

HRVATSKI SABOR

1218

Na temelju članka 88. Ustava Republike Hrvatske, donosim

ODLUKU

O PROGLAŠENJU ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Prolašavam Zakon o zaštiti potrošača, koji je donio Hrvatski sabor na sjednici 29. svibnja 2003.

Broj: 01-081-03-2117/2

Zagreb, 4. lipnja 2003.

Predsjednik
Republike Hrvatske
Stjepan Mesić, v.r.

ZAKON

O ZAŠTITI POTROŠAČA

Dio I.

OPĆE ODREDBE

Svrha i sadržaj Zakona

Članak 1.

(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 izobrazbu potrošača,
5. pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite njihovih interesa, pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od interesa za potrošače.

(2) Ovim se Zakonom propisuje donošenje Nacionalnog programa zaštite potrošača kao i nadležna tijela koja štite prava i interese potrošača.

(3) Prava potrošača mogu se iznimno ograničiti zakonom radi zaštite interesa i sigurnosti Republike Hrvatske, prirode, ljudskog okoliša i zdravlja ljudi ali ne na način da se potrošače dovede u neravnotežan položaj.

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 obveznopravne odnose primijenit će se odredbe Zakona o obveznopravnim odnosima.

Definicije

Članak 3.

U smislu ovoga Zakona pojedini izrazi znače:

1. Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao na tržištu, u svrhe koje nisu namijenjene njegovom zanimanju niti njegovoj poslovnoj aktivnosti ili poduzetničkoj djelatnosti.
2. Trgovac je svaka osoba koja nudi ili sklapa pravne poslove, odnosno nastupa na tržištu u okviru svog zanimanja, ili svoje djelatnosti.
3. Za potrebe glave 6. dijela 2. ovoga Zakona, trgovcem se smatra i osoba koja nastupa u njegovo ime ili za njegov račun.

Izbor stranog prava

Članak 4.

Izborom mjerodavnog prava potrošač koji ima boravište u Republici Hrvatskoj ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom Zakonu.

Obveza trgovca

Članak 5.

Trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora i propisima obveznog prava.

Članak 6.

Ako trgovac ili proizvođač izda jamstvo za proizvod ili uslugu dužan je pridržavati se zakonskih i jamstvom preuzetih obveza.

Dio II.

PRODAJA PROIZVODA I PRUŽANJE USLUGA

Glava 1.

OPĆE ODREDBE O PRODAJI NA MALO

Uvjeti prodaje proizvoda i pružanja usluga

Članak 7.

(1) Ako se izlaganje proizvoda na prodajnome mjestu, prema općim propisima obveznog prava, ne smatra ponudom, trgovac može odbiti s potrošačem sklopiti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaže na prodajnome mjestu samo iz posebno opravdanih razloga. Trgovac može odbiti pružiti uslugu koja je predmet njegovog poslovanja samo iz posebno opravdanih razloga.

(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.

(3) Zabranjuje se trgovcu davanje osobnih podataka potrošača trećoj osobi, kao i pravnoj ili fizičkoj osobi koja djeluje unutar iste skupine poduzeća trgovca (koncern), bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja potrošača.

(4) Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, čija je vrijednost veća od 500,00 kuna, trgovac mora ispostaviti potrošaču predračun 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 uručiti potrošaču.

(5) Ako se, u situacijama 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 ako se proširenjem radnog naloga cijena povisuje za više od pet posto.

Isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga

Članak 8.

(1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos utvrđene maloprodajne cijene proizvoda ili usluga koje pruža i rezervnih dijelova koje prodaje s uslugom te označiti da je cijena u kunama.

(2) Maloprodajna cijena proizvoda ili usluge, maloprodajna cijena za jedinicu mjere proizvoda, proizvodne cjeline ili jedne određene količine proizvoda, su konačne cijene za potrošača.

(3) Pod cijenom za jedinicu mjere smatra se cijena za jedan kilogram, cijena za 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 u pojedinom području Republike Hrvatske.

(4) Osim maloprodajne cijene, kod proizvoda prethodno zapakiranog u potrošačkom pakiranju mora također biti jasno, vidljivo i čitljivo istaknuta cijena za jedinicu mjere istog proizvoda, ako su mjera pakiranja i jedinica mjere proizvoda različiti.

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

(6) Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti kod prethodno zapakiranog proizvoda ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda, kao ni za proizvode kod kojih takvi podaci, s obzirom na svojstva proizvoda, nemaju svrhe ili bi mogli izazvati zabunu.

(7) Ako je drugim propisima određeno isticanje podatka o neto težini, za prethodno zapakirane proizvode dovoljno je za neto jedinicu mjere istaknuti cijenu.

(8) Maloprodajna cijena mora biti napisana na proizvodu, odnosno ambalaži te na prodajnome mjestu proizvoda, kao i na proizvodu u izlogu. Na proizvodu, osim cijena iz stavka 2. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučaju rasprodaje, sniženja te stečaja tvrtke. Cijena za jedinicu mjere prethodno zapakiranog proizvoda ističe se na prodajnome mjestu proizvoda.

(9) Odredba stavka 8. ovoga članka ne primjenjuje se na javne dražbe i prodaje umjetničkih djela i antikviteta te na cijene usluga uređene drugim propisima.

Iznimke

Članak 9.

Odredba o isticanju cijene za jedinicu mjere proizvoda iz članka 8. stavka 4. ovoga Zakona ne primjenjuje se na, u smislu ovoga Zakona, mala trgovačka društva, obrtnike i trgovce pojedince, do pet zaposlenih.

Isticanje cijene pri oglašavanju

Članak 10.

Svako oglašavanje u kojem se spominje maloprodajna cijena proizvoda mora također sadržavati i cijenu kako je definirana člankom 8. stavkom 1. ovoga Zakona.

Plaćanje obveza

Članak 11.

Suprotno općem propisu o ugovornim odnosima, novčana obveza potrošača koju plaća putem pošte, banke ili neke druge ustanove za platni promet smatrat će se da je namirena s danom kada je takva ustanova primila od potrošača nalog za plaćanje.

Račun

Članak 12.

- (1) Trgovac mora za prodani proizvod, odnosno pruženu uslugu potrošaču izdati točan te jasno, vidljivo i čitljivo ispisan račun.
- (2) Trgovac mora potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kakvoću i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružene usluge.
- (3) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje.
- (4) Izdavanje računa, kao i očitavanje mjernih uređaja, nije dopušteno dodatno naplaćivati.

Proizvod s nedostatkom ili greškom

Članak 13.

Ako trgovac prodaje proizvod koji ima nedostatak ili grešku ili kojem istječe rok uporabe, mora takav proizvod fizički odvojiti od ostalih proizvoda i jasno, vidljivo i čitljivo obilježiti na proizvodu i na prodajnome mjestu da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom ili greškom, ili prodaji proizvoda kojem istječe rok uporabe.

Isprave koje prate proizvod

Članak 14.

- (1) Trgovac mora prigodom prodaje proizvoda potrošaču predati, ili ako se radi o poljoprivrednim proizvodima u rasutom stanju, predočiti propisane isprave i isprave koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda (deklaraciju, jamstvo, tehničku uputu, uputu za sklapanje, uputu za uporabu, popis ovlaštenih servisa i sl.).
- (2) Isprave iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisane jasno vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika te znakova lako razumljivih kupcu.

Ambalaža

Članak 15.

- (1) Ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje, prilagođena obliku i masi proizvoda i ne smije dovoditi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda.
- (2) U slučaju ponude zamatanja s posebnim papirom za zamatanje i dodatnim ukrasima, cijena tih proizvoda i usluge zamatanja, ako postoji, mora biti istaknuta jasno, vidljivo i čitljivo.
- (3) Ambalaža u obliku vrećica i torbi koje imaju logotip i/ili naziv proizvođača ili trgovca, smatra se promidžbenim sredstvom. Takvu ambalažu trgovac ne smije naplatiti.
- (4) Trgovac mora na zahtjev potrošača zadržati ambalažu prodanog proizvoda.

Obećavanje dobitka

Članak 16.

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, trgovac je dužan predati proizvod koji je namijenjen za nagradu pod uvjetom da time ne dovede u nepovoljniji položaj trgovce koji nude isti proizvod ili uslugu.

Glava 2.

DEKLARIRANJE PROIZVODA

Deklaracija

Članak 17.

(1) Deklaracija je obvezna za svaki proizvod i mora sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- proizvođački naziv proizvoda, ime pod kojim se proizvod prodaje,
- tip i model proizvoda te oznaku mjere proizvoda, ako je to bitno obilježje proizvoda,
- datum proizvodnje i rok uporabe, ukoliko je isto propisano,
- naziv i sjedište (punu adresu) proizvođača, a za uvozne proizvode i naziv i sjedište (punu adresu) uvoznika te zemlju podrijetla,
- upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, ako takva opasnost postoji,
- izjavu proizvođača o postojanju preoblikovanih svojstava proizvoda i organizama, sastojaka dijelova i dodataka te o kakvim se preoblikovanjima radi, ukoliko takva preoblikovana svojstva postoje, u skladu s posebnim propisima,
- izjavu proizvođača o sukladnosti proizvoda s propisanim uvjetima, ako ti uvjeti postoje.

(2) Uz podatke iz stavka 1. ovoga članka, deklaracija mora sadržavati i podatke utvrđene posebnim propisima.

(3) Svi podaci iz deklaracije moraju biti istiniti, jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika i znakova lako razumljivih kupcu. Za podatke iz deklaracije na uvoznim proizvodima odgovoran je uvoznik.

(4) Proizvođački naziv proizvoda pod kojim se proizvod prodaje je oznaka ili opis proizvoda i – ako je potrebno – njegove uporabe, koja je dovoljno precizna da kupcu omogući prepoznati traženi proizvod i razlikovati ga od drugih sličnih proizvoda s kojima bi ga se moglo zamijeniti.

(5) Podrobniji sadržaj deklaracije i ostale uvjete za pojedine proizvode ili skupine proizvoda propisuje nadležni ministar u skladu s posebnim propisima.

(6) Puna adresa iz stavka 1. podstavka 4. ovoga članka obvezno sadrži mjesto, ulicu i kućni broj te adresu elektroničke pošte, ako postoji.

Proizvodi u rasutom stanju i prethodno zapakirani proizvodi

Članak 18.

(1) U slobodnom (rasutom ili »rinfuza«) stanju su oni proizvodi ponuđeni na prodaju koji nisu prethodno zapakirani i koji su izmjereni u nazočnosti potrošača.

(2) Prethodno zapakiranim proizvodom smatra se prodajna cjelina proizvoda i ambalaže koja se, bez daljnje obrade, predaje krajnjem potrošaču.

(3) Za proizvode u rasutom stanju deklaracija se mora istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo na ambalaži u kojoj se proizvod stavlja u prodaju, ili na prodajnom mjestu ako se proizvod ne drži u posebnoj ambalaži.

Glava 3.

ODREDBE O RASPRODAJI

Označavanje rasprodaje

Članak 19.

(1) Proizvod na rasprodaji mora biti jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja.

(2) Ako je postotak sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći postotak sniženja na početku rasprodaje mora se odnositi na najmanje jednu petinu svih proizvoda na rasprodaji.

(3) Na cijene proizvoda na rasprodaji odgovarajuće se primjenjuju odredbe članka 8. stavka 8.

ovoga Zakona.

Članak 20.

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

Fizičko odvajanje proizvoda na rasprodaji

Članak 21.

(1) Trgovac mora fizički odvojiti proizvode koje je stavio na rasprodaju od proizvoda koji nisu na rasprodaji, te jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti da se radi o rasprodaji.

(2) Ako trgovac stavi na rasprodaju proizvod s greškom, mora upoznati kupca u čemu se sastoji greška na proizvodu.

Glava 4.

JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA

Članak 22.

(1) U smislu ovoga Zakona, prodaja potrošačima električne energije, plina iz distributivne mreže, toplinske energije, javnih telekomunikacijskih usluga, poštanskih usluga, usluga prijevoza putnika u javnom gradskom i prigradskom prometu, opskrba pitkom vodom i odvodnja otpadnih voda te održavanje čistoće, smatraju se javnim uslugama.

(2) Prodaja potrošačima javnih usluga, kada to priroda javne usluge dopušta, mora biti obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, primjenom tarifnog sustava, na osnovi posebnih propisa.

(3) Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti.

(4) Tijela koja odlučuju o obvezama i pravima potrošača javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima će biti uključeni predstavnici udruga potrošača te odluke donositi nakon dobivenog mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

(5) 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 primljene reklamacije.

Priključak na distributivnu mrežu

Članak 23.

Trgovac koji pruža javnu uslugu putem distributivne mreže, mora omogućiti potrošačima priključak na distributivnu mrežu i uporabu priključka, mreže i usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima.

Održavanje standarda i kvalitete pružanja javnih usluga

Članak 24.

Trgovac mora održavati propisane standarde i kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima.

Članak 25.

Ugovor o korištenju usluga priključka i/ili pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži trgovac, odnosno davatelj usluge, mora sklopiti s potrošačem, u pisanom obliku. Ugovor mora sadržavati najmanje sljedeće:

– naziv i adresu davatelja usluga,

- usluge koje se pružaju, razinu kakvoće usluge koja se pruža, kao i vrijeme uspostave priključka,
- usluge održavanja koje se nude,
- cijene i tarife ugovorenih usluga,
- trajanje ugovora te uvjete obnavljanja i otkazivanja ugovora,
- naknadu ili način povrata sredstava, ukoliko nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge,
- način rješavanja sporova.

Članak 26.

(1) Trgovac, odnosno davatelj telekomunikacijske usluge, mora potrošaču na njegov zahtjev, omogućiti besplatno zaprječavanje određene vrste odlaznih poziva, odnosno pozive na određene vrste brojeva.

(2) Trgovac, odnosno davatelj telekomunikacijske usluge, mora potrošačima omogućiti plaćanje pristupa javnoj telefonskoj mreži i uporabe javnih govornih usluga unaprijed.

Članak 27.

U cilju izbjegavanja sporova s potrošačem, trgovac, odnosno davatelj javne govorne usluge, mora potrošaču omogućiti nadzor i kontrolu troškova nastalih uporabom javne govorne usluge u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži.

Glava 5.

PLAĆANJE PREDUJMOM

Kamate na predujam

Članak 28.

(1) Ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s 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 kamatnjaku poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda, ako je rok 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 uslugu.

Glava 6.

UGOVORI SKLOPLJENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

Područje primjene

Članak 29.

(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na ugovore koji su sklopljeni za vrijeme izleta organiziranog od strane trgovca izvan njegovih poslovnih prostora, za vrijeme posjete trgovca domu potrošača, domu drugog potrošača, ili radnome mjestu potrošača, ako do posjeta nije došlo na izričit zahtjev potrošača.

(2) Odredbe ove glave Zakona neće se primjenjivati na ugovore koji su sklopljeni tijekom posjeta trgovca potrošaču, ako je posjet uslijedio na izričit zahtjev potrošača, osim ako potrošač nije znao niti je morao znati da proizvodi ili usluge koje nudi trgovac predstavljaju njegovu komercijalnu ili poslovnu djelatnost.

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

Ugovori isključeni od primjene ove glave Zakona

Članak 30.

(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 prehrambenih proizvoda, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj uporabi u kućanstvu koji se putem ambulante prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima,
- sklopljene na temelju kataloga trgovca ako je potrošač imao prilike pročitati ga bez prisustva trgovca ili njegova predstavnika, ako je predviđeno da će na temelju tog ugovora ili nekog kasnije sklopljenog ugovora trgovac ili 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 32. 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 31.

(1) U slučaju sklapanja ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan dati potrošaču pisanu obavijest o njegovu pravu na raskid ugovora iz članka 32. ovoga Zakona.

(2) Obavijest mora sadržavati ime, odnosno tvrtku 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 32. stavka 1. ovoga Zakona.

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

(4) U slučaju spora trgovac je dužan dokazati da je potrošaču na vrijeme predao obavijest iz ovoga članka.

Raskid ugovora

Članak 32.

(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor iz ove glave Zakona u roku od 8 radnih dana od dana primitka pisane obavijesti iz članka 31. 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 33.

Ako potrošač nije primio pisanu obavijest iz članka 31. ovoga Zakona, njegovo pravo na raskid ugovora iz prethodnog članka nije vremenski ograničeno.

Posljedice raskida ugovora

Članak 34.

(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 od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

Glava 7.

UGOVOR SKLOPLJEN NA DALJINU

Pojam ugovora sklopljenog na daljinu

Članak 35.

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

Sredstva daljinske komunikacije

Članak 36.

(1) Sredstva daljinske komunikacije jesu ona sredstva koja su pogodna za sklapanje ugovora između trgovca i potrošača bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu.

(2) Sredstva iz stavka 1. ovoga članka, između ostalih, jesu: adresirani i neadresirani tiskani materijali, standardna pisma, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, katalog, telefon s ljudskom i telefon bez ljudske intervencije, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, elektronička pošta.

Operater sredstva za daljinsku komunikaciju

Članak 37.

Operater sredstva za daljinsku komunikaciju je bilo koja osoba čiji posao, zanimanje ili djelatnost uključuje i omogućavanje korisniku uporabu jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

Područje primjene odredaba ove glave Zakona

Članak 38.

Odredbe ove glave Zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore koji se odnose na financijske usluge, primjerice investicijske usluge, usluge osiguranja i reosiguranja, bankarske usluge, trgovanje opcijama,
- ugovore sklopljene kupnjom na automatima za prodaju,
- ugovore sklopljene s telekomunikacijskim operaterom uporabom javnih govornica,
- ugovore o građenju,
- ugovore kojima je svrha stjecanje prava na nekretnini, osim na ugovore o najmu i zakupu nekretnine,
- ugovore sklopljene putem javne dražbe.

Isključenje primjene pojedinih odredaba ove glave Zakona

Članak 39.

(1) Odredbe članka 42. – 51. stavka 1. ovoga Zakona neće se primjenjivati na:

- ugovore o kontinuiranoj dostavi hrane, pića i ostale robe namijenjene svakodnevnoj uporabi u kućanstvu ili na radnome mjestu potrošača,
- ugovore o pružanju turističkih usluga kojima trgovac preuzima obvezu pružiti takvu uslugu točno određenog datuma ili za točno određeno razdoblje.

(2) Kod ugovora o pružanju usluga rasonode na otvorenome, trgovac može ugovorom isključiti od primjene na taj ugovor odredbu članka 51. stavka 2. ovoga Zakona u pojedinim, ugovorom određenim situacijama.

Zabrana sklapanja određenih ugovora putem sredstava daljinske komunikacije

Članak 40.

Sredstvima daljinske komunikacije nije dopušteno sklapati ugovore o prodaji lijekova, medicinskih i veterinarskih proizvoda te eksploziva.

Ograničavanje uporabe sredstava daljinske komunikacije

Članak 41.

(1) Uporaba telefona bez ljudske intervencije (automatskih govornih automata) i telefaksa u svrhu sklapanja ugovora dopuštena je samo uz prethodnu suglasnost potrošača.

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

Prethodna obavijest

Članak 42.

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

- imenu, tvrtki, matičnom broju i punoj adresi 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 44. ovoga Zakona i roku za raskid,
- situacijama u kojima je isključeno potrošačevo pravo na raskid ugovora,
- pretpostavkama i postupku otkaza ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme ili za razdoblje duže 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 se radi o ugovorima o kontinuiranoj dobavi proizvoda ili ugovorima o kontinuiranom pružanju usluga, najkraćem vremenu na koje trgovac pristaje sklopiti ugovor.

(2) Obavijest iz prethodnog stavka ovoga članka mora sadržavati jasno istaknutu komercijalnu namjeru trgovca te mora biti jednoznačna, jasna, lako razumljiva te prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koja se upotrebljava.

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

(4) Obavijest 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.

Potvrda prethodne obavijesti

Članak 43.

- (1) Najkasnije u trenutku isporuke proizvoda, odnosno najkasnije na dan početka pružanja usluge, potrošaču mora biti predana potvrda prethodne obavijesti u pisanom ili u nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.
- (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 sredstva daljinske komunikacije i koju naplaćuje operater sredstva daljinske komunikacije, trgovac neće biti dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti iz stavka 1. ovoga članka.
- (4) U slučajevima u kojima je dužan izdati potvrdu prethodne obavijesti, teret dokaza izdavanja te obavijesti leži na trgovcu.

Pravo na raskid ugovora

Članak 44.

- (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 8 radnih dana.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz prethodnog stavka 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 43. 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 prethodna obavijest nije dostavljena

Članak 45.

- (1) Ako trgovac nije potrošaču dostavio potvrdu prethodne obavijesti iz članka 43. ovoga Zakona, potrošač će imati pravo raskinuti ugovor u roku od tri mjeseca.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora o prodaji proizvoda, rok iz prethodnog stavka 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 43. ovoga Zakona, potrošač ima pravo raskinuti ugovor u roku od 8 radnih dana od dana primitka potvrde prethodne obavijesti.

Oblik raskida ugovora

Članak 46.

- (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 44. i 45. ovoga Zakona.

Posljedice raskida ugovora

Članak 47.

- (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, 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.

Isključenje prava na raskid ugovora

Članak 48.

Osim ako stranke nisu drugačije ugovorile, potrošač nema pravo na raskid na temelju članka 44. i 45. ovoga Zakona ako se radi 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,
- ugovoru o prodaji proizvoda ili obavljanju usluge čija je cijena ovisna o fluktuacijama na financijskom tržištu,
- ugovoru 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,
- ugovoru o prodaji audio ili video zapisa te računalnih programa koje je potrošač otpakirao,
- ugovoru o prodaji novina, periodičnih publikacija i magazina,
- ugovoru o igrama na sreću.

Utjecaj raskida ugovora na odobreni zajam

Članak 49.

Ako je, radi djelomične ili potpune isplate cijene iz ugovora o prodaji proizvoda 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 50.

Ako potrošač, na temelju odredaba prethodnih članaka, 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 51.

(1) Osim ako su strane drukčije ugovorile, 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.

(2) Ne ispuni li trgovac ugovor u roku, pa makar i zbog toga jer naručeni proizvod nema na zalihama 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.

(3) Odluči li se potrošač, u slučaju iz prethodnog stavka, raskinuti ugovor trgovac mu je dužan vratiti plaćeno što je moguće prije a najkasnije u roku od 30 dana od pada u zakašnjenje, uvećano za zatezne kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate.

Zloraba kreditne kartice potrošača od strane trgovca

Članak 52.

(1) Ako trgovac prijevarno iskoristi kreditnu karticu potrošača kojom potrošač plaća ugovoreni proizvod ili uslugu te na njezin teret izvrši plaćanje koje nije u svezi s ugovorom koji je sklopio s potrošačem, potrošač ima pravo zahtijevati poništenje naloga za plaćanje.

(2) Ako je plaćanje već izvršeno, potrošač ima pravo zahtijevati od trgovca vraćanje plaćenog iznosa uvećanog za zatezne kamate.

Zabrana slanja proizvoda bez narudžbe potrošača

Članak 53.

(1) Nije dopušteno isporučiti potrošaču proizvod ili obaviti mu uslugu koju potrošač nije unaprijed naručio, ako se radi 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) Ništava je odredba u trgovčevim općim uvjetima poslovanja ili ponudi poslanoj bez prethodne narudžbe potrošača prema kojoj bi šutnja potrošača značila prihvrat ponude.

Zahtjev za prestanak nedopuštene poslovne prakse

Članak 54.

Svaka osoba koja ima za to opravdani interes, primjerice udruge za zaštitu potrošača i profesionalne organizacije trgovaca koji se bave prodajom na daljinu, može zahtijevati od suda da naloži određenom trgovcu ili operateru sredstva za daljinsku komunikaciju prestanak poslovne prakse koja je u suprotnosti s odredbama ove glave Zakona.

Teret dokaza

Članak 55.

U parničnom postupku pokrenutom na temelju prethodnog članka, kao i svakom drugom parničnom postupku pokrenutom protiv trgovca ili operatera sredstva 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 putem sredstva daljinske komunikacije leži na trgovcu, odnosno operateru sredstva daljinske komunikacije.

Glava 8.

POTROŠAČKI ZAJAM

Pojam ugovora o potrošačkom zajmu

Članak 56.

(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 kako je utvrđeno ugovorom.

(2) Ugovor o kupnji proizvoda i usluga, kojim se ovlašćuje potrošača da plati kupovinu u nekoliko obroka, s tim da je iznos svih obroka viši od cijene proizvoda ili usluge, smatra se, za potrebe ovoga Zakona, ugovorom o potrošačkom 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 57.

(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 kredit odjednom,

- ugovore o dopuštenom prekoračenju na tekućem računu,
- ugovore o zajmu kojima se potrošač obvezuje vratiti zajam u razdoblju kraćem od 3 mjeseca,
- ugovore o zajmu kojima se potrošač obvezuje vratiti zajam u najviše 4 obroka u razdoblju kraćem od 12 mjeseci.

(2) Odredba članka 69. ovoga Zakona neće se primjenjivati na ugovore o zajmu u kojima je tražbina zajmodavca osigurana založnim pravom na nekretnini.

(3) Odredba članka 68. ovoga Zakona ne primjenjuje se na ugovore o zajmu sklopljene radi kupnje, izgradnje, dogradnje, obnove, zakupa ili stjecanja nekog drugog prava na nekretnini ili posebnom dijelu nekretnine.

Oblik ugovora o potrošačkom zajmu

Članak 58.

(1) Da bi bio valjan, ugovor o potrošačkom zajmu mora biti sklopljen u pisanom obliku.

(2) Barem jedan primjerak ugovora mora se uručiti potrošaču.

Sadržaj ugovora o potrošačkom zajmu

Članak 59.

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 godišnjoj kamatnoj stopi i pretpostavkama pod kojima se godišnja 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 realnim godišnjim kamatama na zajam (efektivnoj kamatnoj stopi),
- odredbu o pretpostavkama pod kojima realna godišnja kamata na zajam može biti promijenjena,
- odredbu o iznosu, broju i razdoblju ili datumu otplate pojedinih obroka zajma,
- odredbu o ukupnom trošku zajma,
- odredbu o obvezi i uvjetima štednje ili pologa novca, ako je to pretpostavka za odobrenje zajma,
- godišnji kamatnjak za zajam i kamatnjak za sredstva pologa ako je polog pretpostavka za odobrenje zajma,
- odredbu o sredstvima osiguranja plaćanja,
- odredbu o pretpostavkama i postupku raskida ugovora o zajmu.

Realne godišnje kamate na zajam (efektivna kamatna stopa)

Članak 60.

(1) Realne godišnje kamate na zajam jesu ukupan trošak zajma, izražen u ukupnom godišnjem postotku odobrenog zajma.

(2) Realne godišnje kamate izračunavaju se s obzirom na okolnosti koje postoje u trenutku sklapanja ugovora o zajmu.

(3) Za potrebe izračuna realnih godišnjih kamata, 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 kamatne stope i iznosa, odnosno razine ostalih troškova sadržanih u realnim godišnjim kamatama, za potrebe izračuna realne godišnje kamate, smatra se da će do ispunjenja ugovora o zajmu kamate i ostali troškovi koji ulaze u realne godišnje kamate ostati nepromijenjeni.

(5) Ako se u ugovoru o zajmu ne navodi iznos odobrenog zajma, za potrebe izračuna realne godišnje kamate, smatra se da je odobren zajam u iznosu od 15.000,00 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 realne godišnje kamate, smatra se da je kredit odobren na godinu dana.

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

(8) Ministar nadležan za gospodarstvo, u suglasnosti s ministrom nadležnim za financije, propisat će jedinstvenu metodu obračuna realne godišnje kamate.

Ukupni troškovi zajma

Članak 61.

(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, osim ako potrošaču nije bila ostavljena mogućnost odabira želi li otvaranje takvog posebnog računa, a troškovi tog računa nerazumno su visoki,
- troškove doznaka,
- troškove članarina za sudjelovanje u određenim udrugama 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 kredita 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 plaća li ih svojim ili pozajmljenim novcem.

Obavješćavanje potrošača

Članak 62.

(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora, zajmodavac je dužan, u pisanom obliku, obavijestiti potrošača o najvišem iznosu zajma, ako takav postoji, o 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.

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

(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.

Oglašavanje

Članak 63.

Svako oglašavanje, bez obzira radi li se o ponudi za sklapanje ugovora ili ne, istaknuto u poslovnim prostorijama ili dostavljeno potrošaču na neki drugi način, a kojim netko nudi odobravanje potrošačkog zajma, bilo neposredno ili putem neke druge osobe, mora sadržavati godišnju kamatnu stopu, navod o svim drugim troškovima zajma te navod o realnim godišnjim kamatama.

Ispunjenje ugovora o zajmu prije roka

Članak 64.

(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 koji se sastoji u razlici iznosa kamata od trenutka plaćanja do trenutka u kojem je, prema ugovoru, trebalo izvršiti plaćanje.

Promjene na strani zajmodavca

Članak 65.

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

Otplata zajma sredstvima bezgotovinskog plaćanja

Članak 66.

(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 67.

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 koji se financira ugovorom o zajmu.

Odgovornost zajmodavca za prodavatelja

Članak 68.

(1) Ako je, radi kupnje određenog proizvoda ili određene usluge, potrošač sklopio ugovor o zajmu s osobom različitom od prodavatelja tog proizvoda ili usluge, a ugovor o zajmu sklopljen je na temelju prethodnog sporazuma zajmodavca i prodavatelja proizvoda ili usluge prema kojem se zajmodavac obvezuje potrošačima odobravati zajam isključivo za kupnju proizvoda ili usluga tog prodavatelja, potrošač može, ne uspije li ostvariti prava koja ima prema prodavatelju zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji, zahtijevati od zajmodavca nadoknadu štete koju je pretrpio zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovora o kupoprodaji.

(2) Ako, u slučaju iz prethodnog stavka ovoga članka, ugovor o kupoprodaji bude raskinut, raskida se i ugovor o zajmu, a zajmodavac ne može od potrošača zahtijevati naknadu 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 prodavatelja 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 prodavatelja o tom sporu, kao i nadoknadu štete koju je zajmodavac time pretrpio.

Zakonsko založno pravo

Članak 69.

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

Zajam u obliku dopuštenog prekoračenja na tekućem računu

Članak 70.

(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 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.

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

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

Prešutno dopuštenje prekoračenja na tekućem računu

Članak 71.

(1) Ako banka ili druga financijska institucija prešutno dopušta prekoračenje tekućeg računa, dužna je potrošača obavijestiti o 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 duže od tri mjeseca.

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

Glava 9.

UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU NEKRETNINE

Područje primjene

Članak 72.

(1) Odredbama ove glave Zakona uređuju se jedan ili više ugovora koji se sklapaju za razdoblje koje ne može biti kraće od 3 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 nekretnine tijekom određenog ili odredivog dijela godine, dok se potrošač obvezuje za to mu platiti ukupnu cijenu.

(2) Odredbe ove glave Zakona primjenjivat će se i kad su zaobiđene 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) Da bi bio valjan, ugovor iz stavka 1. ovoga članka mora biti u pisanom obliku.

(4) Da bi bio valjan, 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 čiji je on državljanin te na službenom jeziku države na čijem se području nekretnina nalazi.

(5) Barem jedan primjerak ugovora mora biti uručen potrošaču.

Upis prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine

Članak 73.

(1) Tko ugovorom iz prethodnog članka 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 se suprotstaviti 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 74.

(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 podstavku 1.- 8., 10., 13. i 14. stavka 1. članka 75., a ako na nekretnini još nije izgrađena zgrada, podacima navedenim u podstavku 1.- 5. stavka 2. članka 76. ovoga Zakona, te uputu o tome gdje i na koji način je moguće dobiti detaljnije obavijesti.

(2) Obavijest iz prethodnog stavka 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 75.

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

- ime ili naziv te prebivalište ili sjedište stranaka,
- pravo koje trgovca ovlašćuje da raspolaže nekretninom na način predviđen člankom 72. stavkom 1. ovoga Zakona,
- ovlaštenja koja za potrošača proizlaze iz prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnine,
- stanje dovršenosti električne, plinovodne, vodovodne i telekomunikacijske mreže,
- 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 uz 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 o tome je li dopušteno zamijeniti ili prodati pravo na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao i odredbu o troškovima u slučaju da zamjenu ili prodaju tog prava provodi trgovac, odnosno osoba koju on ugovorom na to ovlasti,
- obavijest o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 77. ovoga Zakona, načinu raskida te roku za raskid, osobi kojoj se pisana obavijest o raskidu treba poslati te prirodi 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 podatake 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 bilo koji iznos koji je ovaj na temelju ugovora platio, kao i pretpostavke pod kojima se ta jamstva mogu ostvariti.

Utjecaj prethodne obavijesti na ugovor

Članak 76.

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

(2) Osim ako su se strane izričito sporazumjele suprotno, podaci dani u prethodnoj obavijesti ugovorom mogu biti promijenjeni jedino ako su te izmjene rezultat okolnosti na koje trgovac nije mogao utjecati.

(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.

Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora

Članak 77.

(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) bez navođenja razloga, u roku od 10 radnih dana od dana sklapanja ugovora ili predugovora,
- b) u roku od tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora, kada ugovor ili predugovor ne sadrže sve podatke propisane člankom 75. 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 74. stavka 1. ovoga Zakona,
- d) ako, unutar roka od tri mjeseca, računajući od 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 10 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 sklapanja ugovora ili

predugovora, ima pravo raskinuti ugovor u roku od 10 radnih dana od protoka tromjesečnog roka.

(2) Smatra se da je obavijest o raskidu pravodobna ako je poslana unutar rokova iz prethodnog stavka ovoga članka.

(3) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz točke a) stavka 1. ovoga članka, potrošač je dužan trgovcu naknaditi samo troškove ovjere ugovora ili predugovora, ako je to ugovorom izričito određeno.

(4) U slučaju raskida ugovora ili predugovora iz točke od b) do e) stavka 1. ovoga članka, potrošač nije dužan trgovcu nadoknaditi nikakve troškove.

Teret dokaza

Članak 78.

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

Utjecaj jednostranog raskida na ugovor o kreditu

Članak 79.

(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 prethodnog stavka ovoga članka, potrošač nije dužan platiti ugovorenu kamatu, eventualnu štetu ili kaznu, a osoba koja je odobrila kredit dužna je vratiti potrošaču ono što je, na temelju ugovora o kreditu, od njega primila.

Zabrana prethodnog plaćanja

Članak 80.

Trgovcu nije dopušteno zahtijevati od potrošača nikakva plaćanja na osnovi potpisanog ugovora ili predugovora prije isteka roka za raskid ugovora iz članka 77. stavka 1. ovoga Zakona.

Glava 10.

NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Članak 81.

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

(2) Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ta odredba bila unaprijed formulirana od strane trgovca te zbog toga potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako se radi o odredbi unaprijed formuliranoga standardnog ugovora trgovca.

(3) Činjenica da se o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi pojedinačno pregovaralo ne utječe na mogućnost da se ostale odredbe tog ugovora ocijene nepoštenima, ako cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da se radi o unaprijed formuliranom standardnom ugovoru trgovca.

(4) Ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed sastavljenom 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 82.

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 81. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima jesu, primjerice:

- odredba o ograničenju ili isključenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom 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 prijeboga potrošačeva dugovanja s dugom kojeg 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 štete 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 razumnoga otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz,
- odredba kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme ne izjavi li potrošač, prije prestanka ugovora, da ne želi produženje ugovora, ako je rok u kojem potrošač to može izjaviti nerazumno 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 karakteristike 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 ležao na trgovcu. Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora

Članak 83.

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

Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba

Članak 84.

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

Odredbe ugovora u pisanom obliku

Članak 85.

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

Tumačenje ugovora

Članak 86.

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

(2) Pravilo iz prethodnog stavka ovoga članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim na temelju članka 88. ovoga Zakona.

Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe

Članak 87.

(1) Nepoštena ugovorna odredba je ništava.

(2) Ništavost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništavost i samog ugovora ako on može opstati bez ništave odredbe.

Zahtjev da se zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredaba

Članak 88.

(1) Svatko tko ima opravdani interes za zaštitu potrošača, posebice udruge za zaštitu potrošača, može zahtijevati od suda da zabrani određenom trgovcu korištenje ugovorne odredbe u njegovim standardnim ugovorima ako sud utvrdi da je ta odredba prema odredbama ove glave Zakona nepoštena.

(2) Postupak iz prethodnog stavka ovoga članka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca, protiv više trgovaca iz istog područja gospodarstva, kao i protiv interesnih udruga tih trgovaca koje koriste ili preporučuju korištenje spornih ugovornih odredaba.

Dio III.

OGLAŠAVANJE PROIZVODA I USLUGA

Oglašavanje

Članak 89.

(1) Za potrebe ovoga Zakona, oglašavanje proizvoda i usluga jest svako očitovanje u bilo kojem obliku koje netko daje u okviru svog zanimanja ili poslovne djelatnosti, a usmjereno je na promociju nekog proizvoda ili usluge.

(2) Zavaravajuće oglašavanje jest ono oglašavanje koje dovodi u zabludu ili je vjerojatno da će dovesti u zabludu osobe kojima je oglašavanje upućeno pa je vjerojatno da će zbog toga to

oglašavanje utjecati na ekonomsko ponašanje osoba kojima je upućeno.

(3) Zavaravajućim se oglašavanjem smatra i ono oglašavanje koje, zbog toga jer stvara zabunu kod osoba kojima je upućeno, vrijeđa ili je vjerojatno da će povrijediti konkurente na tržištu.

(4) Komparativno oglašavanje jest svako oglašavanje koje, u svrhu promocije nekog proizvoda ili usluge, izravno ili neizravno upućuje na konkurenta na tržištu, odnosno koje, izravno ili neizravno upućuje na konkurentski proizvod ili uslugu.

Zabrana zavaravajućeg oglašavanja

Članak 90.

(1) Zavaravajuće oglašavanje nije dopušteno.

(2) Komparativno oglašavanje dopušteno je samo uz ispunjenje pretpostavki iz članka 92. stavka 1. ovoga Zakona.

(3) Zabranjeno je oglašavanje koje vrijeđa ljudsko dostojanstvo, koje je neetično i koje prouzrokuje ili bi moglo prouzročiti tjelesnu, duševnu ili drugu štetu u djece, koje djeci upućuje poruke i dijelove poruka kojima se iskorištava ili zlorabi, ili bi se mogla zlorabiti, njihova lakovjernost ili pomanjkanje iskustva.

(4) Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala na kućnim vratima i ulaznim vratima stana potrošača, kao i u poštanskim sandučićima ako je takva zabrana na njima jasno napisana.

Ocjena zavaravajućeg oglašavanja

Članak 91.

Prilikom odlučivanja je li određeno oglašavanje zavaravajuće, uzet će se u obzir sve odlike toga oglašavanja, a poglavito će se uzeti u obzir bilo koja obavijest sadržana u oglasu koja se odnosi:

- na svojstva proizvoda ili usluge, kao što su, primjerice, narav proizvoda ili usluge, sastav proizvoda, način i datum izrade proizvoda, način i vrijeme obavljanja usluge, dostupnost proizvoda ili usluge, količina proizvoda, prikladnost proizvoda ili usluge za korištenje u određene svrhe, zemljopisno ili komercijalno podrijetlo proizvoda ili usluge, rezultate koji se mogu očekivati od korištenja proizvoda ili usluge, rezultate i druge pokazatelje testova ili provjera provedenih na proizvodu ili provedenih glede usluge,
- na cijenu, način izračuna cijene te uvjete prodaje proizvoda ili uvjete obavljanja usluge,
- na narav, svojstva i prava oglašivača, njegov identitet i imovinu kojom raspolaže, njegove kvalifikacije, njegovo intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja koje je dobio.

Pretpostavke dopuštenog komparativnog oglašavanja

Članak 92.

(1) Komparativno oglašavanje dopušteno je:

- ako nije zavaravajuće u smislu prethodnih odredaba ovoga dijela Zakona,
- ako se uspoređuju proizvodi ili usluge kojima se zadovoljavaju iste potrebe ili ako se uspoređuju proizvodi ili usluge iste namjene,
- ako su objektivno uspoređene odlike različitih proizvoda ili usluga koje su materijalne, bitne, usporedive i provjerljive,
- ako ne stvara zabunu na tržištu glede odnosa oglašivača i njegovih konkurenata, odnosno ne stvara zabunu na tržištu glede odnosa proizvoda ili usluge koja se oglašava te konkurentskog proizvoda ili usluge,
- ako ne obezvrjeđuje konkurenta na tržištu, njegove aktivnosti, njegove proizvode, njegove usluge, njegove žigove ili zaštićena imena,

- ako se, kod proizvoda s oznakom podrijetla, uspoređuju proizvodi istoga podrijetla,
- ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje ugleda žiga, zaštićenog imena ili drugih obilježja konkurenta na tržištu, njegovog proizvoda ili usluge,
- ako nije usmjereno na nepošteno iskorištavanje oznake podrijetla konkurentskog proizvoda ili usluge,
- ako se ne odnosi na proizvod ili uslugu koji se oglašavaju kao imitacije proizvoda ili usluge sa zaštitnim znakom ili zaštićenim imenom.

(2) Ako se komparativno oglašavanje odnosi na proizvod ili uslugu koji se nude u okviru posebne ponude, u oglasu mora, na jasan i nedvojbjen način, biti istaknuto vremensko razdoblje unutar kojeg vrijedi posebna ponuda te ovisi li kupnja proizvoda ili usluge pod uvjetima iz posebne ponude o njihovoj raspoloživosti.

Zahtjev za prekid ili zabranu nedopuštenog oglašavanja

Članak 93.

(1) Osobe koje za to imaju opravdani interes ovlaštene su od suda zahtijevati da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja.

(2) Ako oglas još nije objavljen, ali je njegovo objavljivanje izvjesno, osobe koje za to imaju opravdani interes ovlaštene su od suda zahtijevati zabranu objavljivanja zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja.

(3) Na zahtjev stranke, sud može, uz nalog da se prekine zavaravajuće, odnosno nedopušteno komparativno oglašavanje, naložiti da se o trošku oglašivača objavi presuda u cijelosti ili djelomično, odnosno naložiti da se o trošku oglašivača objavi ispravak oglasa.

O čemu se ne raspravlja

Članak 94.

Prilikom odlučivanja o zahtjevima iz prethodnog članka, sud neće uzimati u obzir je li spornim oglašavanjem nekome počinjena šteta, odnosno je li vjerojatno da će nekome biti počinjena šteta, kao niti je li oglašivač kriv za to što je oglašavanje zavaravajuće, odnosno je li kriv što je komparativno oglašavanje nedopušteno.

Predmnjeva netočnosti navoda u oglasu

Članak 95.

(1) Na prvom ročištu za glavnu raspravu sud će zahtijevati od oglašivača da, u roku od 7 dana, dostavi dokaze koji potvrđuju točnost spornih činjeničnih navoda iznesenih u oglasu.

(2) Ako oglašivač ne dostavi tražene dokaze u roku iz prethodnog stavka ovoga članka ili ako sud smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni, smatra se da su sporni činjenični navodi izneseni u oglasu netočni.

Dio IV.

NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

Glava 1.

NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

Članak 96.

(1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se temelji politike zaštite potrošača u određenom razdoblju i obavlja izbor i opseg prioriternih poslova na području zaštite potrošača, koji će se financirati iz proračuna. Nacionalni program zaštite potrošača donosi Hrvatski sabor, na prijedlog Vlade Republike Hrvatske, za razdoblje od dvije godine.

(2) Hrvatski sabor donijet će Nacionalni program zaštite potrošača najkasnije šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(3) Vlada Republike Hrvatske, jednom na godinu uoči Svjetskog dana prava potrošača, izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa u proteklih godinu dana.

(4) Poslove vezane za provođenje politike zaštite potrošača, osobito praćenje i evidenciju obavljenih poslova iz Nacionalnog programa zaštite potrošača vodi Ministarstvo gospodarstva.

Članak 97.

Nacionalnim programom zaštite potrošača osobito se određuju:

- načela i ciljevi politike zaštite potrošača,
- zadaće koje imaju prednost pri ostvarivanju politike zaštite potrošača,
- okvirni opseg i program korištenja financijskih sredstava za ostvarivanje zadaća iz Nacionalnog programa,
- okvirni opseg i program korištenja financijskih sredstava za poticanje razvoja i djelovanja udruga potrošača.

Članak 98.

(1) Zaštita potrošača provodi se u javnom interesu, a provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska.

(2) Tijela koja dodjeljuju koncesije za obavljanje javnih usluga: opskrbe energijom, gradskog i prigradskog prijevoza, komunalnih i javnih govornih telekomunikacijskih usluga, dužna su osigurati da koncesionar pruža usluge na socijalno prihvatljiv način vodeći računa da osobe sa slabijim prihodima ili s posebnim socijalnim potrebama mogu koristiti javnu uslugu.

(3) Nadležna tijela državne uprave i lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su stvarati uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga. U uvjetima monopolskog obavljanja ovih usluga nadležna tijela su dužna osigurati da se javne usluge obavljaju na socijalno prihvatljiv način, vodeći računa da osobe sa slabijim prihodima ili s posebnim socijalnim potrebama mogu koristiti javnu uslugu.

Vijeće za zaštitu potrošača

Članak 99.

(1) Vlada Republike Hrvatske, na prijedlog ministra gospodarstva, imenuje Vijeće za zaštitu potrošača koje čine predstavnici nadležnih tijela državne uprave, Saveza udruga za zaštitu potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Hrvatske obrtničke komore te ugledni stručnjaci s područja zaštite potrošača. Jednu trećinu članova Vijeća za zaštitu potrošača Vlada Republike Hrvatske imenuje iz sastava udruga za zaštitu potrošača.

(2) Vijeće za zaštitu potrošača je savjetodavno tijelo ministru gospodarstva. Vijeću predsjedava ministar ili osoba koju on ovlasti.

(3) Vijeće za zaštitu potrošača daje mišljenje ministru gospodarstva o prijedlogu Nacionalnog programa zaštite potrošača, koji Ministarstvo gospodarstva izrađuje za Vladu Republike Hrvatske.

(4) Prijedlog godišnjeg izvješća o ostvarivanju Nacionalnog programa zaštite potrošača, Vladi Republike Hrvatske daje Ministarstvo gospodarstva, na temelju mišljenja Vijeća za zaštitu potrošača.

(5) Rad Vijeća za zaštitu potrošača je javan. Vijeće donosi poslovnik o svom radu.

(6) Članovi Vijeća za zaštitu potrošača primaju naknadu za sudjelovanje u radu Vijeća. Visinu naknade određuje ministar, a sredstva za naknadu se osiguravaju u proračunu.

(7) Odluka o osnivanju i sastav Vijeća za zaštitu potrošača objavljuje se u »Narodnim novinama«.

Članak 100.

(1) Odgovarajuće poslove na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača obavljaju udruge potrošača i ustanove s područja obrazovanja, u suradnji s lokalnom samoupravom.

(2) Poslovi iz članka 102. ovoga Zakona, razrađeni za provedbu u Nacionalnom programu zaštite potrošača, dodjeljuju se odlukom Vlade Republike Hrvatske na temelju javnog natječaja, a na prijedlog Vijeća za zaštitu potrošača.

Glava 2.

UDRUGE POTROŠAČA

Osnivanje udruga i Saveza udruga

Članak 101.

(1) Udruge potrošača osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava. Na udruge potrošača odgovarajuće se primjenjuju odredbe Zakona o udugama.

(2) Sve udruge potrošača u Republici Hrvatskoj mogu se udruživati u Savez udruga za zaštitu potrošača radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja interesa udruga potrošača na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

(3) Savez udruga za zaštitu potrošača nastupa, u ime svojih članova, a na dobrobit svih potrošača, u javnosti i pred tijelima državne uprave, radi zaštite zajedničkih interesa potrošača, daje mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecaja na potrošače, preko svojeg predstavnika sudjeluje u raspravama na sjednicama saborskih odbora koje su od interesa za potrošače te trgovaca i potrošača s ciljem zaštite potrošača.

(4) Savez udruga za zaštitu potrošača je pravna osoba.

(5) Savez udruga za zaštitu potrošača informira potrošače o njihovim pravima i objavljuje listu trgovaca koji su višekratno u proteklih godinu dana oštetili potrošače ili svjesno prodavali proizvode opasne za zdravlje i sigurnost potrošača.

(6) U radu Saveza udruga za zaštitu potrošača sve udruge sudjeluju ravnopravno.

(7) Predsjednik Saveza udruga za zaštitu potrošača u svojem je mandatnom razdoblju član Vijeća za zaštitu potrošača.

(8) Savez udruga za zaštitu potrošača može osnivati mirovna vijeća uz suglasnost stranaka (arbitraža ad hoc).

Poslovi udruga

Članak 102.

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

- pružaju informacije potrošačima o njihovim obvezama i pravima i pojavama na tržištu,
- provode preko ovlaštenih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
- provode, putem ovlaštenih osoba, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljuju putem medija,
- pružaju pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
- vode evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje,
- o primljenim prijavama, poduzetim postupcima i postignutim rješenjima izvješćuju Ministarstvo

gospodarstva i Državni inspektorat,

- daju primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
- pokreće, pred nadležnim sudom, postupke kojima od suda traži da određenom trgovcu ili operateru sredstava za daljinsku komunikaciju naloži prestanak poslovne prakse koja je u suprotnosti s odredbama glave 7., dijela II. ovoga Zakona,
- pokreće, pred nadležnim sudom, postupke kojima od suda traži da određenom trgovcu, skupini trgovaca iz istog sektora gospodarstva ili njihovim interesnim udrugama, zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredbi u standardnim ugovorima,
- pokreće, pred nadležnim sudom, postupke kojima od suda traži da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja, ili postupke kojima od suda traži da zabrani objavljivanje još neobjavljenog zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja,
- obavljaju i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

(2) Za organiziranu pomoć potrošačima udruge za zaštitu potrošača osnivaju savjetovališta za zaštitu potrošača.

(3) Ministarstvo gospodarstva izdaje odobrenje za rad savjetovališta na osnovi potreba predviđenih Nacionalnim programom i stručne osposobljenosti osoba zaposlenih u savjetovalištu.

(4) Ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovalištu daje Ministarstvo gospodarstva. Postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti uredit će se pravilnikom koji donosi ministar gospodarstva.

(5) Sredstva za rad savjetovališta osiguravaju se proračunom.

Preventivna zaštita potrošača

Članak 103.

Preventivnu zaštitu potrošača udruge provode pružanjem obavijesti i savjeta potrošačima te prosvjećivanjem potrošača.

Glava 3.

PROSVJEĆIVANJE POTROŠAČA

Školski odgojni programi

Članak 104.

Školski odgojni programi osnovnog i srednjeg školovanja trebaju sadržavati i osnovna znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača.

Dio V.

INSPEKCIJSKI NADZOR

Članak 105.

Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavlja Državni inspektorat, te drugi nadležni inspektori (u daljnjem tekstu: inspektor), u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom.

Članak 106.

(1) Inspektor će rješenjem zabraniti prodaju ako:

- trgovac prodaje proizvod koji ima nedostatak ili grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom i greškom (članak 13.),
- proizvod na rasprodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon

sniženja (članak 19. stavak 1.),

– najveći postotak sniženja cijena proizvoda na rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku rasprodaje (članak 19. stavak 2.),

– proizvod koji je na rasprodaji jer mu uskoro istiječe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe (članak 20.),

– trgovac nije fizički odvojio proizvode na rasprodaji od proizvoda koji nisu na rasprodaji i jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo da se radi o rasprodaji (članak 21. stavak 1.).

(2) Žalba na rješenje iz stavka 1. ovoga članka ne odgađa izvršenje.

Zabrana zavaravajućeg ili nedopuštenoga komparativnog oglašavanja

Članak 107.

(1) U provedbi inspekcijskog nadzora nadležni je inspektor ovlašten rješenjem pravnoj ili fizičkoj osobi privremeno, do pravomoćne odluke nadležnog suda, naložiti prekid započetog, odnosno zabraniti objavljivanje nezapočetog oglašavanja za koje postoji sumnja da je zavaravajuće odnosno nedopušteno komparativno oglašavanje.

(2) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka ne odgađa izvršenje.

Dio VI.

PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 108.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, trgovac ako:

– zavaravajuće oglašava proizvod ili uslugu (članak 89. stavak 2. i 3.),

– oglašavanjem vrijeđa ljudsko dostojanstvo, ako je oglašavanje neetično, prouzrokuje ili bi moglo prouzročiti tjelesnu, duševnu ili drugu štetu u djece, oglašavanjem djeci širi poruke i dijelove poruka kojima se iskorištava ili zlorabi ili bi se mogla zlorabiti njihova lakovjernost ili pomanjkanje iskustva (članak 90. stavak 3.),

– postupa suprotno propisanom u članku 92. ovoga Zakona.

(2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 10.000,00 kuna.

Članak 109.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 3.000,00 do 50.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba – trgovac, zajmodavac ili treća osoba ako:

– na zahtjev potrošača, proizvod koji ima nedostatak ne zamijeni novim proizvodom ili potrošaču ne vrati iznos plaćen za taj proizvod, odnosno ne snizi cijenu ili uz suglasnost potrošača, ne otkloni nedostatak na proizvodu, a bio je dužan to učiniti (članak 5.),

– u slučaju nedostatka u obavljanju usluge, na zahtjev potrošača ne vrati iznos koji je potrošač platio za tu uslugu, ne snizi cijenu ili ne otkloni nedostatak, a bio je dužan to učiniti (članak 5.),

– bez opravdanog razloga ne ispuni ugovor koji je sklopio s potrošačem ili ga ne ispuni na vrijeme (članak 5.),

– odbije s potrošačem zaključiti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaže na prodajnome mjestu ili usluge koja je predmet njegovog poslovanja bez posebno opravdanih razloga (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 kuna, trgovac ne ispostavi potrošaču predračun i radni nalog s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak te nepotpisani radni nalog uruči potrošaču (članak 7. stavak 4.),
- tijekom popravka proširi radni nalog bez prethodnoga pisanog pristanka potrošača (članak 7. stavak 5.),
- prodajnu cijenu proizvoda i usluge ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u kunama na način kako je to propisano člankom 8. stavkom 1. i 8. ovoga Zakona,
- ističe cijenu koja nije konačna za potrošača (članak 8. stavak 2.),
- kod prethodno zapakiranog proizvoda u potrošačkom pakiranju uz maloprodajnu cijenu ne istakne cijenu za jedinicu mjere tog proizvoda, ako su mjera pakiranja i jedinica mjere proizvoda različiti (članak 8. stavak 4.),
- oglašavanje ne sadrži cijenu na način propisan člankom 10. ovoga Zakona,
- potrošaču ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kakvoću i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružane 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 15. stavak 2.),
- ne postupi sukladno odredbi članka 15. stavka 3. ovog Zakona
- na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 15. stavak 3.),
- ako potrošač najkasnije u trenutku zaključivanja ugovora ne dobije pisanu obavijest o njegovom pravu na otkazivanje ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija trgovca (članak 31. stavak 3.),
- vraćeni novac ne uveća za zatezne kamate obračunate od trenutka primitka pisane obavijesti u raskidu ugovora do isplate (članak 34. stavak 3.),
- ne postupi sukladno članku 44. ovoga Zakona,
- traži razloge raskida ugovora unutar roka propisanog člankom 44. stavkom 1. ovoga Zakona,
- potrošaču zaračunava troškove, kamate ili kaznu, suprotno propisanom u članku 51. i članku 79. stavku 2. ovoga Zakona,
- u pisanom obliku ne obavijesti potrošača prije ili u vrijeme zaključenja ugovora o odredbama iz članka 62. stavka 1. ovoga Zakona,
- postupi suprotno odredbama članka 71. ovoga Zakona,
- osobi koja traži obavijest ne dostavi obavijest ili je ne dostavi sukladno članku 74. ovoga Zakona,
- zahtijeva od potrošača plaćanja suprotno propisanom u članku 80. ovoga Zakona,
- nameće ugovorne odredbe nepoštene u smislu članka 81. ovoga Zakona.

(2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.

(3) Novčanom kaznom u iznosu od 300,00 kuna inspektor može kazniti na mjestu događaja prekršaja iz stavka 1. ovoga članka fizičku osobu – trgovca.

Članak 110.

(1) Novčanom kaznom od 10.000,00 do 50.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba – zajmodavac ako:

– onemogućuje potrošaču da dođe do podataka kojima može dokazati poseban odnos između
zajmodavca i trgovca (članak 68. stavak 1.).

(2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga
članka novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.

Članak 111.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 50.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna
osoba – trgovac ako:

– pruži podatke o potrošaču trećoj strani ili strani koja kao pravna ili fizička osoba djeluje unutar
iste skupine poduzeća (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ako to potrošač odobri u pisanom
obliku (članak 7. stavak 3.),

– potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno propisanom u članku 11. ovoga Zakona,

– potrošaču ne izda točan te jasno vidljiv i čitljivo ispisan račun (članak 12. stavak 1),

– dodatno naplati izdavanje računa (članak 12. stavak 4.),

– prigodom prodaje potrošaču ne preda ili predoči isprave iz članka 14. ovoga Zakona,

– je ambalaža škodljiva za zdravlje (članak 15. stavak 1.),

– ne postupi sukladno članku 16. ovoga Zakona,

– stavi na rasprodaju proizvod s greškom, a odbije upoznati kupca u čemu se sastoji greška na
proizvodu (članak 21. stavak 2.),

– prodaju energije i vode potrošaču ne obračuna prema potrošnji u obračunskom razdoblju,
primjenom tarifnog sustava (članak 22. stavak 2.),

– ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete
javno ne objavi (članak 22. stavak 3.),

– za odluke o pravima i obvezama potrošača ne pribavi mišljenje savjetodavnog tijela (članak 22.
stavak 4.),

– pruža javnu uslugu ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača (članak 22. stavak 5.),

– ne održava propisane standarde i kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima
(članak 24.),

– ne sklopi pisani ugovor s potrošačem o korištenju usluga priključka i/ili pristupa javnoj
telekomunikacijskoj mreži i ako ugovor ne sadrži sve propisane podatke iz članka 25. ovoga
Zakona,

– potrošaču na njegov zahtjev besplatno ne omogući zapriječavanje određene vrste odlaznih poziva,
odnosno poziva na određene vrste brojeva, sukladno članku 26. stavku 1. ovoga Zakona,

– ne omogući plaćanje pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži i uporabu javnih govornih usluga
unaprijed (članak 26. stavak 2.),

– ne omogući potrošaču, u cilju izbjegavanja sporova, nadzor i kontrolu troškova nastalih uporabom
javne govorne usluge (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 kamatnjaku poslovne
banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca
(članak 28.),

– nema identifikacijsku karticu (članak 29. stavka 3.),

- bez prethodnog pristanka potrošača, prema potrošaču uporabi pojedinačna sredstva za daljinsku komunikaciju (članak 41.),
 - prije sklapanja ugovora na daljinu putem sredstva za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz članka 42. stavka 1. ovoga Zakona ili ako ta obavijest nije u skladu s odredbama iz članka 42. ovoga Zakona,
 - potrošaču ne vrati plaćeni iznos novca u roku od 30 dana po primitku obavijesti potrošača da raskida ugovor (članak 47. stavak 3.),
 - potrošaču ne uveća vraćeni iznos novca za kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate (članak 51. stavak 3.),
 - prijevarno iskoristi kreditnu karticu potrošača kojom potrošač plaća ugovoreni proizvod ili uslugu (članak 52.),
 - potrošača ne obavijesti na način kako je to propisano člankom 62. stavkom 2. i 3. ovoga Zakona,
 - onemogućiti potrošača da svoje obveze iz ugovora o potrošačkom zajmu ispuni prijevremeno ili mu ne omogući razmjerno sniženje ukupnih troškova zajma (članak 64.),
 - ne postupi sukladno propisanom u članku 70. ovoga Zakona,
 - ostavlja reklamne poruke i materijale na kućnim vratima i ulaznim vratima stanova potrošača, kao i u poštanskim sandučićima, ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 90. stavak 4.).
- (2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi trgovca i oglašivača kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00 do 3.000,00 kuna.

Članak 112.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba – trgovac ako stavi u prodaju proizvod koji nema deklaraciju ili ako deklaracija ne sadrži sve podatke propisane u članku 17. stavku 1., 2. i 3. te članku 18. stavku 3. ovoga Zakona.
- (2) Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi trgovca ili oglašivača kaznit će se za prekršaj iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 3.000,00 do 5.000,00 kuna.

Dio VII.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 113.

- (1) Propise iz članka 60. stavka 8. i članka 102. stavka 4. ovoga Zakona ministar gospodarstva donijet će u roku od tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.
- (2) Vlada Republike Hrvatske imenovat će Vijeće za zaštitu potrošača iz članka 99. ovoga Zakona najkasnije do 31. prosinca 2003.
- (3) Do donošenja propisa iz članka 17. ovoga Zakona primjenjivat će se podzakonski akti doneseni na temelju članka 41. i 42. Zakona o normizaciji (»Narodne novine«, br. 55/96.), ako nisu u suprotnosti s ovim Zakonom.

Članak 114.

Na dan početka primjene ovoga Zakona prestaju vrijediti:

- odredbe članka 10. do 19., članka 32. i kaznene odredbe koje se odnose na privredne prijestupe i prekršaje iz navedenih članaka Zakona o trgovini (»Narodne novine«, br. 53/91., 77/92. i 26/93.), odredbe članka 18. stavka 2. i članka 22. Zakona o trgovini (»Narodne novine«, br. 11/96., 75/99., 76/99., 62/01., 109/01. i 49/03 – pročišćeni tekst),
- odredbe članka 41. i 42. Zakona o normizaciji (»Narodne novine«, br. 55/96.).

Stupanje na snagu

Članak 115.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, a primjenjivat će se od devedesetog dana nakon objave.

Klasa: 330-01/02-01/01

Zagreb, 29. svibnja 2003.

HRVATSKI SABOR

Predsjednik
Hrvatskoga sabora
Zlatko Tomčić, v. r.