

HRVATSKI SABOR

279

Na temelju članka 89. Ustava Republike Hrvatske, donosim

ODLUKU

O PROGLAŠENJU ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Proglašavam Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, koji je Hrvatski sabor donio na sjednici 25. siječnja 2019.

Klasa: 011-01/19-01/12

Urbroj: 71-06-01/1-19-2

Zagreb, 30. siječnja 2019.

Predsjednica
Republike Hrvatske
Kolinda Grabar-Kitarović, v. r.

ZAKON

O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Članak 1.

U Zakonu o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/14. i 110/15.) u članku 7. stavku 7. iza riječi: »cijene« stavlja se točka, a riječi: »i uvjeta prodaje.« brišu se.

Članak 2.

Članak 8. mijenja se i glasi:

»(1) Trgovac je dužan uvjete prodaje jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u poslovnim prostorijama.

(2) Trgovac je dužan pridržavati se uvjeta prodaje.

(3) Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za:

– pojedine proizvode ili skupinu proizvoda

– pojedine skupine potrošača

– pojedine oblike plaćanja.

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

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

Članak 3.

U članku 12. stavku 1. iza riječi: »na« dodaju se riječi: »papiru ili nekom drugom«.

Članak 4.

U članku 18. stavci 4. i 5. mijenjaju se i glase:

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

(5) Odredbe stavka 4. ovoga članka ne primjenjuju se na:

1. oglašavanje

2. ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu iz dijela III. glave III. odjeljka I. ovoga Zakona

3. slučajeve kada posebni oblik prodaje traje najdulje tri dana.«.

Članak 5.

Naslov iznad članka 25. mijenja se i glasi: »*Savjetodavno tijelo i povjerenstvo za reklamacije potrošača*«.

Članak 25. mijenja se i glasi:

»(1) Pravna osoba s javnom ovlasti koja obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona.

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

(4) Iznimno od stavka 2. ovoga članka, pojedine jedinice lokalne samouprave mogu osnovati zajedničko savjetodavno tijelo iz stavka 2. ovoga članka ako isti trgovac pruža javne usluge iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona na području tih jedinica lokalne samouprave.

(5) Trgovac koji pruža javne usluge iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

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

(7) Udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis pravnih osoba s javnom ovlasti i jedinica lokalne samouprave iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka i popis trgovaca iz stavaka 5. i 8. ovoga članka.

(8) Iznimno od stavka 5. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

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

(10) Postupak osnivanja, način rada te prava i obveze članova savjetodavnog tijela odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača uređuju se aktima pravne osobe s javnom ovlasti i jedinice lokalne samouprave iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka odnosno trgovca iz stavaka 5. i 8. ovoga članka.«.

Članak 6.

Iza članka 25. dodaje se naslov iznad članka i članak 25.a koji glase:

»*Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga*

Članak 25.a

(1) Nakon primitka odgovora na pisani prigovor iz članka 10. ovoga Zakona potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz članka 25. stavka 5. ili 8. ovoga Zakona.

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

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

Članak 7.

Iza članka 38. dodaje se naslov iznad članka i članak 38.a koji glase:

»*Teret dokaza*

Članak 38.a

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

Članak 8.

U članku 40. točka 7. mijenja se i glasi:

»7. putovanju u paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu sukladno odredbama zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu.«.

Članak 9.

U cijelom članku 43. riječ: »proizvod« u određenom padežu zamjenjuje se riječju: »roba« u odgovarajućem padežu.

U stavku 3. riječ: »prodanog« zamjenjuje se riječju: »prodane«.

Članak 10.

U članku 66.a stavci 2. i 3. mijenjaju se i glase:

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

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

Članak 11.

U dijelu IV. naziv glave I. mijenja se i glasi: »ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA«.

Članak 105. mijenja se i glasi:

»Potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovaca pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s posebnim zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.«.

Članak 12.

U članku 106. stavak 1. mijenja se i glasi:

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

1. članka 4. stavka 1., članka 7., članaka 30. do 40., članka 42. i članaka 44. do 104. ovoga Zakona
2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari
3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu
4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina
5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu
6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje
7. zakona kojim se uređuju usluge
8. zakona kojim se uređuju lijekovi
9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima
10. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004
11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova
12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.«.

Članak 13.

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

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

Članak 14.

U članku 128. stavak 2. mijenja se i glasi:

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

Članak 15.

U članku 132. stavak 3. briše se.

Dosadašnji stavci 4. i 5. postaju stavci 3. i 4.

Članak 16.

Iza članka 132. dodaje se naslov iznad članka i članak 132.a koji glase:

»Stručni ispit za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača

Članak 132.a

(1) Osoba koja obavlja poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača iz članka 132. stavka 1. ovoga Zakona na temelju javnog natječaja, za provedbu kojeg su sredstva osigurana u državnom proračunu Republike Hrvatske, mora položiti stručni ispit za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača pri ministarstvu nadležnom za poslove zaštite potrošača.

(2) Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donosi pravilnik kojim će se urediti postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača.«.

Članak 17.

U članku 134. stavku 1. riječi: »Ministarstva gospodarstva« zamjenjuju se riječima: »središnjeg tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove«.

Članak 18.

U članku 135. riječi: »postupke iz članka 10. stavka 1. i 2. i/ili članka 25. stavka 5.« zamjenjuju se riječima: »pravni put iz članka 10. i/ili članka 25.a stavka 1.«.

Članak 19.

Članak 137. mijenja se i glasi:

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona
2. maloprodajna cijena proizvoda i usluge i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. ovoga Zakona
3. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u poslovnim prostorijama trgovca (članak 8. stavak 1.)
4. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 8. stavak 4.)
5. prilikom trajanja posebnih oblika prodaje unutar poslovnih prostorija trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavak 4.)
6. sezonsko sniženje provodi suprotno pravilniku iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona
7. prodaje proizvod koji ima grešku, a nije jasno, vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu ili na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)
8. proizvod koji se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe nema dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe (članak 23.).

(2) Tržišni inspektor će trgovcu rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu članaka 32. do 38. ovoga Zakona smatra nepoštenom.

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

1. nije obračunao i isplatio kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda (članak 13. stavak 1.)
2. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)
3. nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio, odnosno predao ili predočio isprave iz članka 42. stavka 1. točke 6. ovoga Zakona
4. potrošaču nije ispunio ugovor (članak 43. stavak 1.)
5. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na robi, nije predao drugu robu bez nedostatka, nije snizio cijenu te nakon isteka naknadnog razumnog roka za ispunjenje, odnosno i bez ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje ako je nakon obavijesti o nedostacima izjavio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, nije na zahtjev potrošača vratio iznos plaćen za tu robu ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 43. stavak 2.)

6. robu za koju je dano jamstvo nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao robu koja je ispravna ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 43. stavak 3.)

7. prije sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu nije obavijestio potrošača o svim podacima iz članka 57. ovoga Zakona

8. prije sklapanja ugovora na daljinu o prodaji financijskih usluga nije dostavio potrošačima prethodnu obavijest, ugovorene odredbe i uvjete u pisanom obliku ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju ili prethodna obavijest ne sadrži sve podatke koji su predviđeni člancima 81. do 85. ovoga Zakona

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

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

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

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

(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

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

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

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

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

6. vraćanje dodatno naplaćenog novčanog iznosa oštećenom potrošaču bez njegova izričitog pristanka vezano uz dodatna plaćanja (članak 47.)

7. vraćanje potrošaču uplaćenog iznosa na temelju ugovora, ako je potrebno i plaćene troškove dostave, ako utvrdi da je potrošač jednostrano raskinuo ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, a trgovac mu nije vratio plaćeni iznos (članak 76. stavci 1. i 3.).

(5) Žalba izjavljena protiv rješenja iz ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja, a o njoj odlučuje središnje tijelo državne uprave nadležno za inspekcijske poslove.

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

Članak 20.

Članak 138. mijenja se i glasi:

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. stavcima 1., 2. i 3. ovoga Zakona

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

3. na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona, istakne druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela II. ovoga Zakona (članak 7. stavak 2.)

4. kod proizvoda u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda (članak 7. stavak 4.)

5. se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene (članak 7. stavak 7.)

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

7. uvjete prodaje u poslovnim prostorijama ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1.)

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

9. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda nije istaknuo cijenu sukladno članku 18. ovoga Zakona (članak 8. stavak 4.)

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

11. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)
12. ne omogućiti podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama ili ne potvrdi primitak prigovora (članak 10. stavak 1.)
13. ne omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte (članak 10. stavak 2.)
14. u poslovnim prostorijama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona (članak 10. stavak 3.)
15. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 4.)
16. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača iz članka 10. stavka 1. ovoga Zakona, kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora (članak 10. stavak 5.)
17. ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)
18. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar iz članka 11.a ovoga Zakona
19. ne ispostavi ponudu na papiru ili drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna (članak 12. stavak 1.)
20. ne postupi sukladno članku 47. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 12. stavak 2.)
21. nije potrošaču obračunao ni isplatio kamate sukladno članku 13. stavku 1. ovoga Zakona
22. nije potrošaču vratio iznos uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 13. stavak 2.)
23. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 14. ovoga Zakona
24. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 1.)
25. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja (članak 15. stavak 2.)
26. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja (članak 15. stavak 3.)
27. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 16. stavak 1.)
28. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu proizvoda i usluge zamatanja (članak 16. stavak 2.)
29. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 16. stavak 3.)
30. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na poštanskim sandučićima te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 17. stavak 1.)
31. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje unutar poslovnih prostorija proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji te ako nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavci 1. i 4.)
32. prodaje proizvode po nižoj cijeni u slučajevima koji se ne smatraju rasprodajom (članak 20.)
33. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona
34. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)
35. za proizvode kojima istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 23.)
36. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)
37. naplati uslugu očitavanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 24. stavak 3.)
38. ne omogućiti potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 24. stavak 4.)
39. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 24. stavak 5.)
40. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 25. stavak 5.)

41. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 25.a stavak 2.)

42. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 26.)

43. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 27. stavak 1.)

44. ponovno, bez naknade, ne započne i ne nastavi pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u slučaju da je obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 27. stavak 2.)

45. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 27. stavak 3.)

46. se koristi praksom koja je nepoštена u smislu članaka 32. do 38. ovoga Zakona

47. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 42. stavka 1. ovoga Zakona

48. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i Zakona o obveznim odnosima (članak 43. stavak 1.)

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

50. robu za koju je dano jamstvo nije popravio u razumnom roku ili ako to nije učinio, a umjesto toga nije potrošaču predao robu koja je ispravna ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari (članak 43. stavak 3.)

51. pisanim putem ne obavijesti potrošača da nije ispunio ugovor (članak 44. stavak 2.)

52. ne zatraži izričit pristanak potrošača za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti osim iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom (članak 47. stavak 1.)

53. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom

54. ne preda potrošaču obavijest iz članka 57. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitka i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 62.)

55. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 63. stavak 1.)

56. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 65. stavku 1. ovoga Zakona

57. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu obavijest iz članka 57. stavka 1. ovoga Zakona nije prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te nije priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom i nije čitljiva ako se daje na trajnom mediju (članak 66. stavak 1.)

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

59. nije jasno i vidljivo istaknuo podatke iz članka 57. stavka 1. točaka 1., 5., 15. i 16. i stavaka 4. do 6. ovoga Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 67. stavak 1.)

60. nije omogućio potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja, odnosno nije omogućio potrošaču aktivno polje na ekranu ili sličnu funkciju koja ga upozorava da je to narudžba s obvezom plaćanja (članak 67. stavci 2. i 3.)

61. nije na mrežnim stranicama naznačio postoje li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 68.)

62. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge nije dostavio potrošaču sklopljeni ugovor na trajnom mediju (članak 69. stavak 1.)

63. nije, bez odgađanja, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 74. stavak 4.)

64. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 76. stavku 1. ovoga Zakona

65. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 76. stavku 3. ovoga Zakona
66. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 78.)
67. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 81. stavak 1.)
68. prethodna obavijest ne sadržava podatke propisane člancima 82. do 85. ovoga Zakona (članak 81. stavak 2.)
69. ne vrati potrošaču sve što je na temelju ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je ovlašten naplatiti od potrošača, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o raskidu ugovora (članak 90. stavak 7.)
70. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sklopljen u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju (članak 96. stavak 1.)
71. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s tim da ako potrošač boravi u nekoj državi članici Europske unije ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 96. stavak 2.)
72. potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, a ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na hrvatskom jeziku (članak 96. stavak 3.)
73. ne dostavi potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika države u kojoj se nekretnina nalazi, s tim da, ako se nekretnina nalazi u nekoj državi članici Europske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države koji je ujedno i službeni jezik Europske unije ako se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) odnosi na određenu nekretninu (članak 96. stavak 4.)
74. potrošaču ne uruči najmanje dva primjerka ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni (članak 96. stavak 6.)
75. u svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 98. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 97. stavak 1.)
76. se sklapanje ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, a trgovac u pozivu jasno ne navede komercijalnu svrhu i prirodu događanja (članak 97. stavak 2.)
77. obavijest iz članka 97. stavka 1. ovoga Zakona nije dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz članka 97. stavka 2. ovoga Zakona (članak 97. stavak 3.)
78. vremenski ograničenu uporabu (timeshare) i dugotrajni turistički proizvod oglašava i/ili nudi na tržištu kao ulaganje (članak 97. stavak 4.)
79. potrošaču na jasan i razumljiv način ne pruži točnu i potpunu obavijest o ugovoru o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovoru o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovoru o ponovnoj prodaji i ugovoru o zamjeni, putem standardnog informacijskog obrasca u razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora (članak 98. stavak 1.)
80. obavijest iz članka 98. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču besplatno stavljena na raspolaganje (članak 98. stavak 2.)
81. obavijest iz članka 98. stavka 1. ovoga Zakona nije sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 98. stavak 4.)
82. ne obavijesti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, prije sklapanja ugovora, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti ili u ugovoru te izmjene nije izričito naveo (članak 99. stavak 2.)
83. potrošač prije sklapanja ugovora nije izričito upozoren na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid (članak 99. stavak 4.)
84. potrošaču dostavi ugovor koji ne sadrži zaseban obrazac za jednostrani raskid ugovora (članak 99. stavak 5.)
85. zahtijeva od potrošača naknadu troškova i/ili plaćanje vrijednosti usluge koja mu je na temelju ugovora bila ispunjena prije nego što je iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 100. ovoga Zakona (članak 101. stavak 1.)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Članak 21.

Članak 139. mijenja se i glasi:

»Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj odgovorna osoba u pravnoj osobi s javnom ovlasti ili jedinici lokalne samouprave ako:

1. pravna osoba s javnom ovlasti koja obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 25. stavak 1.)

2. jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača korisnika – javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave iz članka 25. stavka 2. ovoga Zakona i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 25. stavci 2. i 3.).«.

Članak 22.

(1) Vlada Republike Hrvatske donijet će odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača iz članka 125. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/14. i 110/15.) koji je izmijenjen člankom 13. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(2) Do dana stupanja na snagu odluke iz stavka 1. ovoga članka ostaje na snazi Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (»Narodne novine«, br. 90/14. i 44/16.).

Članak 23.

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik iz članka 132.a stavka 2. koji je dodan člankom 16. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 24.

Osobe koje obavljaju poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača dužne su položiti stručni ispit iz članka 132.a stavka 2. koji je dodan člankom 16. ovoga Zakona, u roku od četiri mjeseca od dana stupanja na snagu Pravilnika iz članka 23. ovoga Zakona.

Članak 25.

Danom stupanja na snagu zakona kojim će se urediti provedba Uredbe (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 prestaju važiti odredbe članka 123. i 136. Zakona o zaštiti potrošača («Narodne novine», br. 41/14. i 110/15.).

Članak 26.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim članka 106. stavka 1. točke 12. koji je izmijenjen člankom 12. ovoga Zakona, a koji stupa na snagu danom stupanja na snagu zakona kojim će se urediti provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ, članka 17. ovoga Zakona koji stupa na snagu 1. travnja 2019. i članka 10. ovoga Zakona koji stupa na snagu 1. kolovoza 2019.

Klasa: 022-03/18-01/119
Zagreb, 25. siječnja 2019.

HRVATSKI SABOR

Predsjednik
Hrvatskoga sabora
Gordan Jandroković, v. r.