrda i označavanje čistoće predmeta izrađenih od plemenitih kovina.

(4) Ako su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe ovog dijela Zakona neće se primjenjivati na te aspekte nepoštene poslovne prakse, pod pretpostavkom da su posebni propisi usklađeni s pravilima Europske zajednice kojima su uređeni pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse.

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Članak 108.

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

Pojam nepoštene poslovne prakse

Članak 109.

(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 takva praksa usmjerena.

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

(3) Odredbe 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 110. do 112. ovoga Zakona,
- agresivna poslovna praksa, kako je uređena u člancima 113. do 115. ovoga Zakona.

Glava II. ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA

Zavaravajuće radnje

Članak 110.

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

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

- postojanje ili priroda proizvoda,
- osnovna obilježja proizvoda, kao što su njegova dostupnost, koristi, rizici, izvedba, sastav, pripaci, 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 rezultat i bitni pokazatelji testova ili provjera provedenih na proizvodu,
- opseg obveza trgovca, motivi trgovačke prakse te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na izravno ili neizravno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda,
- cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti glede cijene,
- potreba servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka,
- priroda, obilježja i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja,
- prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke,
- 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 poslu koju inače ne bi donio, a uključuje:

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

Zavaravajuća propuštanja

Članak 111.

(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 poslu utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku koju inače ne bi donio.

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

- ako trgovac skriva obavijesti iz stavka 1. ovoga članka ili ako su pružene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne,
- ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse, a ona nije razvidna iz konteksta, a u oba slučaja, takva praksa, prosječnog potrošača navede li je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

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

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

- osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi,
- 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,
- maloprodajnoj cijeni proizvoda, ili kad narav proizvoda 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,
- uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, kao i sustavu rješavanja pritužbi, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje,
- postojanja prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima glede kojih su predviđena i ta prava.

(5) Bitnim se smatraju i one informacije koje je, na temelju ovoga Zakona i ostalih propisa usklađenih s pravilima Europske zajednice, bilo koje vrsti poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište.

Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu

Članak 112.

Zavaravajućom poslovnom praksom u svakom se slučaju smatraju sljedeći postupci:

- tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovca, iako to nije slučaj,
- isticanje zaštitnih znakova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja,
- tvrdnja da je pravila postupanja trgovca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo neko javno ili drugo tijelo, iako to nije slučaj,
- tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo neko javno 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,
- pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da trgovac 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,

- pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se kupcu 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,
- 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,
- obvezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, i to 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,
- tvrditi ili na drugi način stvarati dojam da se proizvod može zakonito prodati a kada to nije slučaj,
- predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca,
- 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,
- iznositi netočne tvrdnje glede naravi i obujma rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji u slučaju da potrošač ne kupi proizvod,
- 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,
- 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,
- tvrditi da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor iako to nije slučaj,
- tvrditi da proizvod može omogućiti dobitak u igrama na sreću,
- lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju,
- prenošenje netočnih obavijesti glede stanja na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta,
- tvrditi u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razumni ekvivalent,
- označavanja proizvoda oznakama "gratis", "besplatno", "bez naknade" ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od neizbježivih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili primitka proizvoda,
- 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,
- lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača,
- stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge glede proizvoda dostupne i u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan.

Glava III. AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA

Pojam

Članak 113.

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 glede proizvoda te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

Uznemiravanje, prisila i nedopušteni utjecaj

Članak 114.

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

- vremenu, mjestu ili naravi poslovne prakse, kao i ustrajnosti koju je trgovac pritom iskazao,
- tome je li se trgovac koristio prijetećim ili uvredljivim rječnikom ili ponašanjem,
- 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 glede proizvoda,
- postojanju bilo kojeg otežavajućeg ili nerazmjernog ograničenja izvanugovorne naravi 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,
- korištenju bilo kakve prijetnje o poduzimanju radnji koje se po zakonu ne mogu poduzeti.

Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu

Članak 115.

Agresivnom poslovnom praksom u svakom se slučaju smatraju sljedeći postupci:

- stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovni prostor sve dok ne sklopi ugovor,
 - 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 mjeri u kojoj je to opravdano radi propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze,
 - ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaks-uređaja, 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.
- Ova odredba ne utječe na primjenu pravila ovoga Zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korištenja određenih sredstava daljinske komunikacije u određenim okolnostima,
- 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 odvrti od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na temelju ugovora,
 - oglašavanje kojim se djecu izravno navodi na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili ostale punoljetne osobe da im kupe oglašavani proizvod,
 - zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac nabavio, a potrošač ga uopće nije naručio,
 - izravno obavještavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod,
 - stvaranje lažne predodžbe da je potrošač osvojio, ili da će osvojiti, bezuvjetno ili uz ispunjenje određene činidbe, određenu nagradu ili neku drugu odgovarajuću korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga odgovarajuća korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti poduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uvjetovano određenim plaćanjem od strane potrošača ili kod potrošača uzrokuje troškove.

Članak 116.

/Ovaj je članak brisan/

Članak 117.

/Ovaj je članak brisan/

Članak 118.

/Ovaj je članak brisan/

Članak 119.

/Ovaj je članak brisan/

Članak 120.

/Ovaj je članak brisan/

IV. NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

Glava I.

NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

Članak 121.

- (1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se temelji politike zaštite potrošača i obavlja izbor i opseg prioriternih poslova na području zaštite potrošača koji će se financirati iz Državnog proračuna Republike Hrvatske.
- (2) Nacionalni program zaštite potrošača donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske za razdoblje od četiri godine.
- (3) Vlada Republike Hrvatske izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarenju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.
- (4) Poslove vezane za provođenje politike zaštite potrošača i koordinaciju rada svih nositelja zaštite potrošača u vezi s provedbom Nacionalnog programa zaštite potrošača provodi ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača.

Glava II.

NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

Članak 122.

Nositelji zaštite potrošača su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, Državni inspektorat i druge nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca i ostala tijela javne vlasti svako iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača te udruge za zaštitu potrošača.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Članak 123.

- (1) Vlada Republike Hrvatske osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće) i imenuje članove i zamjenske članove Vijeća na vrijeme od četiri godine. Vijeće čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Trgovačkog suda u Zagrebu, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.
- (2) Predsjedatelja Vijeća imenuje Vlada Republike Hrvatske na vrijeme od četiri godine. Predsjedatelj Vijeća mora biti stručnjak iz područja zaštite potrošača.
- (3) Vlada Republike Hrvatske može na prijedlog većine članova Vijeća razriješiti člana Vijeća prije isteka mandata i predložiti imenovanje novog člana.
- (4) Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.
- (5) Vijeće ima tajnika koji obavlja stručne poslove za potrebe Vijeća. Tajnika imenuje Vlada Republike Hrvatske.
- (6) Administrativne poslove za Vijeće obavlja ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača.
- (7) Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača i izvješća o ostvarivanju Nacionalnog programa za zaštitu potrošača, potiče izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa iz područja zaštite potrošača, sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača i izvješćuje Vladu Republike Hrvatske o slučajevima kršenja dobrih poslovnih običaja.
- (8) Rad Vijeća je javan. Vijeće donosi poslovnik o svom radu uz suglasnost Vlade Republike Hrvatske.
- (9) Vijeće podnosi Vladi Republike Hrvatske godišnje izvješće o svom radu.
- (10) Vlada Republike Hrvatske odlukom određuje visinu naknade za rad članova Vijeća i tajnika Vijeća koja se osigurava u Državnom proračunu Republike Hrvatske.

Tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave

Članak 124.

Tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača.

Osnivanje i udruživanje udruga za zaštitu potrošača

Članak 125.

- (1) Udruge za zaštitu potrošača osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava i interesa.
- (2) Na udruge za zaštitu potrošača odgovarajuće se primjenjuju odredbe Zakona o udrugama.
- (3) Udruge za zaštitu potrošača su neovisne u svom djelovanju od interesa trgovaca te ne smiju stjecati sredstva od trgovaca.
- (4) Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj mogu se udruživati u saveze radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanje zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.
- (5) Savezi udruga za zaštitu potrošača mogu nastupati, u ime svojih članova, a na dobrobit svih potrošača, u javnosti i pred tijelima državne uprave, radi zaštite zajedničkih interesa potrošača, davati mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecaja na potrošače.
- (6) Savez udruga za zaštitu potrošača je pravna osoba.
- (7) U radu Saveza udruga za zaštitu potrošača sve udruge sudjeluju ravnopravno.

Poslovi udruga

Članak 126.

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

- pružati preventivnu zaštitu putem pružanja obavijesti i savjeta potrošačima u svrhu edukacije potrošača,
- pružati informacije potrošačima o njihovim pravima i obvezama te pojavama na tržištu,
- provoditi, putem akreditiranih laboratorija, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljujivati u medijima,
- provoditi preko akreditiranih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
- pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
- voditi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje,
- davati primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
- obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

Članak 127.

- (1) Poslove na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, osobito edukaciju, informiranje te savjetovanje potrošača, obavljaju udruge za zaštitu potrošača u suradnji s nadležnim tijelima državne uprave i tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.
- (2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača na temelju javnog natječaja odlukom dodjeljuje financijska sredstva udrugama za zaštitu potrošača, za projekte kojima je cilj promicanje zaštite potrošača, a osobito za obavljanje poslova iz članka 126. ovoga Zakona.

Članak 128.

- (1) Za organiziranu pomoć potrošačima, udruge za zaštitu potrošača mogu osnovati savjetovaništa za zaštitu potrošača.
- (2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača izdat će odobrenje za rad savjetovaništa sukladno kriterijima iz javnog natječaja i potrebama utvrđenim Nacionalnim programom za određeno razdoblje
- (3) Savjetovaništa za zaštitu potrošača iz stavka 1. ovoga članka sufinanciraju se iz Državnog proračuna Republike Hrvatske.
- (4) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača daje ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovaništu sukladno pravilniku o postupku ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovaništu koji će propisati ministar nadležan za poslove zaštite potrošača.
- (5) Jedinica lokalne, odnosno područne (regionalne) samouprave u mjestu rada Savjetovaništa dužna je osigurati prostor za rad Savjetovaništa.

Glava III.

INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA

Nastavni planovi i programi

Članak 129.

- (1) Nastavni planovi i programi osnovnog i srednjeg školovanja trebaju sadržati osnovna znanja o pravima i obvezama vezanim za zaštitu potrošača.
- (2) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača zajedno s ministarstvom nadležnim za poslove obrazovanja sudjeluje u pripremanju odgojnih i obrazovnih programa zaštite potrošača u okviru nastavnih planova i programa.
- (3) Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača i udruge za zaštitu potrošača suraduju s odgojno-obrazovnim institucijama, te provode druge odgojno-obrazovne aktivnosti informiranja i edukacije iz područja zaštite potrošača.

V. ZAŠTITA POTROŠAČKIH PRAVA

Glava I.

IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Članak 130.

- (1) U slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje centru za mirenje.
- (2) Postupak pred sudovima časti iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika trgovaca, i predstavnici potrošača.
- (3) Mirenje pred centrom za mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje iz stavka 1. ovoga članka.
- (4) Troškovi postupka pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore iz stavka 1. ovoga članka sufinanciraju se iz Državnog proračuna Republike Hrvatske.
- (5) Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora će uz suglasnost ministra nadležnog za zaštitu potrošača donijeti odluku o troškovima u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore.
- (6) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača na temelju javnog natječaja donosi odluku o financijskoj potpori za nadoknađivanje troškova mirenja pred centrima za mirenje.

Glava II.

ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA

Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Članak 131.

- (1) Svaka ovlaštena osoba ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača protiv osobe čije je postupanje u suprotnosti odredbama članka 30. do 115. ovoga Zakona, odredbama članka 400. do 429., članka 881. do 903. Zakona o obveznim odnosima, odredbama članka 8., 9. i 14. Zakona o elektroničkoj trgovini, odredbama članka 5. do 15. Pravilniku o načinu oglašavanja i obavješćivanja o lijekovima, homeopatskim i medicinskim proizvodima.
- (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 III. ovoga Zakona.

Osobe ovlaštene pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Članak 132.

Postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona mogu tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pokrenuti ovlaštene osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošača, te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača.

(2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača uredbom odrediti osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona pred nadležnim sudom iz članka 132.c ovoga Zakona.

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

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

(5) Ako je postupanje određenog trgovca ili skupine trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 131. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno državno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

(6) Postupak iz stavka 5. ovoga članka može se pokrenuti i protiv trgovaca sa sjedištem izvan Republike Hrvatske, a čije ponašanje dovodi do povrede propisa iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.

(7) Strane osobe iz stavka 5. ovoga članka ovlaštene su pokrenuti postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, ukoliko su suvrštene na popis osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa objavljen u Službenom listu Europske unije.

(8) Popis iz stavka 7. ovoga članka ovlaštena osoba dostavit će sudu istodobno s tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. ovoga Zakona u obliku preslike Službenog lista Europske unije u kojem je taj popis objavljen.

Članak 132.a

(1) Prije pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona ovlaštena osoba iz članka 132. ovoga Zakona dužna je trgovca ili drugu osobu iz članka 131. stavka 2. ovoga Zakona prethodno pisano upozoriti da će u slučaju da ne prekine s nedopuštenim ponašanjem protiv njega pokrenuti postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Ovlaštena osoba ne može pokrenuti postupak iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona prije isteka roka od četrnaest dana od dana dostave prethodnog upozorenja iz stavka 1. ovoga članka.

Članak 132.b

(1) Prije pokretanja postupka iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, stranke mogu pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje radi postizanja nagodbe.

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

Članak 132.c

(1) Za suđenje u postupcima iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona stvarno je nadležan trgovački sud.

(2) Za suđenje u postupcima iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona mjesno je nadležan trgovački sud prema mjestu sjedišta, odnosno podružnice tuženika, a ukoliko tuženik nema sjedište ni podružnicu, mjesno je nadležan trgovački sud na čijem se području nalazi prebivalište tuženika.

(3) Za suđenje u postupcima iz članka 131. ovoga Zakona, protiv osobe koja nema opću mjesnu nadležnost u Republici Hrvatskoj mjesno je nadležan trgovački sud kada je na njegovom području došlo ili je moglo doći do povrede propisa iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, odnosno mjesno je nadležan trgovački sud na području kojeg su nastale štetne posljedice odnosno povrede.

Teret dokaza

Članak 133.

(1) Ako je postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredaba članaka 36. do 55. ovoga Zakona, trgovac, odnosno operator sredstva daljinske komunikacije dužan je dokazati da je potrošaču dostavio prethodnu obavijest te pisane potvrde prethodne obavijesti, odnosno da se pridržavao rokova za ispunjenje ugovora sklopljenog putem sredstva daljinske komunikacije.

(2) Ako je postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredaba članaka 56. do 70. ovoga Zakona, trgovac dužan je dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor, odnosno pristao na to da mu davatelj financijske usluge počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 63. ovoga Zakona.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka, ugovorna odredba kojom je predviđeno da će teret dokaza glede činjenica navedenih u stavku 2. ovoga članka ležati na potrošaču smatra se nepoštenom ugovornom odredbom, u smislu odredaba dijela II. glave XI. ovoga Zakona.

Članak 134.

Ako je postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredaba članaka 107. do 115. 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 osoba protiv koje se vodi postupak kriva za nedopuštenost poslovne prakse.

Predmnijeva netočnosti činjeničnih navoda

Članak 135.

(1) Ajo je postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede određena članka 107. do 115. ovoga Zakona, nadležni sud iz članka 132.c ovoga Zakona, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja te uzimajući u obzir opravdane interese trgovca, 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 132.c 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 136.

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

- 1) utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati,
- 2) narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona, te narediti mu da, ukoliko je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog protupravnog ponašanja i
- 3) zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.

Objava sudske odluke

Članak 136.a

Sud će naložiti tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ukoliko njeno objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štetne posljedice povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.

Sankcije za nepostupanje po odluci suda

Članak 137.

(1) Odlukom iz članka 136. ovoga Zakona kojom se usvaja tužbeni zahtjev, sud određuje rok za ispunjenje odluke.

(2) Sud će na zahtjev osobe ovlaštene za pokretanje postupka iz članka 131. ovoga Zakona odrediti u svojoj odluci novčanu kaznu za slučaj da tuženik dobrovoljno ne ispuni obvezu iz sudske odluke, odnosno ukoliko je obvezu ispunio sa zakašnjenjem, za svaki dan zakašnjenja i to ovisno o ozbiljnosti povrede prava zaštite potrošača.

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

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

Učinak sudske odluke prema trećima

Članak 138.

(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 ovlaštene osobe iz članka 132. stavka 2. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač iz stavka 1. ovoga članka.

Obvezujuća snaga sudske odluke na ostale sudove

Članak 138.a

Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona obvezuje ostale sudove u postupku koji potrošač osobno pokrene radi naknade štete koja mu je uzrokovana postupanjem tuženika.

Članak 139.

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid određenog postupanja koje je suprotno odredbama članka 131. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Privremena mjera iz stavka 1. ovoga članka može se odrediti bez dokazivanja uvjeta iz članka 298. stavka 1. Ovršnog zakona.

Članak 140.

Pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 131. ovoga Zakona ne sprečava osobu kojoj je, postupanjem trgovca koje je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 131. ovoga Zakona, prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za nadoknadu štete protiv osobe koja joj je nedopuštenim postupanjem prouzročila 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 141.

(1) Pokretanje postupka iz članka 131. ovoga Zakona ne isključuje mogućnost dobrovoljne kontrole postupanja trgovaca od strane određenih samostalnih organizacija niti isključuju mogućnost da osobe navedene u članku 132. ovoga Zakona pokrenu pred tim samostalnim organizacijama odgovarajući postupak protiv onih članova tih organizacija koji postupaju suprotno odredbama ovoga i drugih zakona, navedenih u članku 131. ovoga Zakona

(2) Ako se postupak iz članka 131. ovoga Zakona pokreće zbog povrede odredaba članka 107. do 115. ovoga Zakona, pokretanje tog postupka ne isključuje mogućnost kontrole nepoštene poslovne prakse od strane tvorca pravila postupanja trgovaca niti isključuje mogućnost da osobe ili organizacije navedene u članku 132. ovoga Zakona pokrenu pred tvorcem 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 131. ovoga Zakona.

Članak 141.a

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

Podredna primjena općih propisa procesnog prava

Članak 141.b

U postupku povodom tužbe iz članka 131. stavka 1. ovoga Zakona nadležni će sud primjenjivati na odgovarajući način odredbe Zakona o parničnom postupku i Ovršnog zakona, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno.

VI. INSPEKCIJSKI NADZOR

Članak 142.

Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju nadležni inspektori ministarstava i Državnog inspektorata (u daljnjem tekstu: inspektor), u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom.

Članak 143.

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

- uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru, a posebni uvjeti prodaje za pojedine proizvode nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda (članak 7. stavak 2.),
- maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo i čitljivo na način kako je to propisano člankom 9. ovoga Zakona,
- potrošaču ne učini dostupnom obavijest o proizvodu, sukladno članku 17. stavku 1. ovoga Zakona,
- podaci na obavijesti o proizvodu nisu jasni, vidljivi i čitljivi te ako nisu napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili znakovima i piktogramima lako razumljivim potrošaču, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika (članak 17. stavak 4.),
- proizvod na sniženju odnosno rasprodaji, nije jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, cijenom prije i cijenom tijekom rasprodaje (članak 20. stavak 1.),
- najveći postotak sniženja cijena na proizvodu ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku sniženja odnosno rasprodaje (članak 20. stavak 1.),
- proizvod koji je na sniženju odnosno rasprodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe proizvoda (članak 21.),
- trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno, vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom (članak 23.),
- prodaju javne usluge ne obračunava po posebnim propisima (članak 24. stavak 2.),

(2) Nadležni inspektor će trgovcu rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu dijela III. ovoga Zakona smatra nepoštenom.

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

- bez opravdanog razloga nije potrošaču ispunio ugovor (članak 5. stavak 1.),
- u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na proizvodu, nije predao drugi proizvod bez nedostatka, nije snizio cijenu, nije vratio iznos plaćen za taj proizvod ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 2.),

- u slučaju nedostatka u obavljanju usluge nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak, nije snizio cijenu, nije vratio iznos plaćen za tu uslugu ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 3.),
 - proizvod za koji je dano jamstvo nije popravio u primjerenom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao proizvod koji je ispravan ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 5. stavak 4.),
 - proizvod za koji je predao jamstveni (garancijski) list potrošaču nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao proizvod koji je ispravan (članak 5. stavak 5.),
 - uz proizvode trgovac nije potrošaču predao i predočio isprave (članak 13.) ovoga Zakona,
 - nije predao proizvod potrošaču koji je namijenjen za nagradu (članak 15.),
 - zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge nije obračunao i isplatio kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke bio dulji od jednog mjeseca (članak 29.),
 - potrošaču nije predao obavijest sukladno člancima 32., 43., 44., 57. i 62. ovoga Zakona,
 - ugovor o potrošačkom zajmu ne sadrži sve podatke sukladno članku 74. ovoga Zakona,
 - nije obavijestio potrošača sukladno članku 77. ovoga Zakona,
 - oglašavanje nije istaknuto sukladno odredbama članka 78. ovoga Zakona,
 - u slučaju vraćanja zajma od strane potrošača prije roka određenog za vraćanje postupi suprotno odredbi članka 79. ovoga Zakona,
 - nije obavijestio potrošača sukladno odredbi članaka 85., 86. i 89. ovoga Zakona,
 - ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 90. ovoga Zakona.
- (4) Nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:
- vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da se nije pridržavao propisanih ili utvrđenih cijena i uvjeta prodaje (članak 12. stavak 3.),
 - vraćanje cjelokupno uplaćenog iznosa uvećanog za zatezne kamate ako utvrdi da trgovac nije vratio u roku cjelokupan iznos koji je potrošač platio na temelju ugovora, uvećan za zatezne kamate kako je propisano člankom 35. stavkom 3., člankom 48. stavkom 3. i člankom 52. stavkom 3.
- (5) Žalba izjavljena protiv rješenja iz stavaka 3. i 4. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.
- (6) Rješenje iz stavaka 1. i 2. ovoga članka inspektor neće donositi ako su utvrđene nepravilnosti otklonjenje tijekom inspekcijskog nadzora, odnosno do donošenja rješenja, što će inspektor utvrditi i navesti u zapisniku o obavljenom inspekcijskom nadzoru.

VII. PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 144.

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

- bez opravdanog razloga ne ispuni ugovor sklopljen s potrošačem ili ga ne ispuni na vrijeme (članak 5. stavak 1.),
- u slučaju proizvoda s materijalnim nedostatkom, prema izboru potrošača, ne ukloni nedostatak na proizvodu, ne preda drugi proizvod bez nedostatka, ne snizi cijenu, ne vrati iznos plaćen za taj proizvod ili ne ispuni drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 2.),
- u slučaju nedostatka u obavljanju usluge, prema izboru potrošača, ne ukloni nedostatak, ne snizi cijenu, ne vrati iznos plaćen za tu uslugu ili ne ispuni drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 5. stavak 3.),
- proizvod za koji je dano jamstvo ne popravi u primjerenom roku ili ako to ne učini, umjesto toga ne preda proizvod koji je ispravan ili ne ispuni drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 5. stavak 5.),
- bez opravdanog razloga odbije s potrošačem zaključiti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaže na prodajnome mjestu ili usluge koja je predmet njegova poslovanja (članak 7. stavak 1.),
- uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru, a posebne uvjete za pojedine proizvode ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda (članak 7. stavak 2.),
- za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500,00 kuna, trgovac ne ispostavi potrošaču ponudu i radni nalog s opisom radova, upotrijebljenog materijala, dijelova za popravak i ako nepotpisani radni nalog uruči potrošaču (članak 7. stavak 4.),
- tijekom popravka proširi radni nalog bez prethodnoga pisanog pristanka potrošača osobno ili putem sredstava daljinske komunikacije (članak 7. stavak 5.),
- postupi suprotno odredbama članka 8. ovoga Zakona,
- maloprodajnu cijenu proizvoda i usluge i cijenu za jedinicu mjere ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo na način kako je to propisano člankom 9. ovoga Zakona,
- oglašavanje ne sadrži cijenu na način propisan člankom 10. ovoga Zakona,
- potrošaču ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode ili pružene usluge (članak 12. stavak 2.),
- se ne pridržava prodajne cijene proizvoda ili usluga i uvjeta prodaje (članak 12. stavak 3.),
- cijenu posebnog papira za zamatanje i uporabu dodatnih ukrasa te usluge zamatanja ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 14. stavak 2.),
- ne postupi sukladno odredbi članka 14. stavka 3. ovoga Zakona,
- na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 14. stavak 4.),
- postupi suprotno odredbi članka 16. ovoga Zakona,

- proizvod na sniženju odnosno rasprodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, cijenom prije i cijenom tijekom rasprodaje (članak 20. stavak 1.),
 - najveći postotak sniženja cijena proizvoda na sniženju odnosno rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku sniženja odnosno rasprodaje (članak 20. stavak 2.),
 - proizvod koji je na sniženju odnosno rasprodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe (članak 21.),
 - prodaje proizvod koji ima grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno, vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom (članak 23.),
 - potrošač najkasnije u trenutku zaključivanja ugovora ne dobije pisanu obavijest o njegovom pravu na otkazivanje ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija trgovca (članak 32. stavak 3.),
 - vraćeni novac potrošaču ne uveća za zatezne kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od trenutka primitka pisane obavijesti o raskidu ugovora do isplate (članak 35. stavak 3.),
 - naplati uporabu sredstava daljinske komunikacije suprotno odredbi članka 42. stavka 3. ovoga Zakona,
 - ne postupi sukladno članku 45. ovoga Zakona,
 - potrošaču zaračunava troškove, kamate ili kaznu, suprotno propisanom u članku 51. ovoga Zakona,
 - postupi protivno odredbama članka 54. ovoga Zakona,
 - potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 57. stavak 1.),
 - prethodna obavijest ne sadrži podatke propisane člankom 57. stavkom 2. ovoga Zakona,
 - postupi suprotno odredbi članka 66. stavaka 7. i 8. ovoga Zakona,
 - u pisanom obliku ne obavijesti potrošača prije zaključenja ugovora o odredbama iz članka 77. stavka 1. ovoga Zakona,
 - postupi suprotno odredbama članka 81. ovoga Zakona,
 - onemogućuje potrošaču da dođe do podataka kojima može dokazati poseban odnos između zajmodavca i trgovca (članak 83. stavak 1.),
 - postupi suprotno odredbama članka 86. ovoga Zakona,
 - ugovor nije zaključen sukladno odredbama članka 87. ovoga Zakona,
 - osobi koja traži obavijest ne dostavi sukladno članku 89. ovoga Zakona,
 - ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 90. ovoga Zakona,
 - se koristi praksom koja je nepoštena u smislu odredaba dijela III. ovoga Zakona.
- (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.
- (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se fizička osoba novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

Članak 145.

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

- pruži podatke o potrošaču bilo kojoj trećoj osobi, osim ako to potrošač odobri u pisanom obliku (članak 7. stavak 3.),
- potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 11. ovoga Zakona,
- potrošaču ne izda točan, neizbrisiv te jasno, vidljiv i čitljivo ispisani račun (članak 12. stavak 1.),
- naplati izdavanje računa (članak 12. stavak 4.),
- prigodom prodaje potrošaču ne preda ili ne predoči isprave iz članka 13. stavka 1. ovoga Zakona,
- isprave koje prate proizvod nisu napisane sukladno članku 13. stavku 2. i 3. ovoga Zakona,
- stavi u promet proizvod čija je ambalaža škodljiva za zdravlje ili nije prilagođena obliku i masi proizvoda te dovodi u zabludu potrošača glede mase i veličine proizvoda (članak 14. stavak 1.),
- ne preda proizvod potrošaču koji je namijenjen za nagradu sukladno odredbi članka 15. ovoga Zakona,
- potrošaču ne učini dostupnom obavijest o proizvodu (članak 17. stavak 1.),
- obavijest o proizvodu na sadrži oznaku zemlje podrijetla (članak 17. stavak 3.),
- podaci na obavijesti o proizvodu nisu jasni, vidljivi i čitljivi, te ako nisu napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili znakovima i piktogramima lako razumljivim potrošaču, što ne isključuje mogućnost uporabe i drugih jezika (članak 17. stavak 4.),
- prodaju javnih usluga, potrošaču ne obračuna sukladno propisanom članku 24. stavku 3. ovoga Zakona,
- ne omogućiti potrošaču upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno ne objavi u medijima (članak 24. stavak 5.),
- za odluke o pravima i obvezama potrošača javnih usluga ne osnuje savjetodavna tijela u koja su uključeni predstavnici udruuga potrošača te ako odluke donosi bez pribavljenog mišljenja savjetodavnog tijela ili odluke ne donosi na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način (članak 24. stavak 6.),
- pruža javnu uslugu, a ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača te ako u povjerenstvu za reklamacije potrošača nisu zastupljeni predstavnici udruuga za zaštitu potrošača (članak 24. stavak 7.),
- ako trgovac koji pruža javnu uslugu iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona ne omogućiti potrošaču priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 25.),
- postupi suprotno odredbama članka 26. ovoga Zakona,
- ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s pravilima struke (članak 27.),
- zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i ne isplati kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca (članak 29.),
- nema identifikacijsku karticu (članak 30. stavak 3.),
- potrošaču ne preda ili preda nepotpunu obavijest o pravu na raskid ugovora (članak 32. stavak 1. i 2.),
- postupi suprotno odredbama članka 38. stavka 2., 3. i 4. ovoga Zakona,

- bez prethodnog pristanka potrošača prema potrošaču uporabi pojedinačna sredstva daljinske komunikacije ili ako uporabi adresirani ili neadresirani tiskani materijal iz članka 37. stavka 2. unatoč izričitom protivljenju potrošača (članak 42. stavak 1.),
 - prije sklapanja ugovora na daljinu putem sredstva za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz članka 43. stavka 1. ovoga Zakona,
 - prethodna obavijest nije u skladu s odredbama iz članka 43. stavka 2., 3. i 4. ovoga Zakona,
 - potrošaču ne preda potvrdu prethodne obavijesti sukladno članku 44. ovoga Zakona,
 - potrošaču ne vrati plaćeni iznos novca u roku od 30 dana po primitku obavijesti potrošača da raskida ugovor (članak 48. stavak 3.),
 - ne obavijesti potrošača o nemogućnosti isporuke naručenog proizvoda ili pružanja naručene usluge (članak 52. stavak 2.),
 - ne postupi sukladno propisanom u članku 52. stavku 3. ovoga Zakona,
 - zlouporabi kreditnu ili debitnu karticu potrošača kojom potrošač plaća ugovoreni proizvod ili uslugu (članak 53.),
 - ugovor o potrošačkom zajmu nije sklopljen u pisanom obliku (članak 73.),
 - ugovor o potrošačkom zajmu ne sadrži potrebne podatke (članak 74.),
 - potrošača ne obavijesti na način kako je to propisano člankom 77. stavkom 2. i 3. ovoga Zakona,
 - oglašavanje kojim trgovac nudi odobravanje potrošačkog zajma ne sadrži nominalnu godišnju kamatnu stopu i navod o svim drugim troškovima zajma te navod o efektivnoj kamatnoj stopi (članak 78.),
 - onemogućiti potrošača da svoje obveze iz ugovora o potrošačkom zajmu ispuni prijevremeno ili mu ne omogući razmjerno sniženje ukupnih troškova zajma (članak 79.),
 - ne postupi sukladno propisanom u članku 85. ovoga Zakona,
 - zahtijeva od potrošača plaćanje suprotno propisanom u članku 95. ovoga Zakona.
- (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 10.000,00 do 15.000,00 kuna
- (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se fizička osoba novčanom kaznom od 5.000,00 do 25.000,00 kuna

Članak 146.

/Ovaj je članak brisan/

Članak 147.

Nadležni inspektor iz članka 142. ovoga Zakona neće podnositi optužni prijedlog ili donositi prekršajni nalog za prekršaje iz članka 144. stavka 1. podstavka 1. do 6., podstavka 10., 14., 18., 20. i 21. ako trgovac tijekom nadzora ili najkasnije u roku od osam dana od dana provedenog inspeksijskog nadzora otkloni inspeksijskim nalazom utvrđene nepravilnosti, a za koje je inspektor utvrdio da ih je trgovac počinio u istom prodajnom objektu ili na prodajnom mjestu prvi put u roku od godine dana od dana provedenog nadzora.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 148.

Vlada Republike Hrvatske donijet će uredbu iz članka članka 132. stavaka 2. i 3. ovoga Zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 149.

- (1) Obvezuje se Vlada Republike Hrvatske da u roku od tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona donese odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača i imenuje predsjedatelja i članove toga Vijeća.
- (2) Na dan stupanja na snagu odluke iz stavka 1. ovoga članka prestaje važiti Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača ("Narodne novine" br. 21/08, 81/08, 90/08, 92/08 i 43/09).

Članak 150.

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom u članku 128. stavku 3., u roku šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 151.

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će odluku za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom u članku 75. stavku 8. u roku šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 152.

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

Članak 153.

Do dana stupanja na snagu propisa iz članaka 148. do 151. ovoga Zakona primjenivat će se podzakonski akti doneseni na temelju članka 75. stavka 8. i članka 128. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 79/07, 125/07, 75/09 i 79/09.).

Članak 154.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 96/03).

Stupanje na snagu

Članak 155.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u "Narodnim novinama", osim članka 112. podstavka 8. i 23. koji stupaju na snagu na dan prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju.

Klasa: 330-01/06-01/03
Zagreb, 13. srpnja 2007.

HRVATSKI SABOR

Predsjednik
Hrvatskoga sabora
Vladimir Šeks, v.r.

Zakon o potrošačkom kreditiranju
("Narodne novine" br. 75/09)

- I z v o d -

Članak 29.

.....
(3) Na dan **1. siječnja 2011.** prestaju važiti odredbe članaka 71. do 86, članka 143. stavka 3. podstavka 9. do 12., članka 143. stavka 3. podstavka 13. u dijelu koji se odnosi na članak 86., članka 144. stavka 1. podstavka 31. do 34. te članka 145 stavka 1. podstavka 28. do 33. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 79/07 i 125/07, 75/09 i 79/09).

.....
Klasa: 450-05/09-01/01
Zagreb, 19. lipnja 2009.

HRVATSKI SABOR

Predsjednik
Hrvatskoga sabora
Luka Bebić, v.r.

Zakon o izmjenama i dopunama
Zakona o zaštiti potrošača
("Narodne novine" br. 79/09)

- I z v o d -

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 74.

(1) Savjetovišta iz članka 53. ovoga Zakona nastavljaju s radom do donošenja novog Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009-2013.

(2) Subjektima koji provode izvansudsko rješavanje sporova osigurava se financijska potpora iz Državnog proračuna Republike Hrvatske do objavljivanja javnog natječaja o financijskoj potpori za naknađivanje troškova izvansudskog rješavanja sporova sukladno kriterijima i potrebama iz Nacionalnog programa za određeno razdoblje.

Članak 75.

Danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji:

- u članku 17. stavak 3. prestaje važiti, a stavak 4., koji postaje stavak 3., mijenja se i glasi:

"(3) Podaci iz stavka 1. i 2. ovoga članka moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi, te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili nekim drugim jezikom, znakovima, simbolima ili piktogramima lako razumljivim potrošaču."

U članku 143. stavku 1. podstavak 4. mijenja se i glasi:

"- podaci na obavijesti o proizvodu nisu jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili nekim drugim jezikom, znakovima, simbolima ili piktogramima lako razumljivim potrošaču (članak 17. stavak 3.)."

U članku 145. stavku 1. podstavak 10. prestaje važiti, a podstavak 11. mijenja se i glasi:

"- podaci na obavijesti o proizvodu nisu jasni, vidljivi i čitljivi te ako nisu napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili nekim drugim jezikom, znakovima, simbolima ili piktogramima lako razumljivim potrošaču (članak 17. stavak 3.)."

Članak 76.

Vlada Republike Hrvatske donijet će uredbu iz članka 57. ovoga Zakona u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 77.

Vlada Republike Hrvatske donijet će uredbu iz članka 141. a koji je dodan člankom 66. ovoga Zakona, u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 78.

Pravilnik za čije je donošenje ovlašten ovim Zakonom ministar nadležan za zaštitu potrošača je obvezan donijeti u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 79.

Do dana stupanja na snagu propisa iz članka 57. ovoga Zakona primjenjivat će se Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite zajedničkih interesa potrošača ("Narodne novine" br. 41/08.) i Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za podnošenje tužbe u vezi sa zabranom korištenja nepoštenih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima ("Narodne novine" br. 41/08.).

Članak 80.

Ovlašćuje se Odbor za zakonodavstvo Hrvatskoga sabora da utvrdi i izradi pročišćeni tekst Zakona o zaštiti potrošača.

Članak 81.

(1) Ovaj Zakon i odredbe članka 108., 112. podstavak 1. do 7. i 9. do 22., 114., 133. stavak 1. i 3., 134., 140. i 141. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 79/07, 125/07, 75/09 i 79/09) stupaju na snagu osmoga dana od dana objave u "Narodnim novinama".

(2) Odredbe članka 57. ovoga Zakona, u dijelu koji se odnosi na odredbe članka 132. stavka 4. i 5. stupaju na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.

Klasa: 330-01/09-01/05

Zagreb, 24. lipnja 2009.

HRVATSKI SABOR

Predsjednik
Hrvatskoga sabora
Luka Bebić, v.r.