P.Z.E. br. 275

HRVATSKI SABOR

KLASA: 022-02/26-01/19
URBROJ: 65-26-2

Zagreb, 12. ožujka 2026.

ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA HRVATSKOGA SABORA

PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA RADNIH TIJELA

Na temelju članka 178. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem ***Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača,*** koji je predsjedniku Hrvatskoga sabora podnijela Vlada Republike Hrvatske, aktom od 12. ožujka 2026. godine.

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

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila ministra gospodarstva Antu Šušnjara i državne tajnike Ivana Rakociju, Gorana Romeka, Vedrana Špehara i Ivu Milatića.

PREDSJEDNIK

Gordan Jandroković

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

KLASA: 022-03/25-01/81
URBROJ: 50301-05/31-26-10

Zagreb, 12. ožujka 2026.

PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA

PREDMET: Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

Na temelju članka 85. Ustava Republike Hrvatske („Narodne novine“, br. 85/10. – pročišćeni tekst i 5/14. – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske) i članka 172. Poslovnika Hrvatskoga sabora („Narodne novine“, br. 81/13., 113/16., 69/17., 29/18., 53/20., 119/20. – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske, 123/20. i 86/23. – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske), Vlada Republike Hrvatske podnosi Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.

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

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila ministra gospodarstva Antu Šušnjara i državne tajnike Ivana Rakociju, Gorana Romeka, Vedrana Špehara i Ivu Milatića.

REPUBLIKA HRVATSKA 2 VLADA REPUBLIKE HRVATSKE ZAGREB

PREDSJEDNIK

mr. sc. Andrej Plenković

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Zagreb, ožujak 2026.

PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. USTAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE ZAKONA

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

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

Razlozi donošenja ovoga Prijedloga zakona prvenstveno su preuzimanje Direktive (EU) 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673, 28.11.2023.) (u daljnjem tekstu: Direktiva o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu), Direktive (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem (SL L, 2024/825, 6.3.2024.) (u daljnjem tekstu: Direktiva o jačanju položaja potrošača) i Direktive (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828 (SL L, 2024/1799, 10.7.2024.) (u daljnjem tekstu: Direktiva o promicanju popravka robe), kao i potreba jasnijeg uređenja pojedinih postojećih obveza i novih trgovaca te osiguranje visokog stupnja zaštite potrošača jasnijim normiranjem posebnih oblika prodaje robe i pooštravanjem sustava sankcija za povrede.

Izmjene koje donosi ovaj Prijedlog zakona prvenstveno donose nove obveze trgovaca vezano uz predugovorno informiranje potrošača, jasnije uređenje odredbi o određivanju i isticanju maloprodajnih cijena tijekom posebnih oblika prodaje proizvoda, uređenje obveze popravaka određene robe od strane proizvođača i osiguranje prava na pristup rezervnim dijelovima, uvođenje Europske platforme za popravak te povećanje minimalnih i maksimalnih iznosa prekršajnih novčanih kazni.

Iako su odredbe o predugovornom informiranju važećeg Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22. i 59/23.) opsežne i zahtijevaju informiranje o svim uvjetima i posljedicama ugovora, praksa je pokazala da upravo radi brojnosti informacija koje se trebaju dati potrošaču, određene informacije koje su presudne za odluku o kupnji pojedinih, konkretnih proizvoda nisu dovoljno istaknute u odnosu na ostale informacije. Stoga se ovim Prijedlogom zakona stavlja težište na posebne odredbe kojima se detaljnije uređuje predugovorno informiranje tijekom sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, zatim vezano uz okolišna i društvena obilježja proizvoda, ali i samog poslovanja trgovca općenito, nadalje uvode se nove oznake kojima se potrošača informira o odgovornosti za materijalni nedostatak i za dano komercijalno jamstvo trajnosti te se uvodi mogućnost davanja Europskog obrasca za informacije o popravku robe.

Odredbe ovoga Prijedloga zakona koje se odnose na prodaju financijskih usluga na daljinu, u najvećoj mjeri rezultat su usklađivanja s odredbama Direktive o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu koje su po svojoj naravi maksimalne harmonizacije, što znači da je od istih moguće odstupiti samo ako je odredbama istih dopušteno. Međutim, ovim Prijedlogom zakona uređuje se i obavještavanje potrošača o profilu profit-rizik što je regulatorna mogućnost za države članice, a za što se Republika Hrvatska zalagala tijekom pregovora o samoj Direktivi. Navedeno zahtijeva objašnjenje svih rizika koji su relevantni za pojedinu financijsku uslugu namijenjenu potrošačima te najveći mogući gubitak kapitala, uključujući informacije o tome može li se izgubiti sav kapital. Kako navedena informacija može biti presudna za samu odluku hoće li potrošač pristati na sklapanje ugovora o prodaji financijskih usluga, ovim Prijedlogom zakona uređuje se obveza obavijestiti potrošača o istom.

Uzimajući u obzir kako su prosječnom potrošaču financijske usluge složene i često slabo razumije rizike istih, ovim Prijedlogom zakona izrijekom se propisuje pravo potrošača na pojašnjenje predloženih ugovornih odredbi. Navedena pojašnjenja ne smiju se ograničavati na puko ponavljanje predugovornih obavijesti, već se potrošaču moraju pojasniti sve najbitnije informacije o ugovoru koji sklapa (posebice maloprodajna cijena, trajanje i sl.) kako bi potrošač mogao procijeniti jesu li sadržaj ugovora i popratne usluge prilagođeni njegovim potrebama i njegovoj financijskoj situaciji. Također, Prijedlogom zakona izrijekom se propisuje obveza komuniciranja s fizičkom osobom na zahtjev potrošača, kada trgovac primjenjuje automatizirane mrežne alate za informiranje potrošača i to bilo kada prije, tijekom i nakon sklapanja ugovora, kao što su chatbotovi i sl.

Novina koju donosi usklađivanje s Direktivom o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu jest i uvođenje funkcije za jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu, tzv. gumba za jednostrani raskid. Riječ je o funkciji koja će se uspostaviti na mrežnim stranicama trgovca, a koja će potrošaču omogućiti da raskine ugovor jednako jednostavno kao što ga je i sklopio. Prema odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača trgovac je imao isključivo obvezu osigurati jednostrani raskid ugovora izjavom potrošača koja se redovito davala popunjavanjem unaprijed formuliranog obrasca za jednostrani raskid ugovora te se dostavljala trgovcu, u pravilu, poštom ili e-poštom. Kako potrošači najčešće sklapaju ugovore na daljinu pristankom na sklapanje ugovora odabirom određene funkcije (tzv. klikom), potrebno je osigurati jednak način i raskida ugovora sklopljenih na daljinu. Važnost ove odredbe jest što se primjenjuje na sve ugovore sklopljene na daljinu, a ne samo na ugovore o prodaji financijskih usluga na daljinu. Uspostava predmetne funkcije zahtijevat će dodatna ulaganja trgovaca u sustave svojih mrežnih stranica, međutim time se osigurava bolja zaštita potrošača i ostvarenje prava na jednostrani raskid ugovora na daljinu koji je zajamčen važećim Zakonom o zaštiti potrošača u njegovoj punini.

Obveze informiranja uređene su i Direktivom o jačanju položaja potrošača. Jedna od najvažnijih izmjena predviđenih predmetnom Direktivom jest uvođenje oznaka kojima se potrošača informira o odgovornosti za materijalni nedostatak i za dano komercijalno jamstvo trajnosti. Iako su trgovci već sada dužni informirati potrošača o predmetnima i to na način da potrošač razumije samu razliku između navedena dva pravna instituta, njihovo trajanje, sadržaj i odgovorne osobe u odnosu prema potrošaču (samo prodavatelj ili prodavatelj solidarno s proizvođačem), kako je način ispunjavanja te obveze bio na samom trgovcu, odnosno na trgovcu je bila odluka o najprikladnijem načinu informiranja o predmetnim institutima, pokazalo se kako iste informacije redovito nisu na odgovarajući način prezentirane potrošaču. Stoga se ovim Prijedlogom zakona uvode posebne oznake o predmetna dva instituta. Oznake su usklađene na razini Europske unije i uređene Provedbenom uredbom Komisije (EU)

2025/1960 od 25. rujna 2025. o dizajnu i sadržaju usklađene obavijesti o zakonskom jamstvu usklađenosti i usklađene oznake za komercijalno jamstvo trajnosti (SL L, 2025/1960, 2.10.2025.). U hrvatsko zakonodavstvo sadržaj predmetne Uredbe razradit će se pravilnikom koji će donijeti ministar nadležan za područje potrošača. Kako je odgovornost za materijalni nedostatak isključivo odgovornost trgovca - prodavatelja, oni će biti dužni istaknuti obavijesti o materijalnom nedostatku na svojim prodajnim mjestima (u prodavaonicama, na mrežnim stranicama trgovina i dr.) na lako uočljiv način. S druge strane, oznake o trajanju danog komercijalnog jamstva trajnosti u pravilu će se isticati posebnim oznakama na samoj robi.

Odredbe ovoga Prijedloga zakona koje su rezultat usklađivanja s Direktivom o jačanju položaja potrošača uređuju i zavaravajuću poslovnu praksu vezano uz okolišne i društvene tvrdnje. Iako se iste već sada ocjenjuju s osnove općih odredaba o zabrani zavaravajuće poslovne prakse, iste su predmet različite interpretacije, stoga se Prijedlogom zakona propisuju posebne odredbe vezane uz zavaravajuće tvrdnje o ranom zastarijevanju robe, zatim uz tvrdnje o prihvatljivosti za okoliš („manipulativni zeleni marketing”) te uz netransparentne i nevjerodostojne oznake održivosti. Novim posebnim odredbama o zavaravajućoj nepoštenoj poslovnoj praksi, osobito se olakšava utvrđivanje povrede u postupcima pred tijelima nadzora (sudovima, inspekcijskim i drugim nadzornim tijelima). Prijedlogom zakona dopunjuju se odredbe o zavaravajućim tvrdnjama koje su i dalje predmet ocjene nadležnih tijela, ali i popis zavaravajuće nepoštene poslovne prakse uređene člankom 37. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Primjerice, propisuje se zabrana isticanja tvrdnji o prihvatljivosti cjelokupnog proizvoda ili cjelokupnog poslovanja trgovca za okoliš kad se ona odnosi samo na određeni aspekt proizvoda ili na određenu djelatnost poslovanja trgovca, kao što bi to bio slučaj kada trgovac tvrdi da je ambalaža robe reciklabilna, a zapravo je reciklabilan samo dio ambalaže, primjerice kada je reciklabina samo boca, ne i čep, zatim zabranjuju se lažne tvrdnje o preuranjenom zastarijevanju robe i dr.

Osiguravanjem poštenih, razumljivih i pouzdanih tvrdnji o prihvatljivosti za okoliš trgovcima će se omogućiti da rade pod jednakim uvjetima, a potrošači će moći odabrati proizvode koji su istinski bolji za okoliš od konkurentskih proizvoda. Time će se potaknuti tržišno natjecanje što će dovesti do okolišno održivijih proizvoda te će se time smanjiti negativan utjecaj na okoliš.

Proklamacija održivosti, proizlazi i iz odredbi Prijedloga zakona kojima je cilj jačati pravo potrošača na popravak stvari, a koje su rezultat usklađivanja s Direktivom o promicanju popravka robe. U tom smislu, serviseri potrošačima trebaju pružiti ključne informacije o svojim uslugama popravka. Prijedlogom zakona uvodi se Europski obrazac za informacije o pravu na popravak koji serviseri mogu slobodno primjenjivati u svom poslovanju. Riječ je o unaprijed standardiziranom obrascu koji sadrži najvažnije informacije ponude ugovora o pružanju usluge o popravku robe. Iako je riječ o informacijama koje su, u najvećoj mjeri, serviseri dužni dati potrošaču već prema odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača o predugovornom informiranju, uzimajući u obzir da će predmetni obrazac biti unaprijed standardiziran pravilnikom koji će donijeti ministar nadležan za područje zaštite potrošača, primjena tog obrasca će serviserima olakšati i ispunjavanje obveza predugovornog informiranja. S druge strane, Europski obrazac za informacije o popravku samom potrošaču donosi te informacije na jednostavan i njemu razumljiv način.

Također, ovaj Prijedlog zakona uvodi određene obveze proizvođača-tvorca, uvoznika, distributera i ovlaštenog zastupnika vezano uz popravak stvari. Predmetne obveze vezane su uz postojeće obveze koje proizlaze za navedene adresate iz uredbi o eko dizajnu koje su taksativno

navedene člankom 47. Prijedloga zakona kojim se dodaje članak 112.e Zakona o zaštiti potrošača. Vezano uz novine koje donosi ovaj Prijedlog zakona, osobito je važna odredba kojom se zabranjuje odbijanje popravka robe isključivo iz razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe, primjerice neovlašteni serviseri ili sami potrošači. Također, zabranjuje se unositi ugovorne odredbe kao i primjenjivati hardverske ili softverske tehnike koje otežavaju pružanje usluge popravka robe. Nadalje, odredbama Prijedloga zakona zabranjuje se sprečavati neovisne servisere da upotrebljavaju rabljene rezervne dijelove, kompatibilne rezervne dijelove i rezervne dijelove proizvedene 3D pisačem ako su ti rezervni dijelovi sukladni sa zahtjevima prava Europske unije i nacionalnog prava, među ostalim, kada su sukladni sa zahtjevima sigurnosti proizvoda ili su u skladu s pravom intelektualnog vlasništva. Također, važna odredba za osiguranje djelatnosti neovisnih servisera, je odredba Prijedloga zakona kojom se zahtijeva da proizvođač-tvorac stavlja na tržište rezervne dijelove i alate za popravak robe i to po razumnoj cijeni koja ne odvraća od pristupa istima.

Nadalje, Prijedlogom zakona uređuje se obveza isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koje pruža. Osim navedenoga, propisuje se i obveza isticanja bazne cijene koja je bila primjenjiva na točno određen dan u prethodnom razdoblju kako bi se osigurala veća transparentnost i lakša usporedba promjena maloprodajnih cijena proizvoda kroz određeno razdoblje. Također, uvodi se obvezna objava važećih cjenika na mrežnim stranicama trgovca i radi praćenja učinaka promjena pojedinih maloprodajnih cijena, kako bi potrošači mogli donositi informirane odluke, u svrhu zaštite njihovih ekonomskih interesa.

Izmjene važećeg Zakona o zaštiti potrošača donose i jasnije uređenje odredbi o određivanju i isticanju cijena tijekom posebnih oblika prodaje proizvoda, odnosno tijekom raznih oblika sniženja maloprodajne cijene proizvoda. Važeći Zakon o zaštiti potrošača propisao je da se tijekom sniženja ističe snižena cijena koju trgovac primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najniža cijena koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje. U praksi trgovaca, predmetna odredba izazvala je prijepor zahtijeva li ona i određivanje visine same snižene cijene u odnosu na najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje. Predmetna odredba posljedica je transpozicije odredbi Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (SL L 328, 18.12.2019.) (u daljnjem tekstu: Direktiva o modernizaciji potrošačkog prava). Prijepore o sadržaju opisane obveze, imali su i trgovci u drugim državama članicama te se u međuvremenu vodio spor o sadržaju opisane obveze trgovca pred Sudom Europske unije. Presudom Suda Europske unije u predmetu C-330/23 potvrđeno je shvaćanje da je najniža cijena koju je proizvod imao u razdoblju od 30 dana od provedbe posebnog oblika prodaje robe na tom istom prodajnom mjestu referentna cijena za određivanje snižene cijene. Kako bi se osiguralo načelo određenosti norme, izmjenama članaka 19. i 20. važećeg Zakona o zaštiti potrošača navedeno se pojasnilo adresatima odredbe na način da se izrijekom navodi isto.

Izmjenom članka 19. važećeg Zakona o zaštiti potrošača uređuje se i iznimka od opisanog pravila za posebne oblike prodaje koji se određuju za lako pokvarljivu robu i/ili robu kojoj brzo istječe rok uporabe, uzimajući u obzir da je riječ o robi čiju bi cijenu moglo biti potrebno češće snižavati kako bi se brže prodala zbog skorog isteka roka trajanja te bi snižavanje cijene moglo biti i na dnevnoj razini te da u navedenim slučajevima nije opravdano zahtijevati da se snižena cijena određuje s obzirom na najnižu cijenu koju je ta roba imala u razdoblju od 30 dana prije svakog sniženja zbog isteka roka trajanja.

Također, uređuje se mogućnost progresivnog sniženja cijena tijekom rasprodaje na jednak način kako je to važećim zakonodavstvom uređeno za slučaj sezonskog sniženja. Progresivno sniženje cijene omogućuje trgovcima da tijekom posebnog oblike prodaje dodatno snižavaju cijenu proizvoda, a da referentna cijena za određivanje snižene cijene ostaje najniža cijena koju je ta roba imala u razdoblju od 30 dana prije početka posebnog oblika prodaje robe. Kako rasprodaja svojom naravi nije omogućavala da se roba na rasprodaji kasnije dodatno snižava, odnosno navedeno bi zahtijevalo provedbu novog posebnog oblika prodaje robe što je u slučaju robe koja je predmet rasprodaje zabranjeno, ovim Prijedlogom zakona omogućuje se cjenovno sniženje te robe što potrošačima omogućuje kupnju navedene robe po pristupačnijim cijenama, a trgovcima lakšu prodaju preostale robe.

Osim navedenoga, izvršena je prilagodba odgovarajućih definicija i drugih odredbi u odnosu na važeće pravno uređenje.

Nadalje, ovim Prijedlogom zakona briše se mogućnost ugovaranja nenovčane činidbe trgovca umjesto isplate kamate potrošaču za slučaj kada trgovac zahtijeva kupnju proizvoda ili usluge s predujmom uzimajući u obzir da se predmetna mogućnost u praksi nije ugovarala.

Uzimajući u obzir praksu pojedinih trgovaca koji potrošačima putem pošte, zajedno s računima, a i na druge načine, dostavljaju i reklame drugih proizvoda te reklamiraju poslovanje drugih trgovaca općenito, a da pojedini potrošači navedenu praksu smatraju uznemiravanjem, Prijedlogom zakona, zabranjuje se trgovcu dostavljanje oglasnih poruka i materijala putem pošte onim potrošačima koji su nedvosmisleno i izričito trgovcu izjavili takvu zabranu.

Prijedlogom zakona mijenja se i obveza vezano uz osnivanje savjetodavnih tijela jedinica lokalne samouprave koje odlučuju o pravima i obvezama potrošača. Odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača predmetna obveza se ograničavala na slučaj kada predstavničko tijelo jedinica lokalne samouprave odlučuje o pravima i obvezama potrošača, uzimajući u obzir da su navedene odluke u pravilu u nadležnosti predstavničkih tijela jedinica lokalne samouprave. Međutim, posebnim propisima mogu se urediti i nadležnosti izvršnih tijela jedinica lokalne samouprave za predmetni djelokrug, stoga se ovim Prijedlogom zakona predmetna obveza propisuje jedinicama lokalne samouprave kako ne bi bila suviše ograničavajuća u svom dosegu i posljedično utjecala na mogućnost zaštite potrošačkih prava.

Prijedlogom zakona, brišu se i odredbe Glave II. „Procesnopravna zaštita prava potrošača” koje su brisane člankom 37. Zakona o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača („Narodne novine”, broj 59/23.) u skladu s jedinstvenim nomotehničkim pravilima.

Odredbama Prijedloga zakona razrađuju se i ovlasti tijela nadzora za povrede odredaba ovoga Prijedloga zakona. Uzimajući u obzir djelokrug turističke inspekcije Državnog inspektorata koja obuhvaća inspekcijske poslove u području ugostiteljske djelatnosti, pružanja ugostiteljskih usluga, pružanja usluga u turizmu i boravišne, odnosno turističke pristojbe, propisala se isključiva nadležnost turističke inspekcije Državnog inspektorata vezano uz nadzor nepoštenih praksi trgovaca koji pružaju ugostiteljske i turističke usluge. Jednako tako, uređuje se nadležnost nadzora inspektora elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti nad trgovcima koji pružaju elektroničke komunikacije vezano uz odredbe ovoga Prijedloga zakona kojima se uređuje zabrana nepoštene poslovne prakse.

Prijedlog zakona donosi i povećanje iznosa minimalnih i maksimalnih prekršajnih, novčanih kazni koje se mogu izreći trgovcima za povrede odredbi Zakona o zaštiti potrošača. Prekršajne kazne svojom visinom moraju ispuniti zahtjev proporcionalnosti, učinkovitosti i zadržati odvraćajući učinak. Pokazalo se da važeći okviri novčanih kazni nemaju dovoljan odvraćajući učinak te ih je potrebno povećati. Međutim, kako se novčana kazna određuje u svakom konkretnom slučaju, s obzirom na otegotne i olakotne okolnosti istog uređene člankom 153. važećeg Zakona o zaštiti potrošača, konačno izrečena kazna zadržat će zahtjev proporcionalnosti.

Konačno, u prijelaznim odredbama Prijedloga zakona propisuje se donošenje podzakonskih akata – pravilnika, kojima se razrađuju odredbe ovoga Prijedloga zakona koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača. Također, propisuju se rokovi u kojima je potrebno donijeti navedene podzakonske akte. U završnim odredbama uređuje se stupanje na snagu ovoga Prijedloga zakona. Predviđen je uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis*, osim u pogledu odredbi kojima se prenose odredbe Direktive o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu, Direktive o jačanju položaja potrošača i Direktive o promicanju popravka robe.

III. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA ZA PROVOĐENJE ZAKONA

Provedbom ovoga Zakona očekuju se promjene u prihodima ili rashodima i izdacima državnog proračuna Republike Hrvatske, odnosno očekuje se pozitivan fiskalni učinak na državni proračun Republike Hrvatske jer se kod prekršajnih odredbi povećao raspon propisanih kazni, dok se istovremeno na rashodovnoj strani očekuju troškovi:

- provedbe promotivnih aktivnosti sukladno članku 112.h stavku 3. Zakona o zaštiti potrošača koji je dodan člankom 48. ovoga Prijedloga zakona

- provođenja nadzora u slučaju povreda materijalnih odredbi Prijedloga zakona.

Sredstva potrebna za provedbu promotivnih aktivnosti sukladno članku 112.h stavku 3. Zakona o zaštiti potrošača koji je dodan člankom 48. ovoga Prijedloga zakona osigurana su na aktivnosti A560054 te na izvoru 11, konto 3233 - usluge promidžbe i informiranja. Sredstva potrebna za provedbu nadzora nad materijalnim odredbama Prijedloga zakona za Hrvatsku regulatornu agenciju za mrežne djelatnosti osigurana su u Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2026. godinu u okviru Razdjela 065 - Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Glava 06565 Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, na aktivnosti A917001 - Administracija i upravljanje. Predloženi izračun za Državni inspektorat prema predmetnom Prijedlogu zakona temelji se na dodatnom broju tržišnih inspektora (10 tržišnih inspektora) koje će biti potrebno zaposliti u okviru postojeće sistematizacije radnih mjesta radi proširenja opsega postojeće nadležnosti tržišne inspekcije Državnog inspektorata, a koji će biti neophodni za provedbu nadzora s obzirom da se ovim Prijedlogom zakona jačaju položaj i prava potrošača te stoga uvode dodatne obveze za trgovce čiji je nadzor provedbe u djelokrugu tržišne inspekcije. Sredstva se osiguravaju na aktivnosti A673018 - Administracija i upravljanje, izvor 11.

PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Članak 1.

U Zakonu o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22. i 59/23.), u članku 2. stavku 1. iza točke 10. dodaju se točke 11. do 13. koje glase:

„11. Direktiva (EU) 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673, 28.11.2023.)

12. Direktiva (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem (SL L, 2024/825, 6.3.2024.)

13. Direktiva (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828 (SL L, 2024/1799, 10.7.2024.).“.

Članak 2.

Članak 4. mijenja se i glasi:

„Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:

1. ažuriranje softvera je besplatno ažuriranje koje je potrebno radi održavanja usklađenosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga sa sklopljenim ugovorom o kupoprodaji, odnosno ugovorom o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući sigurnosno ažuriranje, ili ažuriranje funkcionalnosti

2. bazna cijena je maloprodajna cijena koja je bila primjenjiva na točno određen dan u prethodnom razdoblju

3. cijena za jedinicu mjere je konačna cijena u službenoj valuti Republike Hrvatske, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području Republike Hrvatske, a koja uključuje poreze i druga javna davanja

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

5. digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku

6. financijska usluga je bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga, platna usluga, usluga stambene štednje ili usluga povezana s kriptoimovinom

7. funkcionalnost je sposobnost digitalnog sadržaja, robe ili digitalne usluge izvršavati funkcije s obzirom na svoju svrhu

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

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

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

11. komercijalno jamstvo je svaka obveza prodavatelja ili proizvođača koju, osim odgovornosti za materijalne nedostatke stvari, oni preuzimaju, a temeljem koje su dužni izvršiti povrat plaćenog ili zamijeniti, popraviti odnosno servisirati robu ako roba ne odgovara specifikacijama ili zahtjevima postavljenima u ispravi o jamstvu odnosno u oglašavanju dostupnom prije ili u vrijeme sklapanja ugovora

12. komercijalno jamstvo trajnosti je proizvođačevo komercijalno jamstvo trajnosti uređeno odredbama zakona kojim se uređuju obvezni odnosi prema kojem je proizvođač tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti izravno odgovoran potrošaču za popravak ili zamjenu robe kad god se pokaže da roba nije trajna

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

14. maloprodajna cijena je konačna cijena u službenoj valuti Republike Hrvatske za pojedini proizvod odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja

15. nedopušteni utjecaj je iskorištavanje premoći u odnosu prema potrošaču, i to uporabom pritiska, bez obzira na to jesu li pritom uporabljene sila ili prijetnja, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava sposobnost potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti (informiranu odluku)

16. nositelj pravila postupanja trgovaca je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za sastavljanje i izmjenu pravila postupanja i/ili nadzor nad provođenjem tih pravila od strane onih koji su se obvezali provoditi ga

17. obnova su radnje provedene radi pripreme, čišćenja, ispitivanja, održavanja i, prema potrebi, popravka robe ili odbačene robe kako bi se ponovno uspostavila njegova svojstva ili

funkcionalnost u okviru predviđene uporabe i raspona svojstava koji su izvorno osmišljeni u fazi oblikovanja u vrijeme stavljanja predmeta na tržište

18. ocjena popravljivosti je ocjena koja izražava mogućnost popravka robe na temelju usklađenih zahtjeva utvrđenih na razini Europske unije

19. odluka o kupnji je svaka odluka koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to hoće li, kako i pod kojim uvjetima kupovati, hoće li cijenu platiti u cijelosti ili u obrocima, hoće li proizvod zadržati ili njime dalje raspolagati, hoće li se koristiti pravima koja ima na temelju ugovora, bez obzira na to je li potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja

20. opća tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš je svaka tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš dana u pisanom ili usmenom obliku, uključujući putem audiovizualnih medija, koja nije obuhvaćena oznakom održivosti i ako specifikacija tvrdnje nije jasno i uočljivo navedena na istom mediju

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

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

23. oznaka održivosti je svaka javna ili privatna, dobrovoljna oznaka povjerenja, znak kvalitete ili istovjetan znak kojim se nastoji izdvojiti i promicati proizvod, postupak ili poslovanje s obzirom na njegova okolišna ili društvena obilježja ili oboje te isključuje bilo koju obveznu oznaku koja se zahtijeva na temelju prava Europske unije ili nacionalnog prava

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

25. popravak je jedna ili više radnji provedenih radi vraćanja neispravne robe ili otpada u stanje u kojem ispunjava svoju namjenu

26. poslovna praksa trgovca prema potrošaču (u daljnjem tekstu: poslovna praksa) je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je poduzeo trgovac, a izravno je povezana s promidžbom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču

27. poslovne prostorije su prodajni prostor u nekretnini u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost odnosno prodajni prostor u pokretnini u kojem trgovac uobičajeno obavlja svoju djelatnost

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

29. potrošni materijal je svaka komponenta robe koja se redovno troši i koju je potrebno zamijeniti ili dopuniti da bi roba funkcionirala kako je predviđeno

30. povezani ugovor je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom:

a) o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili

b) o dugotrajnom turističkom proizvodu ili

c) sklopljenim na daljinu ili

d) sklopljenim izvan poslovnih prostorija,

a koje pruža trgovac ili treća osoba, na temelju dogovora između treće osobe i trgovca

31. poziv na kupnju je svaki oblik poslovne komunikacije kojim se navode osnovna obilježja proizvoda i njegova cijena, i to na način koji je prikladan sredstvu poslovne komunikacije koje se koristi, a čime se potrošaču daje mogućnost kupnje proizvoda

32. pravila postupanja trgovaca su sporazum ili skup pravila koji nije donesen u obliku zakona ili nekog drugog propisa, a kojim je uređen način postupanja trgovaca koji su se obvezali poštovati ta pravila postupanja u odnosu na jednu ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora

33. priznata izvrsna okolišna učinkovitost je okolišna učinkovitost koja je u skladu s Uredbom (EZ) br. 66/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o znaku za okoliš EU-a (SL L 27, 30.1.2010.) ili s nacionalnim ili regionalnim programima dodjele znaka zaštite okoliša tipa I. prema normi EN ISO 14024 koji su službeno priznati u državama članicama ili predstavlja najvišu okolišnu učinkovitost u skladu s drugim primjenjivim pravom Europske unije

34. profesionalna pažnja je standard strukovnih sposobnosti i stupanj pažnje za koje se razumno očekuje da će ih trgovac primjenjivati u odnosu s potrošačem, a koje su u skladu s poštenom poslovnom praksom i načelom savjesnosti i poštenja na području djelovanja trgovca

35. program certificiranja je program verifikacije treće strane kojim se potvrđuje da je proizvod, postupak ili poslovanje u skladu s određenim zahtjevima te koji omogućuje upotrebu odgovarajuće oznake održivosti čiji su uvjeti, uključujući zahtjeve, javno dostupni te ispunjavaju sljedeće:

a) program je otvoren svim trgovcima koji su voljni i sposobni ispuniti zahtjeve programa, a uvjeti programa ispunjavaju zahtjeve transparentnosti, poštenja i nediskriminacije

b) zahtjeve programa razvija vlasnik programa uz savjetovanje s relevantnim stručnjacima i dionicima

c) programom se utvrđuju postupci za rješavanje neusklađenosti sa zahtjevima programa i predviđa se povlačenje ili suspendiranje upotrebe oznake održivosti od strane trgovca u slučaju neusklađenosti sa zahtjevima programa

d) praćenje usklađenosti trgovca sa zahtjevima programa podliježe objektivnom postupku i provodi ga treća strana čija se stručnost i neovisnost i od vlasnika programa i od trgovca temelje na međunarodnim, standardima Europske unije ili nacionalnim standardima i postupcima

36. proizvod je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze

37. proizvođač je osoba koja je izradila robu, uvezla robu na području Europske unije i svaka druga osoba koja se predstavlja kao proizvođač time što na stvar stavlja svoje ime, zaštitni znak ili drugi razlikovni znak

38. pružatelj internetskog tržišta je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta

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

40. roba je tjelesna pokretna stvar, osim onih koje su prodane u ovršnom ili drugom prisilnom postupku, uključujući vodu, plin i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je povezana s njima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna („roba s digitalnim elementima“)

41. roba izrađena po specifikaciji potrošača je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na temelju individualnog izbora ili odluke potrošača

42. roba u rasutom stanju je roba koja je ponuđena na prodaju potrošačima, a koja nije prethodno zapakirana i koja je izmjerena u nazočnosti potrošača

43. serviser je fizička ili pravna osoba koja u vezi sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću pruža uslugu popravka, uključujući proizvođače i prodavatelje koji pružaju usluge popravka, kao i pružatelje usluga popravka, neovisno o tome jesu li neovisni ili povezani s takvim proizvođačima ili prodavateljima

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

45. trajni medij je svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu da pohrani informacije koje su njemu namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić i čvrsti disk računala

46. trajnost je sposobnost stvari da zadrži svoje funkcije i radne značajke tijekom uobičajene upotrebe

47. trgovac je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca, uključujući distributera, ovlaštenog zastupnika, proizvođača, proizvođača-tvorca, servisera i uvoznika

48. tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš je izjava ili poruka u kontekstu tržišnog komuniciranja, koja nije predviđena pravom Europske unije ili nacionalnim pravom, dana u bilo kojem obliku, uključujući tekstualno, slikovno, grafičko ili simboličko predstavljanje kao što je etiketa, ime robne marke, tvrtka trgovca ili naziv proizvoda, a kojom se izjavljuje ili navodi da proizvod, kategorija proizvoda, robna marka ili trgovac pozitivno utječe ili uopće ne utječe na okoliš ili da je manje štetan za okoliš od drugih proizvoda, kategorijâ proizvoda, robnih marki ili trgovaca ili da je poboljšao svoj utjecaj na okoliš tijekom vremena

49. ugovor na daljinu je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije

50. ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija je ugovor između trgovca i potrošača:

a) koji je sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i potrošača na jednome mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, čak i kad je potrošač dao ponudu

b) koji je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču osobno i individualno na mjestu koje nisu njegove poslovne prostorije, a u kojem su trgovac i potrošač bili istodobno fizički prisutni ili

c) koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču

51. ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti potrošaču robu u vlasništvo, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu, uključujući bilo koji ugovor koji za predmet istodobno ima robu i uslugu

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

53. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) je ugovor sklopljen na razdoblje duže od godine dana kojim potrošač, uz naknadu, stječe pravo korištenja jednog ili više noćenja kroz više razdoblja korištenja

54. ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor sklopljen na razdoblje duže od godine dana kojim potrošač, uz naknadu, prvenstveno stječe pravo na popust ili druge pogodnosti vezane uz smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama

55. ugovor o ponovnoj prodaji je ugovor kojim trgovac, uz naknadu, pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili drugog dugotrajnog turističkog proizvoda

56. ugovor o zamjeni je ugovor kojim se potrošač, uz naknadu, uključuje u sustav zamjene koji mu omogućuje noćenje ili druge usluge, u zamjenu za omogućavanje drugim osobama privremenog korištenja pogodnosti koje potrošač ima na temelju svoga prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare)

57. uređena profesija je profesionalna djelatnost ili skupina profesionalnih djelatnosti za čije pokretanje, obavljanje ili određeni način obavljanja zakon ili drugi propis izravno ili neizravno zahtijeva određenu profesionalnu kvalifikaciju

58. važan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošača je korištenje poslovne prakse radi znatnog umanjivanja sposobnosti potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti, što dovodi do toga da potrošač donosi odluku o kupnji koju inače ne bi donio

59. zahtjev u pogledu mogućnosti popravka je zahtjev koji proizlazi iz odredaba akata iz članka 112.e ovoga Zakona kojim se omogućuje popravak robe, uključujući zahtjev za jednostavnije rastavljanje i zahtjev koji se odnosi na pristup rezervnim dijelovima, obavijestima i alatima povezanima s popravkom i koji se primjenjuju na robu ili posebne sastavne dijelove robe.“.

Članak 3.

U članku 6. stavku 1. točki 2. riječi: „ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije“ brišu se.

Članak 4.

Članak 7. mijenja se i glasi:

„(1) Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos:

- maloprodajne cijene

- cijene za jedinicu mjere proizvoda koju pruža i

- bazne cijene.

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

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

(4) Kod proizvoda u rasutom stanju ističu se cijena za jedinicu mjere i bazna cijena na prodajnome mjestu proizvoda.

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

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

(7) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene.

(8) Pri oglašavanju ističu se cijene iz stavka 1. ovoga članka i cijene koje se primjenjuju u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. ovoga dijela Zakona.

(9) Trgovac je dužan objaviti važeće cjenike proizvoda na svojim mrežnim stranicama.

(10) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere iz stavka 1. podstavaka 1. i 2. ovoga članka.

(11) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje za koji će se dan u prethodnom razdoblju, za koje proizvode i na koji način isticati bazna cijena iz stavka 1. podstavka 3. ovoga članka.

(12) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje način objave važećih cjenika proizvoda na svojim mrežnim stranicama iz stavka 9. ovoga članka.“.

Članak 5.

U članku 8. stavku 5. iza riječi: „slučaja“ dodaju se riječi: „što se odnosi i na odbijanje sklapanja ugovora o kupoprodaji proizvoda zbog plaćanja određenim oblikom zakonskog sredstva plaćanja.“.

Iza stavka 5. dodaje se stavak 6. koji glasi:

„(6) Teret dokaza o postojanju okolnosti slučaja iz stavka 5. ovoga članka, zbog kojih je trgovac odbio sklapanje ugovora o kupoprodaji proizvoda, je na trgovcu.“.

Članak 6.

U članku 10. stavku 5. iza riječi: „vidljivo“ dodaju se zarez i riječi: „nedvosmisleno i lako uočljivo“.

Članak 7.

U članku 13. stavak 1. mijenja se i glasi:

„(1) Za usluge popravaka i održavanja robe, ako je vrijednost usluge veća od 100,00 eura, trgovac je dužan potrošaču ispostaviti ponudu na papiru ili nekom drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak.“.

Članak 8.

U članku 14. stavku 1. iza riječi: „30 dana“ dodaje se točka, a zarez i riječi: „osim ako nije drukčije ugovoreno“ brišu se.

Članak 9.

Naslov iznad članka 18. mijenja se i glasi: „Dostavljanje oglasnih poruka i materijala“.

U članku 18. iza stavka 2. dodaju se stavci 3. i 4. koji glase:

„(3) Zabranjeno je dostavljanje oglasnih poruka i materijala putem pošte potrošaču koji je trgovcu nedvosmisleno i izričito izjavio takvu zabranu.

(4) Obveza iz stavka 3. ovoga članka obuhvaća i slučaj kada trgovac oglasne poruke i materijale dostavlja zajedno s računom za kupljeni proizvod.“.

Članak 10.

U članku 19. stavku 1. riječi: „cijena u redovnoj prodaji“ zamjenjuju se riječima: „najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje“.

U stavku 2. riječi: „robe kojoj istječe rok uporabe“ zamjenjuju se riječima: „robe kojoj brzo istječe rok uporabe“.

U stavku 4. iza riječi: „prije provođenja posebnog oblika prodaje“ dodaju se riječi: „koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom trajanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka“.

Iza stavka 4. dodaje se novi stavak 5. koji glasi:

„(5) Odredbe stavka 4. ovoga članka ne primjenjuju se na posebni oblik prodaje robe koji se određuje za:

1. lako pokvarljivu robu

2. robu kojoj brzo istječe rok uporabe.“.

Dosadašnji stavak 5. postaje stavak 6.

U dosadašnjem stavku 6. koji postaje stavak 7. iza riječi: „prije provođenja posebnog oblika prodaje“ dodaju se riječi: „koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom trajanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka“.

Dosadašnji stavak 7. koji postaje stavak 8. mijenja se i glasi:

„(8) Odredbe stavka 7. ovoga članka ne primjenjuju se na:

1. oglašavanje usluga

2. ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu.“.

Članak 11.

U članku 20. stavku 1. riječi: „cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji“ zamjenjuju se riječima: „najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje“.

Članak 12.

Članak 21. mijenja se i glasi:

„(1) Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja rasprodaje u slučaju:

- prestanka poslovanja trgovca

- prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama

- prestanka prodaje određene robe iz predmeta poslovanja trgovca

- kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo

- obavljanja složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama.

(2) Tijekom rasprodaje robe trgovac može postupno i bez prekida dodatno snižavati cijenu robe.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka trgovac ističe najnižu cijenu koju je primjenjivao tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja rasprodaje i novu sniženu cijenu.

(4) Odredba stavka 2. ovoga članka ne primjenjuje se na:

1. oglašavanje usluga

2. ugovore o pružanju usluga sklopljene izvan poslovnih prostorija i na daljinu.“.

Članak 13.

U članku 22. stavak 1. mijenja se i glasi:

„(1) Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda nakon proteka sezone po nižoj cijeni od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja sezonskog sniženja.“.

Iza stavka 1. dodaje se novi stavak 2. koji glasi:

„(2) Tijekom posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka trgovac može postupno i bez prekida dodatno snižavati cijenu proizvoda.“.

Dosadašnji stavak 2. postaje stavak 3.

Članak 14.

Naslov iznad članka 24. mijenja se i glasi: „Roba kojoj brzo istječe rok uporabe i lako pokvarljiva roba“.

Članak 24. mijenja se i glasi:

„(1) Roba koja je predmet posebnog oblika prodaje iz članka 19. ovoga Zakona jer joj brzo istječe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva, mora imati dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.

(2) Tijekom posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka trgovac može postupno i bez prekida dodatno snižavati cijenu robe.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka, trgovac ističe cijenu koju je primjenjivao neposredno prije provođenja sniženja koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom trajanja tog posebnog oblika prodaje i novu sniženu cijenu.

(4) Odredba stavka 2. ovoga članka ne primjenjuje se na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i na ugovore sklopljene na daljinu.“.

Članak 15.

U članku 26. stavak 2. mijenja se i glasi:

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

Članak 16.

U članku 35. stavku 2. točka 2. mijenja se i glasi:

„2. osnovna obilježja proizvoda, kao što su njegova dostupnost, koristi, rizici, izvedba, sastav, okolišna ili društvena obilježja, pripadci, aspekti kružnosti kao što su trajnost, mogućnost popravka ili recikliranja, postojanje postprodajnih usluga potrošaču i sustava rješavanja pritužbi, metode i datum proizvodnje ili nabave, dostava, podobnost za ostvarivanje svrhe, način korištenja, količina, specifikacija, zemljopisno ili tržišno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe ili rezultati i bitni pokazatelji testova ili provjera provedenih na proizvodu.“.

U stavku 3. točki 3. briše se točka na kraju rečenice i dodaju se točke 4. i 5. koje glase:

„4. iznošenje tvrdnje o prihvatljivosti za okoliš u vezi s budućom okolišnom učinkovitošću bez jasnih, objektivnih, javno dostupnih i provjerljivih obveza utvrđenih u detaljnom i realističnom planu provedbe koji uključuje mjerljive i vremenski ograničene ciljeve i druge relevantne elemente potrebne za potporu njegovoj provedbi, kao što je raspodjela resursa, i koji redovito provjerava stručna treća strana čiji su nalazi dostupni potrošačima

5. oglašavanje nebitnih pogodnosti za potrošače koje ne proizlaze niti iz jednog obilježja proizvoda ili poslovanja.“.

Članak 17.

U članku 36. stavku 5. točki 3. briše se točka na kraju rečenice i dodaje se točka 4. koja glasi:

„4. informacije o metodi usporedbe, proizvodima koji su predmet usporedbe i dobavljačima tih proizvoda te mjere koje su uspostavljene radi održavanja ažurnosti tih informacija, ako trgovac pruža uslugu u okviru koje se uspoređuju proizvodi i potrošaču pruža informacije o okolišnim ili društvenim obilježjima ili aspektima kružnosti, kao što su trajnost, mogućnost popravka ili recikliranja, proizvoda ili dobavljača tih proizvoda.“.

Članak 18.

Članak 37. mijenja se i glasi:

„Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:

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

2. isticanje žigova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja

3. isticanje oznake održivosti koja nije utemeljena na programu certificiranja ili koju nisu utvrdila javnopravna tijela

4. tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj

5. tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo ovlašteno tijelo ili privatno tijelo, iako to nije slučaj ili ista takva tvrdnja kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja

6. opća tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš kada trgovac ne može dokazati priznatu izvrsnu okolišnu učinkovitost relevantnu za tvrdnju

7. tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš cjelokupnog proizvoda ili cjelokupnog poslovanja trgovca kad se ona odnosi samo na određeni aspekt proizvoda ili na određenu djelatnost poslovanja trgovca

8. tvrdnja kojoj su osnova poslovi kompenzacije stakleničkih plinova da proizvod ima neutralan, smanjen ili pozitivan utjecaj na okoliš u smislu emisija stakleničkih plinova

9. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, opseg oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti

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

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

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

13. tvrdnja ili na drugi način stvoriti dojam da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj

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

15. predstavljanje zahtjeva propisanih zakonom za sve proizvode unutar relevantne kategorije proizvoda na tržištu Unije kao razlikovnog obilježja ponude trgovca

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

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

18. iznositi netočne tvrdnje u vezi s prirodom i obujmom rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji ako potrošač ne kupi proizvod

19. oglašavati proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač

20. uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava promidžbe, pri čemu potrošač mora dati određenu činidbu kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod

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

22. tvrdnja da proizvod može olakšati dobitak u igrama na sreću

23. lažna tvrdnja da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju

24. prenošenje netočnih obavijesti u vezi sa stanjem na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta

25. tvrdnja u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent

26. označavanje proizvoda oznakama „gratis“, „besplatno“, „bez naknade“ ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili primitka proizvoda

27. uvrštavanje u promidžbene materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi, iako to nije slučaj

28. lažna tvrdnja ili stvaranje dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača

29. stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge u vezi s proizvodom dostupne i u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan

30. preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica

31. navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača

32. podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda

33. uskraćivanje informacija potrošaču o činjenici da će ažuriranje softvera negativno utjecati na funkcioniranje robe s digitalnim elementima ili na upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga

34. predstavljanje ažuriranje softvera kao nužnog kad se njime samo poboljšava funkcionalnost

35. svako zavaravajuće tržišno komuniciranje povezano s robom koja sadržava značajku koja je uvedena kako bi se ograničila njezina trajnost unatoč tome što su informacije o značajki i njezinim učincima na trajnost robe dostupne trgovcu

36. lažna tvrdnja da roba ima određenu trajnost u smislu vremena ili intenziteta korištenja u uobičajenim uvjetima uporabe

37. predstavljanje robe iznoseći tvrdnje da se proizvod može popraviti, iako to nije slučaj

38. navođenje potrošača da zamijeni ili dopuni potrošni materijal robe ranije nego što bi to bilo potrebno zbog tehničkih razloga

39. uskraćivanje informacija o narušavanju funkcionalnosti robe pri upotrebi potrošnog materijala, rezervnih dijelova ili pribora koje nije isporučio izvorni proizvođač ili lažna tvrdnja da će do takvog narušavanja doći.“.

Članak 19.

U članku 43. ispred stavka 1. dodaje se oznaka stavka „(1)“.

U stavku 1. u uvodnoj rečenici iza riječi: „Ako drukčije nije određeno, odredbe“ riječi: „glave I. i glave III. poglavlja I.“ brišu se.

Iza stavka 1. dodaju se stavci 2. i 3. koji glase:

„(2) Ako se ugovori o pružanju financijskih usluga sklopljenih na daljinu sastoje od početnog sporazuma o uslugama za kojim slijede uzastopni poslovi ili niz odvojenih poslova iste prirode koji se obavljaju tijekom vremena, odredbe glave I., II. i III. ovoga dijela Zakona s iznimkom članka 52. ovoga Zakona primjenjuju se samo na početni sporazum.

(3) Ako su sadržaj ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu uzastopni ili odvojeni poslovi iste prirode koji se obavljaju tijekom vremena između istih ugovornih strana, a koji ne sadrži početni sporazum o uslugama, članci 87. do 89., 92. do 97. ovoga Zakona primjenjuju se samo na prvi posao, osim ako se uzastopni ili odvojeni poslovi iste prirode nisu obavljali dulje od godine dana.“.

Članak 20.

U članku 44. stavku 1. točki 4. iza riječi: „o financijskim uslugama“ dodaju se riječi: „koje nisu obuhvaćene člankom 43. ovoga Zakona“.

Iza stavka 2. dodaje se stavak 3. koji glasi:

„(3) Odredbe članaka 46., 48., 49., 60., 62. do 69., 72., 74. do 81., 82. do 86. ovoga Zakona ne primjenjuju se na ugovore o prodaji financijskih usluga sklopljenih na daljinu.“.

Članak 21.

Članak 46. mijenja se i glasi:

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

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

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

3. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude razumno izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te ostalim troškovima prijevoza,

dostave ili poštanskih usluga odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ih nije moguće razumno izračunati unaprijed

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

5. odgovornosti za materijalne nedostatke za određenu robu i njezinom osnovnom sadržaju, uključujući obavijest o njezinom minimalnom trajanju u razdoblju od dvije godine u skladu s odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi

6. odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom

7. tome da je izdano komercijalno jamstvo te uvjetima njegova korištenja

8. tome da je proizvođač izdao besplatno komercijalno jamstvo trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine, njegovom ukupnom trajanju zajedno s podsjetnikom na odgovornost o materijalnom nedostatku robe, ako je proizvođač izdao komercijalno jamstvo trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine i obavijestio trgovca o istom

9. minimalnom razdoblju, bilo da je izraženo vremenskim trajanjem ili upućivanjem na datum, tijekom kojeg proizvođač ili pružatelj digitalnog sadržaja ili usluge pruža ažuriranja softvera za robu s digitalnim elementima, za digitalni sadržaj i za digitalne usluge, ako proizvođač ili pružatelj digitalnog sadržaja ili usluge osigurava dostupnost navedenih obavijesti trgovcu

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

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

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

13. funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite

14. kompatibilnosti i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju trgovac zna ili bi morao znati

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

16. ocjeni popravljivosti robe, a ako iste nema trgovac obavještava potrošača o dostupnosti i o postupku naručivanja rezervnih dijelova potrebnih za održavanje usklađenosti robe s ugovorom i procijenjenom trošku naručivanja, o dostupnosti uputa za popravak i održavanje te o ograničenjima popravka, ako je proizvođač osigurao dostupnost navedenih obavijesti trgovcu.

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

(3) Obavijest o minimalnom trajanju odgovornosti za materijalne nedostatke iz stavka 1. točke 5. ovoga članka trgovac pruža isticanjem usklađene oznake na uočljiv način.

(4) Obavijest o komercijalnom jamstvu trajnosti iz stavka 1. točke 8. ovoga članka trgovac pruža isticanjem usklađene etikete na uočljiv način.

(5) Sadržaj i izgled usklađene oznake i etikete iz stavaka 3. i 4. ovoga članka uređuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom.“.

Članak 22.

U članku 47. stavku 3. riječi: „ili proizvođač“ brišu se.

Članak 23.

Članak 52. mijenja se i glasi:

„Troškovi komunikacije putem telefonske linije koju je trgovac osigurao za komunikaciju s potrošačem ne smiju prelaziti troškove komunikacije uobičajenom fiksnom geografskom linijom ili mobilnom linijom.“.

Članak 24.

Članak 60. mijenja se i glasi:

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

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

2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju

3. nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa

4. adresi mjesta svojeg poslovanja odnosno adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga stavka

5. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed

6. informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka

7. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi

8. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe, uključujući isporuku prihvatljivu za okoliš, ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca

9. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora u slučajevima u kojima to pravo postoji

10. obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 81. stavku 1. ovoga Zakona te o postojanju i mjestu gdje se na mrežnoj stranici trgovca nalazi funkcija za jednostrani raskid, u slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid

11. tome da je potrošač dužan snositi troškove povrata robe, ako iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, odnosno o troškovima povrata robe, ako kod ugovora sklopljenih na daljinu povrat robe zbog svoje prirode ne može biti izvršen poštom na uobičajen način

12. tome da će, ako iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 68. ili člankom 77. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 84. stavku 8. ovoga Zakona

13. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 86. ovoga Zakona to pravo isključeno odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora

14. odgovornosti za materijalne nedostatke za određenu robu i njezinim osnovnim sadržajima, uključujući obavijest o njezinom minimalnom trajanju u razdoblju od dvije godine u skladu s odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi

15. odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom

16. tome da je izdano komercijalno jamstvo te uvjetima njegova korištenja

17. tome da je proizvođač izdao besplatno komercijalno jamstvo trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine, njegovom ukupnom trajanju zajedno s podsjetnikom na odgovornost o materijalnom nedostatku robe, ako je proizvođač izdao komercijalno jamstvo trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine i obavijestio trgovca o istom trgovcu

18. minimalnom razdoblju, bilo da je ono izraženo vremenskim trajanjem ili upućivanjem na datum, tijekom kojeg proizvođač ili pružatelj digitalnog sadržaja ili usluge pruža ažuriranja softvera za robu s digitalnim elementima, za digitalni sadržaj i za digitalne usluge, ako proizvođač ili pružatelj digitalnog sadržaja ili usluge učinio dostupnim navedene obavijesti trgovcu

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

20. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca

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

22. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom

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

24. funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja

25. kompatibilnosti i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati

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

27. ocjeni popravljivosti robe, a ako iste nema trgovac obavještava potrošača o dostupnosti i o postupku naručivanja rezervnih dijelova potrebnih za održavanje usklađenosti robe s ugovorom i procijenjenom trošku tog postupka naručivanja, o dostupnosti uputa za popravak i održavanje te o ograničenjima popravka, ako je proizvođač učinio dostupnim navedene obavijesti trgovcu.

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

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

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

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

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

(7) Obavijest o minimalnom trajanju odgovornosti za materijalne nedostatke iz stavka 1. točke 14. ovoga članka trgovac pruža isticanjem usklađene oznake na uočljiv način.

(8) Obavijest o komercijalnom jamstvu trajnosti iz stavka 1. točke 17. ovoga članka trgovac pruža isticanjem usklađene etikete na uočljiv način.

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

(10) Sadržaj i izgled usklađene oznake i etikete iz stavaka 7. i 8. ovoga članka uređuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom iz članka 46. stavka 5. ovoga Zakona.“.

Članak 25.

U članku 69. stavku 1. riječi: „1.500,00 kuna“ zamjenjuju se riječima: „200,00 eura“.

Članak 26.

U članku 72. stavku 2. riječi: „iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 2., 5., 11. i 19. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona“ zamjenjuju se riječima: „iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 2., 5., 11. i 23. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona“.

Članak 27.

U članku 74. stavak 1. mijenja se i glasi:

„(1) Ako bi temeljem ugovora sklopljenog elektroničkim putem potrošač bio u obvezi izvršiti određeno plaćanje, trgovac mora, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, na jasan i lako uočljiv način obavijestiti potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 5., 17., 21. i 22. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona.“.

Članak 28.

Iza članka 81. dodaju se naslov iznad članka i članak 81.a koji glase:

„Funkcija za jednostrani raskid

Članak 81.a

(1) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem mrežnog sučelja, trgovac je dužan osigurati mogućnost raskida ugovora pomoću funkcije za jednostrani raskid.

(2) Tijekom trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, funkcija iz stavka 1. ovoga članka mora biti istaknuta na mrežnom sučelju na lako uočljiv način i lako dostupna potrošaču, a ističe se riječima „raskid ugovora“ ili drugim odgovarajućim, nedvosmislenim i čitljivim izrazom.

(3) Funkcija iz stavka 1. ovoga članka omogućuje potrošaču mrežno slanje izjave o raskidu kojom će jednostavno moći dostaviti ili potvrditi sljedeće informacije:

1. svoje ime

2. pojedinosti ugovora koji raskida

3. pojedinosti o elektroničkim sredstvima kojima se potrošaču šalje potvrda o raskidu.

(4) Nakon što potrošač ispuni izjavu sukladno stavku 3. ovoga članka, trgovac mu omogućuje da izjavu podnese pomoću funkcije potvrde.

(5) Funkcija potvrde iz stavka 4. ovoga članka mora biti istaknuta riječima „potvrditi raskid ugovora“ ili drugim odgovarajućim i nedvosmislenim izrazom.

(6) Nakon što potrošač aktivira funkciju potvrde iz stavka 4. ovoga članka, trgovac bez odgađanja šalje potrošaču potvrdu o primitku obavijesti o raskidu na trajnom mediju, uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja.

(7) Smatra se da je potrošač pravovremeno ostvario svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ako je prije isteka roka za jednostrani raskid podnio izjavu iz stavka 3. ovoga članka.“.

Članak 29.

U članku 84. stavak 10. mijenja se i glasi:

„(10) Ako jednostrano raskine ugovor koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, potrošač neće biti u obvezi platiti dio cijene ili troškova razmjernih onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora:

- ako nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne prije isteka roka iz članka 79. ovoga Zakona

- ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ili

- ako je trgovac propustio obavijestiti ga sukladno člancima 67. ili 76. ovoga Zakona.“.

Članak 30.

Iznad članka 87. naziv Poglavlja II. mijenja se i glasi: „SKLAPANJE UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA NA DALJINU“.

Članak 31.

Naslov iznad članka 87. mijenja se i glasi: „Odnos prema drugim zakonima“.

Članak 87. mijenja se i glasi:

„(1) U slučajevima sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, ako poseban zakon koji uređuje pružanje financijskih usluga sadrži odredbe o obavještavanju potrošača o predugovornim obavijestima i o pojašnjenjima ugovornih odredaba, na predugovorno obavještavanje potrošača i na pojašnjenja ugovornih odredaba primjenjuju se odredbe tog posebnog zakona.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka kada poseban zakon ne sadrži odredbe o obavještavanju o pravu na jednostrani raskid ugovora, primjenjuju se odredbe o obavještavanju o pravu na jednostrani raskid iz ovoga poglavlja.

(3) U slučajevima sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, ako poseban zakon koji uređuje pružanje financijskih usluga sadrži odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, uključujući odredbe o mogućnosti izbora između prava na jednostrani raskid ugovora i drugih prava koja potrošačima omogućuju razmotriti posljedice potpisanog ugovora tijekom određenog vremena, na jednostrani raskid primjenjuju se odredbe tog posebnog zakona.“.

Članak 32.

Naslov iznad članka 88. mijenja se i glasi: „Predugovorne obavijesti“.

Članak 88. mijenja se i glasi:

„(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili prije obvezujuće ponude, trgovac mora na jasan i razumljiv način obavijestiti potrošača o:

1. svom identitetu i svojoj djelatnosti, kao i o identitetu i djelatnosti trgovca za čiji račun nastupa

2. adresi mjesta svojeg poslovanja, telefonskom broju i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije, kao i o adresi mjesta poslovanja, telefonskom broju i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije trgovca za čiji račun nastupa, a pritom sva ta komunikacijska sredstva moraju osigurati potrošaču brz kontakt s trgovcem i učinkovitu komunikaciju te se njima jamči da potrošač može pohraniti pisanu korespondenciju s trgovcem na trajnom mediju

3. kontaktnim podacima za podnošenje pritužbi, kao i onih trgovca za čiji račun nastupa

4. registru u koji je trgovac upisan te registarski broj upisa

5. nazivu, adresi, mrežnoj stranici i bilo kakve druge kontaktne podatke tijela koje provodi nadzor nad trgovcem u slučajevima kada djelatnost trgovca podliježe sustavu ishođenja prethodnog odobrenja

6. opisu glavnih obilježja financijske usluge

7. maloprodajnoj cijeni usluge, odnosno, kad točan iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za izračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu

8. posljedicama zakašnjelih ili propuštenih plaćanja

9. informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka

10. informaciji da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta odnosno financijske usluge koja se nudi

11. informaciji da maloprodajna cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje trgovac nema utjecaja te naznaku da dosadašnja maloprodajna cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge

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

13. vremenskom ograničenju valjanosti obavijesti iz ovoga stavka

14. pojedinostima u odnosu na plaćanje maloprodajne cijene i ispunjenje financijske usluge

15. svakom dodatnom trošku koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije

16. svim okolišnim ili socijalnim ciljevima koji se nastoje ostvariti financijskom uslugom ako su ti čimbenici uključeni u strategiju ulaganja financijske usluge

17. informaciji postoji li ili ne postoji pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 93. stavka 5. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora

18. minimalnom trajanju ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano

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

20. praktičnim uputama i postupcima za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz članka 95. ovoga Zakona, uključujući telefonski broj i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije relevantnima za slanje izjave o jednostranom raskidu te, za ugovore o financijskim uslugama sklopljene putem internetskog sučelja, informacije o postojanju i mjestu gdje se nalazi funkcija iz članka 81.a ovoga Zakona

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

22. jeziku na kojem ili na kojima su sastavljeni ugovor i obavijest iz ovoga stavka te naznaku jezika na kojem ili na kojima će, uz pristanak potrošača, trgovac za vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem

23. informaciji je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova i obeštećenja te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom

24. informaciji je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije određen propisima o kreditnim institucijama i propisima o tržištu kapitala

25. informaciji zbirnih pokazatelja rizika popraćenih opisnim objašnjenjem, njegovih glavnih ograničenja i opisno objašnjenje rizika koji su materijalno relevantni za predmetnu financijsku uslugu namijenjenu potrošačima te najveći mogući gubitak kapitala, uključujući informacije o tome može li se izgubiti sav kapital.

(2) Obavijesti iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisane na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika.

(3) Obavijesti iz stavaka 1. ovoga članka, trgovac mora dostaviti potrošaču na trajnom mediju i iste moraju biti čitljive.

(4) Trgovac je dužan, na zahtjev potrošača, dostaviti obavijesti iz stavka 1. ovoga članka u obliku primjerenom potrošačima s invaliditetom i potrošačima s oštećenjem vida.

(5) Prilikom telefonske komunikacije trgovca s potrošačem, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni na početku razgovora.

(6) U slučaju iz stavka 5. ovoga članka trgovac je dužan obavijestiti potrošača da se razgovor snima ili da bi se isti mogao snimati.

(7) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, trgovac može, uz izričit pristanak potrošača, tijekom telefonske komunikacije, a prije no što potrošač pristane na sklapanje ugovora, obavijestiti potrošača barem o podacima iz stavka 1. točaka 1., 6., 7., 12., 17. i 25. ovoga članka.

(8) U slučaju iz stavka 7. ovoga članka trgovac obavješćuje potrošača o prirodi i dostupnosti ostalih obavijesti iz stavka 1. ovoga članka i bez odgađanja ih dostavlja na trajnom mediju nakon sklapanja ugovora.

(9) U slučaju kada trgovac obavijesti iz ovoga članka pruža elektroničkim sredstvima, trgovac može raščlaniti obavijesti na više razina, osim obavijesti iz stavka 1. točaka 1., 6., 7., 12., 17. i 25. ovoga članka.

(10) U slučaju iz stavka 9. ovoga članka, trgovac mora osigurati mogućnost pregleda, spremanja i ispisa obavijesti iz stavka 1. ovoga članka u jedinstvenom dokumentu.

(11) U slučaju iz stavka 9. ovoga članka, trgovac je dužan prije sklapanja ugovora dostaviti potrošaču sve obavijesti iz stavka 1. ovoga članka.“.

Članak 33.

Naslov iznad članka 89. mijenja se i glasi: „Podsjetnik o pravu na jednostrani raskid“.

Članak 89. mijenja se i glasi:

„U slučaju da je trgovac dostavio potrošaču obavijesti iz članka 88. ovoga Zakona u roku kraćem od jednog dana prije no što je potrošač sklopio ugovor s trgovcem, trgovac mora potrošaču poslati podsjetnik o pravu i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovor

iz članka 93. ovoga Zakona na trajnom mediju u roku od jednog do sedam dana nakon sklapanja ugovora na daljinu.“.

Članak 34.

Naslov iznad članka 90. mijenja se i glasi: „Pojašnjenja ugovornih odredaba“.

Članak 90. mijenja se i glasi:

„(1) Prije sklapanja ugovora, trgovac dostavlja na jasan i razumljiv način potrošaču pojašnjenje predloženih ugovornih odredbi kako bi potrošač mogao procijeniti jesu li sadržaj ugovora i popratne usluge prilagođeni njegovim potrebama i njegovoj financijskoj situaciji.

(2) Trgovac potrošaču dostavlja pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka besplatno.

(3) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka obuhvaćaju:

1. predugovorne informacije iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona

2. glavna obilježja predloženog ugovora, osobito opis financijske usluge te visinu maloprodajne cijene usluge

3. glavna obilježja povezanih ugovora, osobito mogućnost raskida povezanih ugovora i posljedice raskida

4. posljedice predloženih ugovornih odredbi na tog potrošača, uključujući posljedice zakašnjenja ili neplaćanja maloprodajne cijene.

(4) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka ne smiju se ograničiti na ponavljanje predugovornih obavijesti iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona.

(5) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika.

(6) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka, trgovac mora dostaviti potrošaču na trajnom mediju i iste moraju biti čitljiva.

(7) Trgovac je dužan, na zahtjev potrošača, dostaviti pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka u obliku primjerenom potrošačima s invaliditetom i potrošačima s oštećenjem vida.“.

Članak 35.

Naslov iznad članka 91. mijenja se i glasi: „Primjena automatiziranih mrežnih alata“.

Članak 91. mijenja se i glasi:

„(1) Ako trgovac primjenjuje potpuno automatizirane mrežne alate za informiranje potrošača o obavijestima iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona, kao što su chatbotovi, robotizirano

savjetovanje ili slična sredstva, potrošač ima pravo zahtijevati i dobiti mogućnost komuniciranja s osobom u predugovornoj fazi te u opravdanim slučajevima i nakon sklapanja ugovora na daljinu bez dodatnih troškova.

(2) Opravdani slučajevi nakon sklapanja ugovora iz stavka 1. ovoga članka, osobito obuhvaćaju obavještavanje koje prethodi produljenju ugovora te slučajeve ozbiljnih poteškoća za potrošača.

(3) Obavještavanje iz stavka 1. ovoga članka provodi se na hrvatskom jeziku.“.

Članak 36.

Naslov iznad članka 92. mijenja se i glasi: „Teret dokazivanja“.

Članak 92. mijenja se i glasi:

„Teret dokaza ispunjavanja obveza o obavještavanju potrošača iz članaka 88. do 91. ovoga Zakona je na trgovcu.“.

Članak 37.

Naslov iznad članka 93. mijenja se i glasi: „Pravo na jednostrani raskid ugovora“.

Članak 93. mijenja se i glasi:

„(1) Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.

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

(3) Ako je, sukladno odredbi članka 88. stavka 7. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima iz članka 88. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno članku 88. stavku 8. ovoga Zakona.

(4) Smatra se da je ugovor pravovremeno raskinut ako je obavijest o raskidu upućena unutar roka iz stavka 1. ovoga članka.

(5) Ugovor je raskinut u trenutku kad je trgovac zaprimio obavijest o raskidu iz stavka 4. ovoga članka.“.

Članak 38.

Naslov iznad članka 94. mijenja se i glasi: „Neispunjenje obveze obavještavanja o pravu na jednostrani raskid ugovora“.

Članak 94. mijenja se i glasi:

„(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača sukladno članku 88. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona prestaje po isteku 12 mjeseci i 14 dana od dana sklapanja ugovora.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 88. stavku 1. točki 17. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona nije ograničeno rokom.“.

Članak 39.

Naslov iznad članka 95. mijenja se i glasi: „Iznimke od prava na jednostrani raskid ugovora“.

Članak 95. mijenja se i glasi:

„Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen člankom 93. ovoga Zakona ako je:

1. sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora iz članka 93. stavka 1. ovoga Zakona, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčarskog tržišta, prenosivi vrijednosni papiri, udjele u investicijskim fondovima, usluge povezane s kriptoimovinom, ročnice, uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom, kamatni terminski ugovor, kamatne, valutne i dioničke zamjene te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope

2. sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neki drugi kratkoročni ugovor o osiguranju koji se sklapa na rok kraći od mjesec dana

3. ugovor koji su obje ugovorne strane u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.“.

Članak 40.

Naslov iznad članka 96. mijenja se i glasi: „Početak ispunjenja ugovora“.

Članak 96. mijenja se i glasi:

„Trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona jedino uz izričit pristanak potrošača.“.

Članak 41.

Naslov iznad članka 97. mijenja se i glasi: „Povezani ugovori“.

Članak 97. mijenja se i glasi:

„(1) Ako je potrošač raskinuo ugovor o prodaji financijskih usluga na daljinu, raskidom tog ugovora prestaju i sve obveze s osnove povezanog ugovora.

(2) Ako potrošač raskida povezani ugovor nije dužan naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica raskida tog ugovora.“.

Članak 42.

Članak 98. mijenja se i glasi:

„(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 93. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora.

(2) U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač je dužan bez odgađanja platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora.

(3) Iznos koji bi potrošač bio dužan platiti trgovcu na temelju stavka 2. ovoga članka mora biti proporcionalan pruženoj usluzi te ni u kojem slučaju ne smije biti takav da ga se može ocijeniti kao kaznu ili naknadu za raskid ugovora.

(4) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje bilo kojeg iznosa na temelju stavka 2. ovoga članka ako nije u stanju dokazati da je o iznosu toga plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 88. stavka 1. točke 17. ovoga Zakona.

(5) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge kada je započeo s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona bez prethodnog izričitog zahtjeva potrošača.

(6) U slučaju da potrošač jednostrano raskine ugovor na temelju članka 93. ovoga Zakona, trgovac je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je trgovac obaviješten o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je trgovac ovlašten, na temelju stavka 2. ovoga članka, naplatiti od potrošača.

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 93. ovoga Zakona, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana dostave izjave o raskidu, vratiti trgovcu sve iznose što je od njega primio na temelju tog ugovora.“.

Članak 43.

Naslov iznad članka 99. mijenja se i glasi: „Dodatna zaštita u pogledu mrežnih sučelja“.

Članak 99. mijenja se i glasi:

„(1) Trgovac je dužan dizajnirati, organizirati te upravljati mrežnim sučeljem na način koji ne zavarava ili obmanjuje potrošača, odnosno koji bitno ne narušava ili ugrožava njegovu sposobnost da donosi slobodnu i informiranu odluku.

(2) Trgovac mora organizirati mrežno sučelje na način koji osigurava da postupak raskida ugovora nije složeniji od postupka sklapanja ugovora.“.

Članak 44.

Naslovi iznad članaka i članci 100. i 101. brišu se.

Članak 45.

Iza članka 112. dodaje se GLAVA IV.A s nazivom glave, Odjeljak 1. s nazivom odjeljka te s člankom 112.a i naslovom iznad članka koji glase:

„GLAVA IV.A

POPRAVAK ROBE

Odjeljak 1.

Opće odredbe

Pojmovi

Članak 112.a

Pojmovi u smislu ove glave imaju sljedeće značenje:

1. distributer je fizička ili pravna osoba u lancu opskrbe koja nije proizvođač-tvorac ni uvoznik, a stavlja proizvod na raspolaganje na tržištu

2. ovlašteni zastupnik je fizička ili pravna osoba koja ima poslovni nastan u Uniji i koju je proizvođač-tvorac pisanim putem ovlastio da u ime tog proizvođača-tvorca obavlja određene poslove u vezi s obvezama proizvođača iz ovoga Zakona

3. proizvođač-tvorac je osoba koja je proizvela robu ili za koju se roba dizajnira ili proizvodi i koja taj proizvod stavlja na tržište pod svojim imenom ili žigom

4. stavljanje na raspolaganje na tržištu je isporuka robe za distribuciju, potrošnju ili upotrebu na tržištu Europske unije u okviru trgovačke djelatnosti, naplatno ili besplatno

5. stavljanje na tržište je prvo stavljanje robe na raspolaganje na tržište Europske unije

6. stavljanje u uporabu je prva uporaba robe u Europskoj uniji u skladu s njezinom namjenom

7. uvoznik je fizička ili pravna osoba s poslovnim nastanom u Uniji koja na tržište Unije stavlja robu iz treće zemlje.“.

Članak 46.

Iza članka 112.a dodaje se Odjeljak 2. s nazivom odjeljka i s člancima 112.b i 112.c i naslovima iznad članaka koji glase:

„Odjeljak 2.

Obavještavanje o pravu na popravak robe

Europski obrazac za informacije o popravku robe

Članak 112.b

(1) Serviser može potrošačima besplatno, na njihov zahtjev, dostaviti Europski obrazac za informacije o popravku.

(2) Ako serviser dostavlja obrazac iz stavka 1. ovoga članka, dostavlja ga na trajnom mediju u razumnom roku od podnošenja zahtjeva potrošača, a prije sklapanja ugovora o pružanju usluga popravka.

(3) U obrascu iz stavka 1. ovoga članka serviser na jasan i razumljiv obavještava potrošača o:

1. svom identitetu

2. adresi mjesta svojeg poslovanja, telefonskom broju i adresi e-pošte ili pojedinostima o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja potrošaču omogućuju da brzo, djelotvorno i na pristupačan način stupi u kontakt i komunicira sa serviserom

3. robi koja je predmet usluge popravka

4. prirodi nedostatka i vrsti predložene usluge popravka

5. maloprodajnoj cijeni usluge popravka, a ako cijenu nije moguće unaprijed razumno izračunati, o načinu izračuna cijene te najvišu cijenu usluge popravka

6. vremenu potrebnom za uslugu popravka

7. dostupnosti privremene zamjenske robe na raspolaganju potrošaču tijekom usluge popravka i troškovi uporabe privremene zamjenske robe za potrošača

8. mjestu na kojem potrošač predaje robu na popravak

9. dostupnosti povezanih usluga, kao što su uklanjanje, ugradnja i prijevoz i maloprodajnoj cijeni tih usluga

10. roku valjanosti izdanog obrasca koji ne može biti kraći od 30 dana

11. dodatnim informacijama kada su potrebne.

(4) Ako potrošač u roku valjanosti obrasca iz stavka 1. ovoga članka prihvati uvjete navedene u samom obrascu, serviser je obvezan izvršiti uslugu popravka pod tim uvjetima.

(5) Ako je serviser potrošaču dostavio ispunjen i točan obrazac iz stavka 1. ovoga članka, smatra se da je ispunio obveze uređene:

1. člankom 46. stavkom 1. točkama 1. do 4. ovoga Zakona

2. člankom 60. stavkom 1. točkama 1. do 3., 5. i 8. ovoga Zakona

3. člankom 21. stavkom 1. Zakona o uslugama („Narodne novine“, broj 80/11.)

4. člankom 6. stavkom 1. podstavcima 1. do 3. Zakona o elektroničkoj trgovini („Narodne novine“, br. 173/03., 67/08., 36/09., 130/11., 30/14., 32/19. i 67/25.)

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

Troškovi dijagnostičke usluge

Članak 112.c

(1) Ako je radi utvrđivanja prirode nedostatka, vrste popravka i procjene cijene popravka potrebna dijagnostička usluga, uključujući fizički pregled ili pregled na daljinu, serviser može zahtijevati plaćanje troška te usluge.

(2) Serviser obavještava potrošača o maloprodajnoj cijeni usluge iz stavka 1. ovoga članka prije potrošačeva pristanka na pružanje dijagnostičke usluge.

(3) Ako je potrošač zatražio obrazac iz članka 112.b stavka 1. ovoga Zakona, serviser obavještava potrošača o maloprodajnoj cijeni usluge iz stavka 1. ovoga članka prije dostave obrasca iz članka 112.b stavka 1. ovoga Zakona.“.

Članak 47.

Iza članka 112.c dodaje se Odjeljak 3. s nazivom odjeljka i s člancima 112.d, 112.e, 112.f i 112.g i naslovima iznad članaka koji glase:

„Odjeljak 3.

Obveze proizvođača-tvorca

Područje primjene

Članak 112.d

Odredbe Odjeljka 3. ove glave primjenjuju se na popravak:

1. kućanske perilice rublja

2. kućanske perilice – sušilice rublja

3. kućanske perilice posuđa

4. rashladnog uređaja

5. elektroničkog zaslona

6. opreme za zavarivanje

7. usisavača

8. poslužitelja i proizvoda za pohranu podataka

9. mobilnog telefona

10. bežičnog telefona

11. tableta

12. kućanske bubnjaste sušilice rublja

13. robe u kojoj se nalaze baterije za laka prijevozna sredstva

14. grijalice za lokalno grijanje prostora.

Posebne obveze proizvođača-tvorca

Članak 112.e

(1) Proizvođač-tvorac mora, na zahtjev potrošača, popraviti robu u skladu sa zahtjevima popravljivosti uređenim odredbama:

- Uredbe Komisije (EU) 2019/2023 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica rublja i kućanskih perilica-sušilica rublja u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 1015/2010 (SL L 315, 5.12.2019.)

- Uredbe Komisije (EU) 2019/2022 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica posuđa u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 1016/2010 (SL L 315, 5.12.2019.)

- Uredbe Komisije (EU) 2019/2019 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn rashladnih uređaja u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 643/2009 (SL L 315, 5.12.2019.)

- Uredbe Komisije (EU) 2019/2021 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn elektroničkih zaslona u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 642/2009 (SL L 315, 5.12.2019.)

- Uredbe Komisije (EU) 2019/1784 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn opreme za zavarivanje u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 272, 25.10.2019.)

- Uredbe Komisije (EU) br. 666/2013 od 8. srpnja 2013. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u vezi sa zahtjevima za ekološki dizajn usisavača (SL L 192, 13.7.2013.)

- Uredbe Komisije (EU) 2019/424 od 15. ožujka 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn poslužitelja i proizvoda za pohranu podataka u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) br. 617/2013 (SL L 74, 18.3.2019.)

- Uredbe Komisije (EU) 2023/1670 od 16. lipnja 2023. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn pametnih telefona, mobilnih telefona koji nisu pametni telefoni, bežičnih telefona i tableta u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 (SL L 214, 31.8.2023.)

- Uredbe Komisije (EU) 2023/2533 od 17. studenoga 2023. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih bubnjastih sušilica rublja, o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 932/2012 (SL L, 2023/2533, 22.11.2023.)

- Uredbe (EU) 2023/1542 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2023. o baterijama i otpadnim baterijama, izmjeni Direktive 2008/98/EZ i Uredbe (EU) 2019/1020 te stavljanju izvan snage Direktive 2006/66/EZ (SL L 191, 28.7.2023.)

- Uredbe Komisije (EU) 2024/1103 od 18. travnja 2024. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za ekološki dizajn grijalica za lokalno grijanje prostora i zasebne povezane regulacije i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) 2015/1188 (SL L, 2024/1103, 19.4.2024.).

(2) Usluga popravka iz stavka 1. ovoga članka:

- je besplatna ili se pruža za razumnu maloprodajnu cijenu

- se pruža u razumnom roku od trenutka kada je roba predana proizvođaču-tvorcu u fizički posjed, kada je proizvođač-tvorac primio robu ili kada mu je potrošač dao pristup robi.

(3) Proizvođač-tvorac može potrošaču tijekom trajanja popravka besplatno ili uz razumnu maloprodajnu cijenu zamjensku robu dati na posudbu.

(4) Ako popravak nije moguć, proizvođač-tvorac može potrošaču ponuditi obnovljenu robu.

(5) Proizvođač-tvorac može sklopiti podugovor kako bi ispunio svoju obvezu pružanja usluge popravka iz stavka 1. ovoga članka.

(6) Ako proizvođač-tvorac iz stavka 1. ovoga članka ima poslovni nastan izvan Europske unije, ovlašteni zastupnik proizvođača-tvorca ispunjava njegove obveze uređene odredbama ovoga poglavlja.

(7) Ako proizvođač-tvorac iz stavka 6. ovoga članka nema ovlaštenog zastupnika, uvoznik robe koja je predmet usluge popravka ispunjava obveze proizvođača-tvorca.

(8) Ako nema uvoznika iz stavka 7. ovoga članka, obvezu proizvođača-tvorca iz stavka 6. ovoga članka izvršava distributer robe koja je predmet usluge popravka.

(9) Ovlašteni zastupnik iz stavka 6. ovoga članka, uvoznik iz stavka 7. ovoga članka i distributer iz stavka 8. ovoga članka mogu sklopiti podugovor kako bi ispunili svoju obvezu pružanja usluge popravka iz stavka 1. ovoga članka.

(10) Proizvođač-tvorac, ovlašteni zastupnik iz stavka 6. ovoga članka, uvoznik iz stavka 7. ovoga članka i distributer iz stavka 8. ovoga članka potrošaču su dužni osigurati mogućnost pristupa informacijama o okvirnim maloprodajnim cijenama koje se naplaćuju za uobičajeni popravak robe putem besplatnih mrežnih stranica.

(11) Proizvođač-tvorac, ovlašteni zastupnik iz stavka 6. ovoga članka, uvoznik iz stavka 7. ovoga članka i distributer iz stavka 8. ovoga članka tijekom cijelog trajanja svoje obveze pružanja usluge popravka iz ovoga članka besplatno daju informacije o svojim uslugama popravka na lako dostupan, jasan i razumljiv način u skladu sa zakonom kojim se uređuje pristupačnost proizvoda.

(12) Odredbama ovoga članka ne dovodi se u pitanje pravo potrošača zatražiti popravak od bilo kojeg servisera po vlastitom izboru.

Rezervni dijelovi

Članak 112.f

Proizvođač-tvorac osigurava dostupnost rezervnih dijelova i alata za popravak robe po razumnoj cijeni koja ne odvraća od pristupa istima ni od pružanja usluga popravka.

Ograničavanje mogućnosti popravka

Članak 112.g

(1) Proizvođač-tvorac ne smije primjenjivati ugovorne odredbe ni hardverske ili softverske tehnike koje otežavaju pružanje usluge popravka robe, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim čimbenicima, među ostalim, zaštitom prava intelektualnog vlasništva na temelju prava Europske unije i nacionalnog prava.

(2) Proizvođač-tvorac ne smije sprečavati neovisne servisere da upotrebljavaju originalne ili rabljene rezervne dijelove, kompatibilne rezervne dijelove i rezervne dijelove proizvedene 3D pisačem ako su ti rezervni dijelovi sukladni sa zahtjevima prava Europske unije i nacionalnog prava, među ostalim, kada su sukladni sa zahtjevima sigurnosti proizvoda ili su u skladu s pravom intelektualnog vlasništva.

(3) Odredbama stavka 2. ovoga članka ne utječe se na primjenu odredbi prava Europske unije i nacionalnog prava kojima se uređuje zaštita prava intelektualnog vlasništva.

(4) Proizvođač-tvorac ne smije odbiti pružiti uslugu popravka robe isključivo iz razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe.“.

Članak 48.

Iza članka 112.g dodaje se Odjeljak 4. s nazivom odjeljka i s člancima 112.h, 112.i, 112.j, 112.k i 112.l i naslovima iznad članaka koji glase:

„Odjeljak 4.

Europska platforma za popravak

Obveze ministarstva

Članak 112.h

(1) Republika Hrvatska upotrebljava nacionalni odjeljak zajedničkog sučelja na Europskoj mrežnoj platformi za popravak koja potrošaču omogućava pronalazak servisera, prodavatelja obnovljene robe, kupca robe za obnovu ili inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe.

(2) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača na svojim mrežnim stranicama redovito, jasno i razumljivo objavljuje informacije kojima obavještava potrošača i trgovca o dostupnosti Europske mrežne platforme za popravak.

(3) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača jednom godišnje provodi promotivne aktivnosti o pravima potrošača na popravak te o prednostima pružanja usluge popravka.

(4) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača redovito obavještava Europsku komisiju o provedenim aktivnostima iz stavka 3. ovoga članka.

Cijena upotrebe Europske platforme za popravak

Članak 112.i

Potrošači besplatno koriste nacionalni odjeljak zajedničkog sučelja na Europskoj mrežnoj platformi za popravak iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona.

Registracija

Članak 112.j

Serviser, prodavatelj obnovljene robe, kupac robe za obnovu te inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe dobrovoljno se registriraju na nacionalni odjeljak zajedničkog sučelja na Europskoj mrežnoj platformi za popravak iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona.

Funkcionalnost nacionalnog odjeljka

Članak 112.k

Nacionalni odjeljak iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona:

1. ima funkciju pretraživanja robe, mjesta pružanja usluge popravka, uključujući funkciju prikaza na zemljovidu, mogućnost prekograničnog pružanja usluga, uvjeta pružanja usluge popravka, uključujući vrijeme potrebno za popravak, dostupnosti privremene zamjenske robe i mjesta gdje potrošač predaje robu na popravak, dostupnosti i uvjeta pomoćnih usluga koje nude serviseri, uključujući uklanjanje, ugradnju i prijevoz, te primjenjivih europskih ili nacionalnih standarda kvalitete pružanja usluge popravka

2. ima funkciju pretraživanja za pronalazak prodavatelja obnovljene robe, kupca robe za obnovu ili inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe

3. sadrži funkcionalnost koja omogućuje potrošačima zatražiti obrazac iz članka 112.b ovoga Zakona od servisera, ako serviser nudi obrazac iz članka 112.b ovoga Zakona

4. serviseru omogućuje ažuriranje svojih podataka za kontakt i sadržaj usluga koje pruža

5. omogućuje serviseru isticanje izjave kako se pridržava europskih ili nacionalnih standarda kvalitete pružanja usluge popravka

6. omogućuje pristup istom putem nacionalnih mrežnih stranica povezanih s jedinstvenim digitalnim pristupnikom uspostavljenim Uredbom (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća od 2. listopada 2018. o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 (SL L 295, 21.11.2018.)

7. osigurava pristupačnost osobama s invaliditetom

8. sadrži kontakt obrazac kako bi korisnik mogao prijaviti tehnička pitanja povezana s funkcioniranjem Europske mrežne platforme za popravak, kao i netočnosti informacija koje je istaknuo serviser, prodavatelj obnovljene robe, kupac robe za obnovu ili inicijativa na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe.

Nacionalna kontaktna točka

Članak 112.l

(1) Nacionalna kontaktna točka za poslove upravljanja nacionalnim odjeljkom iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona je ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača.

(2) Nacionalna kontaktna točka iz stavka 1. ovoga članka:

1. pruža pristup nacionalnom odjeljku iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona za registraciju servisera prodavatelja obnovljene robe, kupaca za obnovu i inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe

2. surađuje s Europskom komisijom na pitanjima funkcionalnosti nacionalnog odjeljka iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona.“.

Članak 49.

Iznad članka 113. naziv DIJELA ČETVRTOG mijenja se i glasi: „ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA“.

GLAVA I. i naziv glave brišu se.

Članak 50.

Iznad DIJELA PETOG, GLAVA II., naziv glave, naslovi iznad članaka i članci 114. do 130. brišu se.

Članak 51.

U članku 141. stavak 4. mijenja se i glasi:

„(4) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona u dijelu koji se odnosi na upis i ispis iz Registra iz članka 12. ovoga Zakona te u dijelu koji se odnosi na nepoštenu poslovnu praksu iz glave IV. dijela drugog ovoga Zakona vezano uz pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga obavljaju inspektori elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na način propisan odredbama ovoga Zakona i posebnim zakonom kojim su uređene elektroničke komunikacije.“.

Iza stavka 5. dodaje se stavak 6. koji glasi:

„(6) Nadzor nad provođenjem ovoga Zakona u dijelu koji se odnosi na nepoštenu poslovnu praksu iz glave IV. dijela drugog ovoga Zakona vezano uz obavljanje ugostiteljske djelatnosti, pružanja ugostiteljskih usluga i pružanje usluga u turizmu obavljaju turistički inspektori Državnog inspektorata sukladno zakonu kojim se uređuju poslovi i ovlasti turističkih inspektora.“.

Članak 52.

U članku 142. iza stavka 2. dodaje se novi stavak 3. koji glasi:

„(3) Potrošač je dužan predstavku podnijeti u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora trgovca na svoj pisani prigovor i/ili reklamaciju, odnosno u roku od 30 dana od isteka roka u kojem je trgovac bio dužan odgovoriti na pisani prigovor i/ili reklamaciju.“.

Dosadašnji stavak 3. koji postaje stavak 4. mijenja se i glasi:

„(4) Ako nadležni inspektor zaprimi predstavku potrošača u kojoj nisu dostavljeni podaci iz stavka 2. ovoga članka, pisanim putem obavijestit će potrošača da nadopuni predstavku u roku koji odredi nadležni inspektor, ali koji ne može biti dulji od deset dana, uz upozorenje na pravne posljedice iz stavka 5. ovoga članka ako potrošač dopunu predstavke ne dostavi u roku.“.

Dosadašnji stavak 4. koji postaje stavak 5. mijenja se i glasi:

„(5) Ako potrošač ne dopuni predstavku u roku iz stavka 4. ovoga članka, a po predstavci se ne može postupati zbog nedovoljno informacija za ocjenu o postojanju razloga za pokretanje inspekcijskog postupka, nadležni inspektor neće postupati po predstavci potrošača.“.

Članak 53.

Iza članka 142. dodaju se naslov iznad članka i članak 142.a koji glase:

„Predstavke u vezi zaštite kolektivnih interesa i prava potrošača

Članak 142.a

(1) Kod ocjene o postojanju razloga za pokretanje postupka po službenoj dužnosti nadležni inspektor će uzeti u obzir predstavke u kojima se ukazuje na zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača.

(2) Pri ocjeni postojanja razloga za pokretanje postupka, nadležna inspekcija provodi analizu rizika, uzimajući u obzir broj i sadržaj zaprimljenih predstavki protiv istog subjekta, kao i druge raspoložive podatke i informacije značajne za ocjenu.

(3) Nadležni inspektor će pokrenuti inspekcijski postupak po službenoj dužnosti, ako se na temelju analize rizika i ocjene iz stavka 2. ovoga članka utvrdi da postoje razlozi za pokretanje postupka.

(4) Ako su u predstavci koja se ograničava na povrede kolektivnih interesa i prava potrošača sadržani podaci iz članka 142. stavka 2. podstavka 1. ovoga Zakona, nadležni inspektor dužan je obavijestiti podnositelja predstavke da će se po istoj postupati prema stavku 2. ovoga članka, te da potrošač nije stranka inspekcijskog postupka u smislu članka 4. stavka 1. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, br. 47/09. i 110/21.).“.

Članak 54.

Iza članka 144. dodaju se naslov iznad članka i članak 144.a koji glase:

„Vještačenje

Članak 144.a

(1) Kad je za utvrđivanje ili ocjenu određene činjenice koja je bitna za provedbu inspekcijskog nadzora potrebno posebno stručno znanje kojim inspektor ne raspolaže, dokaz se može izvesti vještačenjem.

(2) Troškove vještačenja iz stavka 1. ovoga članka snosi trgovac za kojeg je rješenjem utvrđeno protupravno postupanje.“.

Članak 55.

U članku 145. stavku 1. iza riječi: „namjerno skriva identitet“ riječ: „i“ zamjenjuje se riječima: „i/ili“.

Članak 56.

U članku 146. stavku 3. u uvodnoj rečenici iza riječi: „namjerno skriva identitet“ riječ: „te“ zamjenjuje se riječima „i/ili“.

Iza stavka 3. dodaje se novi stavak 4. koji glasi:

„(4) Ako tijekom trajanja mjere iz stavka 3. ovoga članka trgovac otkloni sve nepravilnosti utvrđene u inspekcijskom postupku, dostavi dokaze o istom, surađuje s nadležnom inspekcijom te više ne postoji rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača, tržišni inspektor će donijeti rješenje kojim će obustaviti inspekcijski postupak te rješenjem narediti uklanjanje mjere iz stavka 3. ovoga članka.“.

Dosadašnji stavak 4. postaje stavak 5.

U dosadašnjem stavku 5. koji postaje stavak 6. iza riječi: „rješenja iz stavka 1. i stavka 3.“ zamjenjuju se riječima: „stavaka 3. i 4.“.

Članak 57.

Članak 147. mijenja se i glasi:

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona

2. maloprodajna cijena proizvoda i cijena za jedinicu mjere nisu istaknute jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. ovoga Zakona

3. bazna cijena nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. ovoga Zakona

4. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1. ovoga Zakona)

5. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 8. stavak 4. ovoga Zakona)

6. tijekom trajanja posebnih oblika prodaje robe trgovac nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 4. ovoga Zakona)

7. trgovac u oglašavanju posebnog oblika prodaje ne istakne cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 6. ovoga Zakona)

8. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje usluge unutar poslovnih prostorija trgovac nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu uslugu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 7. ovoga Zakona)

9. u slučaju prodaje robe tijekom rasprodaje postupi suprotno odredbama članka 21. ovoga Zakona

10. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 3. ovoga Zakona

11. prodaje robu koja ima grešku, a nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na robi ili na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji robe s greškom te upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na robi (članak 23. ovoga Zakona)

12. roba koja je predmet posebnog oblika prodaje iz članka 19. ovoga Zakona jer joj brzo istječe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva nema dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe (članak 24. stavak 1. ovoga Zakona)

13. ne ističe cijenu koju je primjenjivao neposredno prije provođenja sniženja koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom posebnog oblika prodaje iz članka 24. stavka 2. ovoga Zakona i novu sniženu cijenu (članak 24. stavak 3. ovoga Zakona)

14. postupno i bez prekida dodatno snižava cijenu robe kada je odredio poseban oblik prodaje robe jer joj uskoro ističe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva tijekom prodaje na daljinu i izvan poslovnih prostorija (članak 24. stavak 4. ovoga Zakona).

(2) Nadležni inspektor trgovcu će rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu članaka 34. do 40. i članka 70. stavka 3. ovoga Zakona smatra nepoštenom.

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

1. nije objavio važeće cjenike na svojim mrežnim stranicama (članak 7. stavak 9. ovoga Zakona)

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

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

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

5. nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio o informacijama iz članka 46. stavka 1. ovoga Zakona

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

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

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

9. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

10. nije omogućio potrošaču raskid ugovora pomoću funkcije za jednostrani raskid sukladno članku 81.a ovoga Zakona

11. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o obavijestima iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor o prodaji financijskih usluga na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

12. potrošaču nije predao obavijest sukladno članku 88. ovoga Zakona

13. nije dostavio podsjetnik sukladno članku 89. ovoga Zakona

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

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

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

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

18. nije dostavio Europski obrazac za informiranje sukladno članku 112.b stavcima 2. i 3. ovoga Zakona

19. ako nije obavijestio potrošača o maloprodajnoj cijeni usluge popravka na način uređen člankom 112.c stavcima 2. i 3. ovoga Zakona

20. nije osigurao mogućnost pristupa informacijama o okvirnim maloprodajnim cijenama koje se naplaćuju za uobičajeni popravak robe putem besplatnih mrežnih stranica (članak 112.e stavak 10. ovoga Zakona)

21. nije dao informacije o svojim uslugama popravka na način uređen člankom 112.e stavkom 11. ovoga Zakona

22. odbija pružiti uslugu popravka robe isključivo iz razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe (članak 112.g stavak 4. ovoga Zakona).

(4) Nadležni inspektor rješenjem će narediti pružatelju internetskog tržišta otklanjanje utvrđene nepravilnosti, određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora ukloniti, ako tijekom inspekcijskog nadzora utvrdi da, prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, nije obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. ovoga Zakona.

(5) Nadležni inspektor rješenjem će narediti trgovcu:

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

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

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

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

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

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

7. vraćanje potrošaču uplaćenog iznosa na temelju ugovora, a ako je potrebno, i plaćene troškove dostave, ako utvrdi da je potrošač jednostrano raskinuo ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, a trgovac mu nije vratio plaćeni iznos (članak 83. stavci 1. i 3. ovoga Zakona).

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

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

Članak 58.

Iza članka 147. dodaju se naslov iznad članka i članak 147.a koji glase:

„Prekršajne mjere inspektora elektroničkih komunikacija

Članak 147.a

Ako inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti u okviru svoje nadležnosti utvrdi da je trgovac koji pruža elektroničke komunikacijske usluge povrijedio odredbe ovoga Zakona, može predložiti Vijeću Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti podnošenje optužnog prijedloga radi pokretanja prekršajnog postupka ili izdati prekršajni nalog, u skladu s odredbama zakona kojim se uređuju prekršaji, kojim može izreći novčane kazne propisane ovim Zakonom.“.

Članak 59.

U članku 148. stavak 4. mijenja se i glasi:

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

- u slučajevima utvrđenja prekršaja iz članka 149. stavka 1. točaka 18., 19., 22., 24., 34., 50., 51., 55., 56., 58., 59., 60., 61., 71., 80., 82., 83., 125., 126., 127., 128., 135. i članka 150. ovoga Zakona

- u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od godine dana.“.

Članak 60.

Članak 149. mijenja se i glasi:

„(1) Novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 eura do 50.000,00 eura 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 (članak 7. stavak 1.)

3. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos bazne cijene (članak 7. stavak 1.)

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

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

6. kod robe u rasutom stanju ne istakne iznos bazne cijene iz članka 7. stavka 1. podstavka 3. ovoga članka (članak 7. stavak 4.)

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

8. pri oglašavanju ne istakne cijene proizvoda iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona i cijene koje se primjenjuju u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela drugog ovoga Zakona (članak 7. stavak 8.)

9. ne objavi važeće cjenike proizvoda na svojim mrežnim stranicama (članak 7. stavak 9.)

10. uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1.)

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

12. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. ovoga Zakona (članak 8. stavak 4.)

13. neopravdano je odbio sklapanje ugovora o kupoprodaji što se odnosi i na odbijanje sklapanja ugovora o kupoprodaji proizvoda zbog plaćanja određenim oblikom zakonskog sredstva plaćanja (članak 8. stavak 5.)

14. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode (članak 9. stavak 1.)

15. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)

16. ne omogući podnošenje pisanog prigovora sukladno članku 10. stavku 1. ovoga Zakona

17. vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona u poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici, ako je uspostavljena (članak 10. stavak 4.)

18. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo, nedvosmisleno i lako uočljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 5.)

19. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni pisani prigovor potrošača iz članka 10. ovoga Zakona najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)

20. ne vodi i ne čuva evidenciju pisanih prigovora potrošača iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača (članak 10. stavak 7.)

21. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona u okviru promidžbe i/ili prodaje potrošačima koji su se upisali u registar iz članka 12. ovoga Zakona (članak 12. stavak 1.)

22. ne ispostavi ponudu na papiru ili drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja robe ako je vrijednost usluge veća od 100,00 eura (članak 13. stavak 1.)

23. ne postupi sukladno članku 51. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 13. stavak 2.)

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

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

26. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 15. ovoga Zakona

27. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih tražbina (članak 16. stavak 1.)

28. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih tražbina za prethodna razdoblja (članak 16. stavak 2.)

29. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih tražbina (članak 16. stavak 3.)

30. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 17. stavak 1.)

31. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu robe i usluge zamatanja (članak 17. stavak 2.)

32. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 17. stavak 3.)

33. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na poštanskim sandučićima te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 18. stavak 1.)

34. dostavlja oglasne poruke i materijale putem pošte potrošaču koji je trgovcu izjavio takvu zabranu (članak 18. stavak 3.)

35. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 1.)

36. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje robe nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. stavcima 4. i 6. ovoga Zakona tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje

37. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje usluga unutar poslovnih prostorija nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu uslugu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 7.)

38. u slučaju prodaje robe tijekom rasprodaje postupi suprotno odredbama članka 21. ovoga Zakona

39. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 3. ovoga Zakona

40. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na robi ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji robe s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na robi (članak 23.)

41. za robu koja je predmet posebnog oblika prodaje iz članka 19. ovoga Zakona jer joj uskoro brzo istječe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva nema dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe (članak 24. stavak 1.)

42. ne ističe cijenu koju je primjenjivao neposredno prije provođenja sniženja koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom posebnog oblika prodaje iz članka 24. stavka 2. ovoga Zakona i novu sniženu cijenu (članak 24. stavak 3.)

43. postupno i bez prekida smanjuje cijenu robe u odnosu na najnižu cijenu koju je roba imala pije provođenja sniženja jer joj uskoro ističe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva tijekom sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i na daljinu (članak 24. stavak 4.)

44. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 25. stavak 2.)

45. naplati uslugu očitanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 25. stavak 3.)

46. ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 25. stavak 4.)

47. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 25. stavak 5.)

48. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu (članak 26. stavak 5.)

49. ne omogući podnošenje reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona na način uređen u članku 27. stavku 2. ovoga Zakona

50. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici, ako je uspostavljena (članak 27. stavak 4.)

51. povjerenstvo za reklamacije potrošača pri trgovcu ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 27. stavak 5.)

52. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 28.)

53. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 29. stavak 1.)

54. ponovno, bez naknade, ne započne i ne nastavi pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka ako je obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 29. stavak 2.)

55. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 29. stavak 3.)

56. primjenjuje nepoštenu poslovnu praksu (članak 33.)

57. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 46. stavka 1. ovoga Zakona

58. nije pružio obavijest o minimalnom trajanju odgovornosti za materijalne nedostatke iz stavka 1. točke 5. članka 46. ovoga Zakona na načinu uređen člankom 46. stavkom 3. ovoga Zakona

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

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

61. u slučaju robe za koju je dano komercijalno jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o komercijalnom jamstvu ni obveze preuzete takvim jamstvom (članak 47. stavak 3.)

62. nije ispunio ugovor sukladno članku 48. stavku 1. ovoga Zakona

63. pisanim putem ne obavijesti potrošača da nije ispunio ugovor (članak 48. stavak 2.)

64. ne zatraži izričit pristanak potrošača za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti osim iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom (članak 51. stavak 1.)

65. je osigurao telefonsku liniju za komunikaciju s potrošačem, a troškovi komunikacije tom linijom prelaze troškove komunikacije uobičajenom fiksnom geografskom linijom ili mobilnom linijom (članak 52.)

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

67. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

68. nije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

69. nije pružio obavijest o minimalnom trajanju odgovornosti za materijalne nedostatke robe iz članka 60. stavka 1. točke 14. ovoga Zakona na načinu uređen člankom 60. stavkom 7. ovoga Zakona

70. ne preda potrošaču obavijest iz članka 60. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitljiva i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 66.)

71. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 67. stavak 1.)

72. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 69. stavku 1. ovoga Zakona

73. nije potrošaču dostavio poziv iz članka 70. stavka 1. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 70. stavak 2.)

74. provodi nezatražene posjete potrošačevu domu suprotno članku 71. stavcima 1. do 5. ovoga Zakona

75. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu obavijest iz članka 60. 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 72. stavak 1.)

76. ne dostavi potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude (članak 73. stavak 1.)

77. nije na jasan i lako uočljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 5., 17., 21. i 22. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu kada je temeljem ugovora sklopljenog elektroničkim putem potrošač u obvezi izvršiti određeno plaćanje (članak 74. stavak 1.)

78. 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 74. stavci 2. i 3.)

79. nije na mrežnim stranicama naznačio postoje li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 75.)

80. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge nije dostavio potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (članak 76. stavak 1.)

81. nije, bez odgađanja, u slučaju iz članka 81. stavka 2. ovoga Zakona, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 81. stavak 3.)

82. nije omogućio potrošaču raskid ugovora pomoću funkcije za jednostrani raskid sukladno članku 81.a ovoga Zakona

83. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 83. stavku 1. ovoga Zakona

84. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 83. stavku 3. ovoga Zakona

85. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 85.)

86. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o obavijestima iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor o prodaji financijskih usluga na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

87. ne preda potrošaču obavijest iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona na trajnom mediju te ako obavijest nije lako čitljiva i napisana na hrvatskom jeziku i na latiničnom pismu (članak 88. stavci 2. i 3.)

88. nije predao potrošaču, na njegov zahtjev, obavijesti iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona u obliku primjerenom potrošačima s invaliditetom i potrošačima s oštećenjem vida (članak 88. stavak 4.)

89. nije izričito naveo svoj identitet i komercijalnu svrha poziva na početku razgovora o sklapanju ugovor o prodaji financijskih usluga na daljinu (članak 88. stavak 5.)

90. nije obavijestio potrošača da se poziv snima ili da bi se isti mogao snimati (članak 88. stavak 6.)

91. nije obavijestio potrošača o prirodi i dostupnosti svih obavijesti iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona te ih nakon sklapanja ugovora nije predao potrošaču, bez odgađanja i na trajnom mediju (članak 88. stavak 8.)

92. nije raščlanio na više razina obavijesti iz članka 88. stavka 1. točaka 1., 6., 7., 12., 17. i 25., u slučaju kada te obavijesti pruža elektroničkim sredstvima (članak 88. stavak 9.)

93. nije osigurao mogućnost pregleda, spremanja i ispisa obavijesti iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona u jedinstvenom dokumentu (članak 88. stavak 10.)

94. nije dostavio podsjetnik sukladno članku 89. ovoga Zakona

95. nije dostavio pojašnjenja predloženih ugovornih odredbi sukladno članku 90. ovoga Zakona

96. ako nije omogućio potrošaču, na njegov zahtjev, besplatnu komunikaciju na hrvatskom jeziku s osobom u predugovornoj fazi i kada je to opravdano nakon sklapanja ugovora (članak 91.)

97. ako je započeo s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona bez izričitog pristanka potrošača (članak 96.)

98. ako od potrošača zahtijeva plaćanje u suprotnosti s člankom 98. stavcima 3., 4. i 5. ovoga Zakona

99. ako je propustio vratiti potrošaču sve što je od njega primio na temelju raskinutog ugovora, umanjeno za iznos koji je ovlašten naplatiti sukladno članku 98. stavku 2. ovoga Zakona, u roku utvrđenom u članku 98. stavku 6. ovoga Zakona

100. ako dizajnira, organizira i upravlja internetsko sučelje na način koji zavarava ili obmanjuje potrošača, odnosno koji bitno narušava ili ugrožava njegovu sposobnost donositi slobodnu i informiranu odluku (članak 99.)

101. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sklopljen u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju (članak 104. stavak 1.)

102. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s tim da ako potrošač boravi u nekoj državi članici Europske unije ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 104. stavak 2.)

103. potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, a ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na hrvatskom jeziku (članak 104. stavak 3.)

104. se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) odnosi na određenu nekretninu, ne dostavi potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika države u kojoj se nekretnina nalazi, s tim da ako se nekretnina nalazi u nekoj državi članici Europske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države koji je ujedno i službeni jezik Europske unije (članak 104. stavak 4.)

105. potrošaču ne uruči najmanje dva primjerka ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni (članak 104. stavak 6.)

106. u svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 106. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 105. stavak 1.)

107. se sklapanje ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, a trgovac u pozivu jasno ne navede komercijalnu svrhu i prirodu događanja (članak 105. stavak 2.)

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

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

110. potrošaču na jasan i razumljiv način ne pruži točnu i potpunu obavijest o ugovoru o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovoru o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovoru o ponovnoj prodaji i ugovoru o zamjeni, putem standardnog informacijskog obrasca u razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora (članak 106. stavak 1.)

111. obavijest iz članka 106. stavka 1. ovoga Zakona nije potrošaču dana besplatno (članak 106. stavak 2.)

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

113. ne obavijesti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, prije sklapanja ugovora, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti ili u ugovoru te izmjene nije izričito naveo (članak 107. stavak 2.)

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

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

116. zahtijeva od potrošača naknadu troškova i/ili plaćanje vrijednosti usluge koja mu je na temelju ugovora bila ispunjena prije nego što je iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 1.)

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

118. prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona od potrošača zahtijeva bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije u vezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu te ugovorom o zamjeni (članak 110. stavak 1.)

119. zahtijeva od potrošača bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije prije nego što ponovna prodaja prava bude izvršena odnosno ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način (članak 110. stavak 2.)

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

121. ne uputi potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospijeća pojedinog obroka za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 4.)

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

123. u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu zahtijeva od potrošača bilo kakvu naknadu kod raskida povezanog ugovora o zamjeni ili bilo kojeg drugog povezanog ugovora ili ugovora o kreditu (članak 112. stavci 1. i 3.)

124. potrošaču ne vrati sve što je na temelju povezanog ugovora primio od njega, on ili treća osoba s kojom je potrošač sklopio povezani ugovor, i to u roku od 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 108. ovoga Zakona (članak 112. stavak 6.)

125. nije dostavio Europski obrazac za informiranje sukladno članku 112.b stavcima 2. i 3. ovoga Zakona

126. nije pružio uslugu popravka u skladu s uvjetima iz Europskog obrasca za informiranje nakon što je potrošač prihvatio te uvjete tijekom razdoblja valjanosti istog (članak 112.b stavak 4.)

127. ako nije obavijestio potrošača o maloprodajnoj cijeni usluge popravka na način uređen člankom 112.c stavcima 2. i 3. ovoga Zakona

128. nije pružio uslugu popravka sukladno članku 112.e stavcima 1. i 2. ovoga Zakona

129. nije potrošaču osigurao mogućnost pristupa informacijama o okvirnim maloprodajnim cijenama koje se naplaćuju za uobičajeni popravak robe putem besplatnih mrežnih stranica (članak 112.e stavak 10.)

130. nije dao informacije o svojim uslugama popravka na način uređen člankom 112.e stavkom 11. ovoga Zakona

131. nije osigurao dostupnost rezervnih dijelova i alata za robu po razumnoj cijeni koja ne odvraća od pristupa istima ni od pružanja usluga popravka (članak 112.f)

132. primjenjuje ugovorne odredbe, hardverske ili softverske tehnike koje otežavaju pružanje usluge popravka robe u suprotnosti s člankom 112.g stavkom 1. ovoga Zakona

133. sprječava neovisne servisere da upotrebljavaju rezervne dijelove za pružanje usluge u suprotnosti s člankom 112.g stavcima 2. ovoga Zakona

134. odbija pružiti uslugu popravka robe isključivo iz razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe (članak 112.g stavak 4.)

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

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 eura do 2.500,00 eura.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 750,00 do 2.500,00 eura.“.

Članak 61.

Članak 150. mijenja se i glasi:

„(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 56. i 57., 62. do 72. i 74. do 100. ovoga Zakona, a:

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

(a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo

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

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

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

kaznit će se trgovac - pravna osoba novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim godišnjim financijskim izvještajima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvještaja za tu godinu nema, uzet će se posljednji dostupan službeni godišnji financijski izvještaj izrađen sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o godišnjim financijskim izvještajima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 150.000,00 eura do 2.000.000,00 eura.

(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 56. i 57., 62. do 72. i 74. do 100. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Europske unije kaznit će se trgovac - pravna osoba novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim godišnjim financijskim izvještajima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvještaja za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeni godišnji financijski izvještaj izrađen sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o godišnjim financijskim izvještajima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 700.000,00 do 2.000.000,00 eura.

(3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 56. i 57., 62. do 72. i 74. do 100. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2.500,00 do 10.000,00 eura

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 25.000,00 eura.

(4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 56. i 57., 62. do 72. i 74. do 100. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim poslovnim knjigama za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak, a ako poslovnih knjiga za tu godinu nema, uzet će se posljednja dostupna službena poslovna knjiga izrađena sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak. Ako podaci o poslovnim knjigama nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 2.500,00 do 2.000.000,00 eura.

2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen poslovnim knjigama za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak, a ako poslovnih knjiga za tu godinu nema, uzet će se posljednja dostupna službena poslovna knjiga izrađena sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak. Ako podaci o poslovnim knjigama nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 2.000.000,00 eura.“.

Članak 62.

U članku 151. riječi: „Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna“ zamjenjuju se riječima: „Novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 do 2.500,00 eura“.

Članak 63.

Članak 152. mijenja se i glasi:

„(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.500,00 do 25.000,00 eura kaznit će se za prekršaj trgovac - operator elektroničkih komunikacija - pravna osoba ako obavlja upis i/ili ispis iz registra suprotno odredbama pravilnika iz članka 12. ovoga Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 eura do 2.500,00 eura.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - operator elektroničkih komunikacija - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 6.500,00 eura.“.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 64.

Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članaka 4., 21. i 46. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

Članak 65.

Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača će do 31. srpnja 2029. Europskoj komisiji dostaviti informaciju iz članka 112.h stavka 4. koji je dodan člankom 48. ovoga Zakona.

Članak 66.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članaka 19. i 20. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točke 10. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona i članaka 28. do 44. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 19. lipnja 2026., članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026., članaka 16. do 18. ovoga Zakona, članka 46. stavaka 1. do 4. koji je izmijenjen člankom 21. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točaka 8., 14., 16. do 19. i 27., stavaka 7. i 8. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona, članaka 26. i 27. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 27. rujna 2026. te članka 7. stavaka 1. do 9. koji je izmijenjen člankom 4. ovoga Zakona koji stupa na snagu sto dvadesetoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“.

O B R A Z L O Ž E N J E

Uz članak 1.
Ovim člankom uređuje se usklađivanje s pravnim aktima Europske unije, odnosno navode se direktive pravne stečevine Europske unije u području zaštite potrošača koje su preuzete Prijedlogom zakona u zakonodavstvo Republike Hrvatske.

Uz članak 2.
Ovim člankom uređeno je značenje pojmova koji se koriste u Prijedlogu zakona.

Uz članak 3.
Predmetnom odredbom briše se obveza isticanja uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu iz razloga što se člankom 2. ovoga Prijedloga zakona izmjenom članka 4. važećeg Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22. i 59/23.) uvodi definicija proizvođača koja obuhvaća i osobu koja je uvezla proizvod na područje Europske unije, tako da je zadržavanje ranije odredbe suvišno.

Uz članak 4.
Odredbe ovoga članka uređuju obvezu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koje pruža. Osim navedenoga, propisuje se i obveza isticanja bazne cijene koja je bila primjenjiva na točno određen dan u prethodnom razdoblju kako bi se osigurala veća transparentnost i lakša usporedba promjena maloprodajnih cijena proizvoda kroz određeno razdoblje. Potrebno je istaknuti kako se navedeni institut razlikuje od instituta uređenog Zakonom o iznimnim mjerama kontrole cijena („Narodne novine“, broj 40/25.) koji uređuje dodatnu cijenu koja je bila primjenjiva u prethodnom razdoblju. Naime, svrha potonjeg je sprječavanje negativnih učinaka promjena pojedinih cijena, ublažavanja inflatornih učinaka, sprječavanja monopolističkog određivanja cijena, postizanja većeg stupnja transparentnosti u informiranju potrošača pri promjeni cijena odnosno u svim drugim izvanrednim slučajevima kada se ti ciljevi ne mogu postići drugim mjerama gospodarske politike i tržišnih mehanizama korekcije cijena, dok je svrha uređenja bazne cijene odredbama ovoga članka postizanje većeg stupnja informiranja potrošača o kretanju cijena u redovnim tržišnim uvjetima kako bi ih se osnažilo vezano uz donošenje odluke o kupnji određenih proizvoda.
Također, predmetnom odredbom uvodi se obvezna objava važećih cjenika na mrežnim stranicama trgovca i radi praćenja učinaka promjena pojedinih maloprodajnih cijena, kako bi potrošači mogli donositi informirane odluke, u svrhu zaštite njihovih ekonomskih interesa.
Način isticanja maloprodajne cijene, cijene za jedinicu mjere proizvoda i bazne maloprodajne cijene proizvoda na točno određen dan u prethodnom razdoblju te razrada objave važećih cjenika proizvoda na mrežnim stranicama trgovca koja je bila primjenjiva ministar nadležan za područje zaštite potrošača propisat će pravilnicima.

Uz članak 5.
Odredbe ovoga članka propisuju prava i obveze trgovca vezano za odobravanje prodajnih uvjeta i obavještavanje potrošača o istima. Posebno se uređuje ograničenje mogućnosti odbijanja sklapanja ugovora o kupoprodaji proizvoda zbog plaćanja određenim oblikom zakonskog sredstva plaćanja. Kako trgovci samostalno odlučuju da su nastupile opravdane okolnosti radi

kojih odbija sklapanje ugovora, na njemu je i teret dokazivanja da u tom slučaju nije povrijedio prisilne propise.

Uz članak 6.
Predmetnom dopunom želi se osigurati transparentnije obavještavanje potrošača o načinu isticanja obavijesti trgovca o načinu podnošenja pisanog prigovora.

Uz članak 7.
Ovim člankom propisana je obveza trgovca za ispostavljanje ponude potrošaču za usluge popravaka i/ili održavanje proizvoda čija je vrijednost veća od 100,00 eura.

Uz članak 8.
Ovim člankom briše se mogućnost ugovaranja nenovčane činidbe trgovca umjesto isplate kamate potrošaču za slučaj kada trgovac zahtijeva kupnju proizvoda ili usluge s predujmom.

Uz članak 9.
Ovim člankom zabranjuje se trgovcu dostavljanje oglasnih poruka i materijala putem pošte potrošaču koji je nedvosmisleno i izričito izjavio takvu zabranu. Uzimajući u obzir praksu pojedinih trgovaca koji potrošačima putem pošte, zajedno s računima, a i na druge načine, dostavljaju i reklame drugih proizvoda te reklamiraju poslovanje drugih trgovaca općenito, a da pojedini potrošači navedenu praksu smatraju uznemiravanjem, Prijedlogom zakona, propisala se zabrana opisanog postupanja. Međutim, kako postoje potrošači koji žele da im se dostavljaju opisani oglasni materijali na predmetni način, odredbom se opisana zabrana ograničava isključivo na slučaj kada su potrošači nedvosmisleno i izričito trgovcu izjavili takvu zabranu.

Uz članke 10. i 11.
Ovim člancima pojašnjavaju se odredbe o isticanju i određivanju maloprodajnih cijena tijekom posebnih oblika prodaje.
Stupanjem na snagu Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 19/22.) trgovcima se propisala obveza istaknuti sniženu cijenu koju primjenjuju tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (tijekom sezonskog sniženja, rasprodaje, akcijske prodaje, prodaje proizvoda s greškom, kao i tijekom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji) i najnižu cijenu koju su primjenjivali za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja tog posebnog oblika prodaje. Navedeno pravilo primjenjuje se i prilikom odobravanja popusta kao uvjeta prodaje iz članka 8. predmetnog Zakona.
Najniža cijena koju je proizvod imao u razdoblju od 30 dana od provedbe posebnog oblika prodaje robe na tom istom prodajnom mjestu je zapravo referentna cijena za određivanje snižene cijene, te snižena cijena ne smije biti jednaka ni viša od predmetne. U praksi trgovaca, predmetna odredba je izazivala prijepore i različito su je primjenjivali. Predmetna odredba je posljedica transpozicije odredbi Direktive o modernizaciji potrošačkog prava, a prijepore su imali trgovci i u ostalim državama članicama. U međuvremenu se u predmetu C-330/23 vodio spor o sadržaju opisane obveze trgovca pred Europskim sudom. Presudom Europskog suda potvrđeno je shvaćanje da je najniža cijena koju je proizvod imao u razdoblju od 30 dana od provedbe posebnog oblika prodaje robe na tom istom prodajnom mjestu referentna cijena za određivanje snižene cijene. Kako bi se navedeno pojasnilo trgovcima izmjenama članaka 19. i 20. važećeg Zakona o zaštiti potrošača izrijekom se navodi isto.
Izmjenom članka 19. važećeg Zakona o zaštiti potrošača propisuje se iznimka od opisanog pravila za posebne oblike prodaje koji se određuju za lako pokvarljivu robu i/ili robu kojoj brzo

istječe rok uporabe, uzimajući u obzir da je riječ o robi čiju bi cijenu moglo biti potrebno češće snižavati kako bi se brže prodala zbog skorog isteka roka trajanja te bi snižavanje cijene moglo biti i na dnevnoj razini. U navedenim slučajevima nije opravdano zahtijevati da se snižena cijena određuje s obzirom na najnižu cijenu koju je ta roba imala u razdoblju od 30 dana prije svakog sniženja zbog isteka roka trajanja i navedenu regulatornu mogućnost propisala je sama Direktiva o modernizaciji potrošačkog prava u članku 2.

Uz članke 12. i 13.
Odredbom članka 12. ovoga Prijedloga zakona mijenja se članak 21. Zakona o zaštiti potrošača i omogućuje se progresivno sniženje cijene tijekom rasprodaje. Kako rasprodaja svojom naravi nije omogućavala da se roba na rasprodaji kasnije dodatno snižava, odnosno navedeno bi zahtijevalo provedbu novog posebnog oblika prodaje robe što je u slučaju robe koja je predmet rasprodaje zabranjeno, ovim izmjenama omogućuje se cjenovno sniženje te robe što potrošačima omogućuje kupnju navedene robe po pristupačnijim cijenama, a trgovci će lakše prodati preostalu robu.
Mogućnost progresivnog sniženja cijena poznaje već važeće uređenje za sezonsko sniženje. Navedeno je razrađeno Pravilnikom o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja („Narodne novine“, broj 117/22.). Progresivno sniženje cijene omogućuje trgovcima da tijekom posebnog oblike prodaje dodatno snižavaju cijenu proizvoda, a da referentna cijena za određivanje snižene cijene ostaje najniža cijena koju je ta roba imala u razdoblju od 30 dana prije početka posebnog oblika prodaje robe. Člankom 13. ovoga Prijedloga zakona izrijekom se uređuje pravo na progresivno sniženje cijene tijekom sezonskog sniženja, budući da je spomenuti Pravilnik samo uredio način isticanja cijene tijekom progresivnog sniženja cijena te je potrebno ovim Prijedlogom zakona urediti materijalnu odredbu koja je osnova istog.
U oba slučaja, odnosno i za rasprodaju i za sezonsko sniženje propisana je iznimka od mogućnosti provedbe progresivnog sniženja za slučaj ugovora o pružanju usluga, ugovora o prodaji na daljinu i izvan poslovnih prostorija, uzimajući u obzir kako je i navedeno samo regulatorna mogućnost za države članice uređena Direktivom o modernizaciji potrošačkog prava, međutim ista je omogućena samo za slučaj prodaje robe u prodavaonicama.

Uz članak 14.
Ovom odredbom razrađuje se iznimka od obveze određivanja i isticanja cijene tijekom posebnih oblika prodaje robe iz članka 10. ovoga Prijedloga zakona. Istom je propisan način obavještavanja potrošača kada trgovac određuje poseban oblik prodaje robe jer joj brzo istječe rok uporabe.

Uz članak 15.
Ovim člankom mijenja se obveza osnivanja savjetodavnih tijela jedinica lokalne samouprave koje odlučuje o pravima i obvezama potrošača. Važeće uređenje je navedenu obvezu ograničavalo na slučaj kada predstavničko tijelo jedinica lokalne samouprave odlučuje o pravima i obvezama potrošača, uzimajući u obzir da su navedene odluke u pravilu u nadležnosti predstavničkih tijela jedinica lokalne samouprave. Međutim, posebnim propisima mogu se urediti i nadležnosti izvršnih tijela jedinica lokalne samouprave za predmetni djelokrug, stoga se ovim člankom predmetna obveza propisuje jedinicama lokalne samouprave kako ne bi bila suviše ograničavajuća u svom dosegu i u posljedično utjecala na mogućnost zaštite potrošačkih prava.

Uz članke 16. do 18.
Odredbama ovog dijela Prijedloga zakona dopunjuju se odredbe o nepoštenoj poslovnoj praksi. Iste su rezultat usklađivanja s Direktivom o jačanju položaja potrošača.

Predmetnim izmjenama ponajviše se uređuju zavaravajuća postupanja trgovca s aspekata održivosti. Iako je navedena poslovna praksa već zabranjena sukladno važećim odredbama o zabrani zavaravajuće nepoštene poslovne prakse koje su opće naravi i ocjenjuju se s obzirom na okolnosti svakog konkretnog slučaja, ovim odredbama propisuju se posebne odredbe o istom kako bi se tijelima nadzora (inspekcijskim, sudovima) olakšala ocjena zavaravajućeg postupanja kada trgovci iznose okolišne tvrdnje ili tvrdnje koje se odnose na društvena obilježja proizvoda ili samog trgovca.
Usklađivanje s odredbama Direktive o jačanju položaja potrošača u člancima 16. i 17. Prijedloga zakona donosi izmjene odredbi članka 35. i 36. važećeg Zakona o zaštiti potrošača, odnosno izmjene odredbi o nepoštenoj poslovnoj praksi koja se ocjenjuje od slučaja do slučaja, ali u članku 18. Prijedloga zakona proširuje se popis zavaravajuće nepoštene poslovne prakse uređene člankom 37. važećeg Zakona o zaštiti potrošača, odnosno detaljnije se uređuju poslovne prakse trgovaca koje se u svakom slučaju smatraju povredom. Primjerice, propisuje se zabrana isticanja tvrdnji o prihvatljivosti cjelokupnog proizvoda ili cjelokupnog poslovanja trgovca za okoliš kad se ona odnosi samo na određeni aspekt proizvoda ili na određenu djelatnost poslovanja trgovca, kao što bi to bio slučaj kada trgovac tvrdi da je ambalaža robe reciklabilna, a zapravo je reciklabilan samo dio ambalaže, primjerice kada je reciklabina samo boca, ne i čep, zatim zabranjuju se lažne tvrdnje o preuranjenom zastarijevanju robe i dr.

Uz članke 19. i 20.
Ovim odredbama uređeno je područje primjene odredbi dijela trećeg glave I. i glave III. odjeljka I. važećeg Zakona o zaštiti potrošača kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi na ugovore o prodaji financijskih usluga na daljinu.

Uz članak 21.
Odredbom članka 21. Prijedloga zakona dopunjuje se opća obveza obavještavanja potrošača u predugovornom stadiju. Tom su odredbom taksativno navedene informacije koje je trgovac dužan dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora, odnosno prije nego što potrošač prihvati ponudu trgovca. Navedena odredba usklađena je sa člankom 2. Direktive o jačanju položaja potrošača. Dopuna liste obveznih predugovornih obavijesti, napose se odnosi na obavještavanje o odgovornosti za materijalni nedostatak robe i komercijalnom jamstvu trajnosti. Predviđa se i isticanje posebnih oznaka o istom, međutim sadržaj i izgled istih razradit će se pravilnikom koji će donijeti ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

Uz članak 22.
Odredbom članka 22. Prijedloga zakona briše se omaška u izričaju u članku 47. stavku 3. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Predmetnom odredbom navodi se kako trgovac ili proizvođač imaju određene obveze koje proizlaze iz izdanog komercijalnog jamstva. Uzimajući u obzir definiciju trgovca iz članka 2. Prijedloga zakona, proizvođač se svakako smatra trgovcem kada ispunjava obveze prema potrošaču sukladno svom komercijalnom jamstvu. Naglašavanje obveze proizvođača u predmetnoj odredbi suvišno i može stvoriti prijepore vezano uz opseg definicije trgovca općenito te je predmetno potrebno izmijeniti Prijedlogom zakona. Kako je nesporno proizvođač trgovac, brisanjem riječi „ili proizvođač“ odredba se sadržajno ne mijenja.

Uz članak 23.
Odredba članka 23. Prijedloga zakona se ograničava na jasnije uređenje postojeće obveze naplate troškova telefonske komunikacije prilikom sklapanja ugovora, odnosno odredba se sadržajno ne mijenja.

Uz članak 24.
Odredbama članaka 24. Prijedloga zakona dopunjuju se odredbe o predugovornom obavještavanju tijekom sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i na daljinu u skladu s odredbama Direktive o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i Direktive o jačanju položaja potrošača. Tom su odredbom taksativno navedene informacije koje je trgovac dužan dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora, odnosno prije nego što potrošač prihvati ponudu trgovca. Navedena odredba usklađena je sa člankom 2. Direktive o jačanju položaja potrošača. Dopuna liste obveznih predugovornih obavijesti, napose se odnosi na obavještavanje o odgovornosti za materijalni nedostatak robe i komercijalnom jamstvu. Predviđa se i isticanje posebnih oznaka o istom, međutim sadržaj i izgled istih razradit će se pravilnikom koji će donijeti ministar nadležan za područje zaštite potrošača.
Usklađivanje s Direktivom o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu na popis predugovornih obavijesti uvrštava se i informacija o funkciji za jednostrani raskid ugovora.

Uz članak 25.
Člankom 25. Prijedloga zakona preračunat je iznos izražen u valuti kuna u iznos u valuti euro.

Uz članak 26.
Člankom 26. Prijedloga zakona usklađuju se obavijesti koje je trgovac dužan dati potrošaču u slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem sredstva daljinske komunikacije koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikaz obavijesti.

Uz članak 27.
Člankom 27. Prijedloga zakona usklađuju se obavijesti o kojima trgovac mora, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, na jasan i lako uočljiv način obavijestiti potrošača.

Uz članak 28.
Člankom 28. Prijedloga zakona uvodi se mogućnost raskida ugovora sklopljenog na daljinu pomoću funkcije za jednostrani raskid. Odredbom su propisani su specifični zahtjevi za predmetnu funkciju.

Uz članak 29.
Člankom 29. Prijedloga zakona jasnije se uređuju važeće odredbe o jednostranom raskidu ugovora koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka.

Uz članak 30.
Člankom 30. Prijedloga zakona jasnije se određuje naziv poglavlja II. važećeg Zakona.

Uz članak 31.
Člankom 31. Prijedloga zakona uređuje se primjena posebnog prava na ugovore o prodaji financijskih usluga na daljinu.

Uz članak 32.
Ovim člankom uređuje se pravo potrošača na dobivanje predugovornih obavijesti, primjerice obavijesti o davatelju financijske usluge, o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, o načinu rješavanja sporova i drugim pojedinostima ugovora te oblik prethodne obavijesti.

Uz članak 33.
Ovom odredbom uvodi se obveza trgovca u slučaju da je trgovac dostavio potrošaču predugovorne obavijesti u roku kraćem od jednog dana prije no što je potrošač sklopio ugovor s trgovcem, da trgovac mora potrošaču poslati podsjetnik o pravu i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovor i to na trajnom mediju u roku od jednog do sedam dana nakon sklapanja ugovora na daljinu.

Uz članke 34. i 35.
Ovim odredbama uređuje se pravo potrošača na pojašnjenje predloženih ugovornih odredbi koje se ne smiju ograničiti na ponavljanje predugovornih obavijesti kako bi potrošač mogao procijeniti jesu li sadržaj ugovora i popratne usluge prilagođeni njegovim potrebama i njegovoj financijskoj situaciji. Također, se izrijekom propisuje obveza komuniciranja s fizičkom osobom na zahtjev potrošača, bilo kada prije i nakon sklapanja ugovora, kada trgovac primjenjuje automatizirane mrežne alate za informiranje potrošača, kao što su chatbotovi i sl.

Uz članak 36.
Ovom odredbom uređuje se teret dokazivanja vezano uz obavještavanje potrošača sukladno odredbama ovoga Prijedloga zakona.

Uz članke 37. do 42.
Ovim odredbama predviđeno je pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora o prodaji financijskih usluga sklopljenih na daljinu, utjecaj jednostranog raskida na povezane ugovore te iznimke od prava na jednostrani raskid ugovora. Pravo na jednostrani raskid ugovora potrošač može koristi u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora, osim ako je riječ o ugovoru o dobrovoljnom mirovinskom osiguranja kada je taj rok dulji 30 dana. U odnosu na trenutno uređenje prava na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu, novina predstavlja odredba članka 38. Prijedloga zakona kojom se uređuje produljenju roka za jednostrani raskid u slučaju kada trgovac nije na odgovarajući način obavijestio potrošača o pravu na jednostrani raskid.
Odredbom članka 42. Prijedloga zakona propisano je da, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, potrošač ne može trpjeti nikakve negativne financijske posljedice, odnosno ne mora snositi nikakve troškove niti druge financijske obveze zbog raskida ugovora, a sve kako bi se potrošačima omogućilo da mogu nesmetano koristiti svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.
Ovim odredbama propisano je da se prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora od potrošača ne smije zahtijevati nikakvo plaćanje unaprijed niti bilo koja druga vrsta ispunjenja financijskih obveza, a u pogledu ugovora o ponovnoj prodaji, niti bilo kakvo davanje jamstva, rezervacije u novcu, izričitog priznanja duga ili bilo koje druge financijske transakcije prije nego ponovna prodaja prava bude izvršena ili ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način.

Uz članak 43.
Odredbom članka 43. Prijedloga zakona uređuje se zabrana primjene tzv. tamnih obrazaca na mrežnim sučeljima trgovca.

Uz članak 44.
Ovim člankom brišu se članci 100. i 101. važećeg Zakona o zaštiti potrošača jer su obveze koje su uređene istima uređene člankom 36. Prijedloga zakona i odredbom članka 47. važećeg Zakona o zaštiti potrošača koja nije predmet izmjene.

Uz članke 45. do 48.

Ovim člancima važeći Zakon o zaštiti potrošača se dopunjuje novom glavom IV.a Popravak robe.

Predmetnom glavom preuzete su odredbe Direktive o promicanju popravka robe.

Člankom 46. Prijedloga zakona važeći Zakon o zaštiti potrošača dopunjava se člankom 112.b kojim se uvodi Europski obrazac za informacije o popravku koji bi trebao sadržavati sve relevantne informacije za potrošačevu odluku o sklapanju ugovora o popravku. Uzimajući u obzir da je sadržaj tog obrasca uvelike podudaran s predugovornim obavijestima koje je trgovac dužan dati već sukladno člancima 46. i 60. važećeg Zakona o zaštiti potrošača te da se ne želi stvoriti preveliko administrativno opterećenje trgovcima radi prilagodbe na izmjene koje donosi ovaj Prijedlog zakona, ne uređuje se obveza davanja predmetnog obrasca, već serviser samostalno donosi odluku hoće li potrošačima omogućiti zahtijevanje da im dostavi isti.

Europski obrazac za informacije o popravku sadržava najvažnije informacije potrebne za odluku o sklapanju ugovora o pružanju usluga, kao što su cijena i vrijeme u kojem se serviser obvezuje dovršiti popravak i kao takav bi mogao bi potrošačima olakšati usporedbu ponuda drugih servisera. Serviseri ne smiju mijenjati uvjete popravka koje navedu u Europskom obrascu za informacije o popravku najmanje 30 kalendarskih dana. Međutim, serviser i potrošač mogu ugovoriti dulji rok valjanosti istog.

Praksa pokazuje kako je prije pružanja same usluge popravka, redovito potrebno provesti dijagnostiku radi utvrđivanja nedostatka i procjene vrste i cijene usluge popravka. Ovim odredbama izričito se uređuju prava i obveze u slučaju potrebe dijagnostičkih usluga te se naglašava kako se potrošača o istoj i njezinoj cijeni mora obavijestiti prije samog pružanja usluge.

Ovim odredbama uređuju se obveze proizvođača-tvorca i drugih osoba u opskrbnom lancu (uvoznika, distributera i ovlaštenog zastupnika) vezane uz popravak određene robe na zahtjev potrošača. Navedena obveza ograničava se na robu napose uređenu uredbama o eko dizajnu, budući da se njima već uređuju određeni zahtjevi proizvođačima vezano za trajnost i mogućnost popravka robe.

Ovim odredbama propisuje se obveza primjene razumne cijene popravka u slučaju popravka koji pruža proizvođač-tvorac, odnosno druge osobe u opskrbnom lancu, što znači da bi je trebalo utvrditi tako da se potrošače ne odvraća namjerno od iskorištavanja obveze popravka.

Nadalje, proizvođači trebaju omogućiti pristup rezervnim dijelovima, informacijama o popravku i održavanju ili svim softverskim alatima, ugrađenom softveru ili sličnim pomoćnim sredstvima povezanima s popravcima. Tim se zahtjevima osigurava tehnička izvedivost popravka koji obavlja proizvođač, ali i drugi serviseri. Zbog toga će serviseri i, ako je to primjenjivo, potrošači imati pristup rezervnim dijelovima te informacijama i alatima povezanima s popravkom u skladu s pravnim aktima Unije, a potrošači će imati veći izbor servisera ili, ako je to primjenjivo, mogućnost da sami izvrše popravak. Kako bi dopunili te mjere, proizvođači ne bi trebali upotrebljavati ugovorne klauzule, hardverske ili softverske tehnike kojima se sprečava popravak robe.

Također, zabranjuje se odbijanje popravka isključivo iz razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe, primjerice neovlašteni serviseri ili sami potrošači. Prakse trgovaca kojima se potrošače navodi na uvjerenje da se njihova roba ne može popraviti zbog prethodnog popravka ili pregleda koji su izvršili neovisni serviser, neprofesionalni serviser ili krajnji korisnici ili lažne tvrdnje trgovaca da takav popravak ili pregled stvara rizike povezane sa sigurnošću ocjenjivat će se s aspekta nepoštene poslovne prakse.

Ovim odredbama uređuju se obveze ministarstva nadležnog za područje potrošača vezano uz nacionalni odjeljak Europske internetske platforme za popravak robe. Kako bi promicala pravo na popravak robe, Komisija bi trebala uspostaviti Europsku internetsku platformu za popravak koja će se sastojati od nacionalnih odjeljaka koji se temelje na zajedničkom internetskom

sučelju. Na toj platformi svoje usluge mogu oglašavati serviseri, prodavatelji obnovljene robe, kupci robe za obnovu te inicijative za popravak u okviru lokalne zajednice. Odredbama ovoga Prijedloga zakona određuje se ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača nacionalnom kontaktnom točkom odgovornom upravljanje nacionalnim odjeljkom Europske internetske platforme za popravak robe. Predmetno ministarstvo ima i obvezu jednom godišnje provoditi promotivne aktivnosti s ciljem promicanja prava n popravak.

Uz članke 49. i 50.

Ovim člankom brišu se odredbe glave II. „Procesnopravna zaštita prava potrošača" koje su brisane člankom 37. Zakona o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača („Narodne novine", broj 59/23.).

Uz članke 51. do 59.

Ovim člancima uređuju se odredbe o inspekcijskom nadzoru nad provođenjem odredbi ovoga Prijedloga zakona.

Uzimajući u obzir djelokrug turističke inspekcije Državnog inspektorata koja obuhvaća inspekcijske poslove u području ugostiteljske djelatnosti, pružanja ugostiteljskih usluga, pružanju usluga u turizmu i boravišne, odnosno turističke pristojbe, primjereno je da se nadležnost turističke inspekcije Državnog inspektorata proširi i na nadzor nad nepoštenim praksama trgovaca koji pružaju predmetne djelatnosti stoga se članak 51. Prijedloga zakona izmijenio na odgovarajući način.

Jednako tako, uređuje se nadležnost inspektora elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti nadzora nad trgovcima koji pružaju elektroničke komunikacije vezano uz odredbe ovoga Zakona o zabrani nepoštene poslovne prakse. Na sam nadzor na odgovarajući način se primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača i posebnih propisa kojima se uređuje pružanje elektroničkih komunikacija. Člankom 58. Prijedloga zakona posebno se uređuje diskrecijska ovlast inspektora elektroničkih komunikacija naložiti prekršajni nalog (ako smatra da je prekršaj dovoljno utvrđen) ili podnijeti optužni prijedlog za opisane povrede Zakona o zaštiti potrošača.

Člankom 52. ovoga Prijedloga zakona kojim se uređuje članak 142. stavak 3. Zakona o zaštiti potrošača vremenski se ograničava mogućnost podnošenja predstavki nadležnoj inspekciji za slučajeve kada potrošač smatra da su povrijeđena njegova potrošačka prava. Radi unaprjeđenja ekonomičnosti i učinkovitosti postupanja po predstavkama, potrebno je uspostaviti jasniji okvir za razgraničavanje postupanja inspekcije u slučajevima kada se radi o predstavkama koje se odnose na pojedinačna prava potrošača te predstavkama koje se odnose na zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača. Naime, praksa predstavki podnesenih Državnom inspektoratu pokazala je da se iste u određenim slučajevima podnose s velikim vremenskim odmakom od zaprimljenog odgovora trgovca na pisani prigovor potrošača, odnosno od vremena kada je istekao rok za odgovor na isti što onemogućuje ili znatno otežava učinkovito provođenje inspekcijskog nadzora te utvrđivanje relevantnih činjenica. Člankom 52. Prijedloga zakona uređuje se krajnji rok podnošenja predstavki nadležnoj inspekciji čime se osigurava jasno definiran vremenski okvir u kojem je zaštita prava potrošača učinkovita i ostvariva.

Imajući u vidu praksu postupanja tržišne inspekcije Državnog inspektorata, veliki broj zaprimljenih predstavki se odnose na zaštitu pojedinačnih prava potrošača po kojima se također postupa, dovodi do neravnoteže u odnosu na zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Navedeno smanjuje djelotvornost i stabilnost cjelokupnog sustava nadzora nad zaštitom potrošača. Radi unaprjeđenja ekonomičnosti i učinkovitosti postupanja po predstavkama, nužno je uspostaviti jasniji okvir za razgraničavanje postupanja tržišne inspekcije u slučajevima kada se radi o predstavkama koje se odnose na pojedinačna prava potrošača te predstavkama koje se odnose na zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača. Člankom 53. Prijedloga zakona uređuje se

postupanje tržišne inspekcije po zaprimljenim predstavkama potrošača koje se odnose na zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača. Potreba za jasnijim normativnim uređenjem proizlazi iz činjenice da se u praksi zaprima određeni broj predstavki koje se odnose na povrede manjeg značaja za potrošače u cjelini, dok se istodobno zaprimaju i predstavke koje ukazuju na moguće ozbiljne povrede. Stoga se predmetnim člankom daje ovlast tržišnoj inspekciji da, na temelju analize rizika i dostupnih podataka, odredi prioritete u postupanju po zaprimljenim predstavkama.
Budući da je praksa pokazala sve brojnije povrede potrošačkih prava trgovaca koji imaju sjedište u drugim državama članicama ili češće u trećim zemljama tijekom sklapanja ugovora na daljinu putem, potrebno je proširiti ovlast tržišne inspekcije na mogućnost donošenja rješenja iz članka 145. stavka 1. i 146. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača i na slučajeve kada trgovci ne skrivaju svoj identitet. Stoga se člancima 54. i 55. Prijedloga zakona daje nadležnoj inspekciji ovlast blokiranja (privremenog ili trajnog) internetskih stranica trgovaca koje omogućavaju sklapanja takvih ugovora, odnosno naložiti operatorima da ograniče pristup navedenoj stranici za hrvatske potrošače.
Nadalje, Prijedlogom zakona odredbe o inspekcijskom nadzoru dopunile su se mjerama koje se mogu izreći trgovcu uslijed utvrđenih povreda odredbama Prijedloga zakona te se uređuje dokazivanje vještačenjem.

Uz članke 60. do 63.
Ovim člancima propisane su prekršajne odredbe.
Kako bi se osigurao zahtjev učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija, povećan je raspon iznosa zapriječenih novčanih kazni za sve prekršaje. Naime, sukladno saznanjima koja su zaprimljena od osoba koje obavljaju inspekcijske poslove u središnjem tijelu državne uprave nadležnom za inspekcijske poslove (tržišni inspektori Državnog inspektorata), raspon sankcija koji je predviđen za trgovce - pravne osobe u važećem Zakonu o zaštiti potrošača nije bio adekvatan, budući da nije imao odvraćajući učinak na počinitelje prekršaja da se ubuduće suzdrže od kršenja potrošačkih prava.
Odredbama članka 62. Prijedloga zakona posebno se uređuju prekršajne odredbe za prekogranične povrede kojima se povrjeđuju kolektivni interesi i prava potrošača. Predmetna odredba je predmet usklađivanja s odredbama Direktive o modernizaciji potrošačkog prava i Direktive o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu koje propisuju minimalne visine zapriječenih kazni za opisane prekogranične povrede.
Visine zapriječenih prekršajnih sankcija ovise o tome radi li se u konkretnom slučaju o raširenoj povredi (povreda koja obuhvaća potrošače koji borave u najmanje dvije države članice koje su različite od država članica u kojoj je došlo do povrede ili se nalazi sjedište ili imovina trgovca odgovornog za povredu) ili raširenoj povredi s dimenzijom Unije (povreda kojom se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Europske unije).
Kako bi se osigurao odvraćajući efekt na trgovce, sankcije će se određivati s obzirom na godišnji promet trgovaca. Ako podaci o godišnjim financijskim izvještajima nisu dostupni primijenit će se zaprijećeni posebni minimum i maksimum novčane kazne.
Izmjene u članku 63. Prijedloga zakona, rezultat su usklađivanja s definicijom operatora iz članka 5. točke 47. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, br. 76/22. i 14/24.) koji razlikuje operatere kao pravne i fizičke osobe.

Uz članke 64. do 66.
Ovim člancima propisane su prijelazne i završne odredbe.
Ovim člancima propisuje se donošenje podzakonskih akata - pravilnika kojima se razrađuju odredbe ovoga Prijedloga zakona koje donosi ministar nadležan za područje zaštite potrošača i

to u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga propisa te obveza obavještavanja Europske komisije o aktivnostima provedenima radi promocije prava na popravak.
Nadalje, člankom 66. Prijedloga zakona uređuje se stupanje na snagu, te primjena odredaba važećeg Zakona o zaštiti potrošača i podzakonskih propisa do stupanja na snagu odredaba ovoga Prijedloga zakona. Predviđen je uobičajeni, osmodnevni *vacatio legis*, osim odredbi kojima se prenose odredbe Direktive o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu koje stupaju na snagu 19. lipnja 2026., u skladu sa člankom 2. predmetne Direktive, zatim odredbi kojima se prenose odredbe Direktive o promicanju popravka robe koje će stupiti na snagu 31. srpnja 2026. u skladu s člankom 22. te Direktive i odredbi kojima se prenose odredbe Direktive o jačanju položaja potrošača koje će stupiti na snagu 27. rujna 2026. u skladu s člankom 4. te Direktive. Odredbe kojima se uređuje isticanje bazne cijene i cjenika na mrežnim stranicama trgovaca stupit će na snagu sto dvadeseti dan od dana objave ovoga Zakona u „Narodnim novinama“ kako bi se osiguralo dovoljno vrijeme prilagodbe istima uzimajući u obzir kako će se pravilnici kojima će se razraditi sam način ispunjavanja predmetnih obveza trgovaca donijeti u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

TEKST ODREDBI VAŽEĆEG ZAKONA KOJE SE MIJENJAJU, ODNOSNO DOPUNJUJU

Usklađivanje s pravnim aktima Europske unije

Članak 2.

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

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21. 4. 1993.)

2. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18. 3. 1998.)

3. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9. 10. 2002.)

4. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (»Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi«) (Tekst značajan za EGP) (SL L 149, 11. 6. 2005.)

5. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni (Tekst značajan za EGP) (SL L 33, 3. 2. 2009.)

6. Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalozima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija) (Tekst značajan za EGP) (SL L 110, 1. 5. 2009.)

7. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (Tekst značajan za EGP) (SL L 304, 22. 11. 2011.)

8. Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22. 5. 2019.)

9. Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22. 5. 2019.)

10. Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP) (SL L 328, 18. 12. 2019.).

Pojmovi

Članak 4.

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:

1. cijena za jedinicu mjere je konačna cijena u službenoj valuti Republike Hrvatske, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području Republike Hrvatske, a koja uključuje poreze i druga javna davanja

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

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

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

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

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

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

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

9. komercijalno jamstvo je svaka obveza trgovca ili proizvođača koju, osim odgovornosti za materijalne nedostatke stvari, oni preuzimaju, a temeljem koje su dužni izvršiti povrat plaćenog ili zamijeniti, popraviti odnosno servisirati robu ako roba ne odgovara specifikacijama ili zahtjevima postavljenima u ispravi o jamstvu odnosno u oglašavanju dostupnom prije ili u vrijeme sklapanja ugovora

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

11. maloprodajna cijena je konačna cijena u službenoj valuti Republike Hrvatske za pojedini proizvod odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja

12. nedopušteni utjecaj je iskorištavanje premoći u odnosu prema potrošaču, i to uporabom pritiska, bez obzira na to jesu li pritom uporabljene sila ili prijetnja, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava sposobnost potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti (informiranu odluku)

13. nositelj pravila postupanja trgovaca je svaki subjekt, uključujući pojedinog trgovca ili skupinu trgovaca, koji je odgovoran za sastavljanje i izmjenu pravila postupanja i/ili nadzor nad provođenjem tih pravila od strane onih koji su se obvezali provoditi ga

14. odluka o kupnji je svaka odluka koju donosi potrošač, a koja se odnosi na to hoće li, kako i pod kojim uvjetima kupovati, hoće li cijenu platiti u cijelosti ili u obrocima, hoće li proizvod zadržati ili njime dalje raspolagati, hoće li se koristiti pravima koja ima na temelju ugovora, bez obzira na to je li potrošač odlučio djelovati ili suzdržati se od djelovanja

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

16. osobni podaci jesu svi podaci kako su uređeni člankom 4. točkom 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP) (SL L 119, 4. 5. 2016.)

17. označavanje je navođenje bilo koje riječi, podataka, trgovačkih naziva, žiga, slikovnog prikaza ili simbola koji se odnose na proizvod, a nalazi se na proizvodu, ambalaži, obavijesti, etiketi ili privjesnici koji prate ili se odnose na taj proizvod

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

19. poslovna praksa trgovca prema potrošaču (u daljnjem tekstu: poslovna praksa) je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je poduzeo trgovac, a izravno je povezana s promidžbom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču

20. poslovne prostorije jesu prodajni prostor u nekretnini u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost odnosno prodajni prostor u pokretnini u kojem trgovac uobičajeno obavlja svoju djelatnost

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

22. povezani ugovor je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom:

– o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili

– o dugotrajnom turističkom proizvodu ili

– sklopljenim na daljinu ili

– sklopljenim izvan poslovnih prostorija,

a koje pruža trgovac ili treća osoba, na temelju dogovora između treće osobe i trgovca

23. poziv na kupnju je svaki oblik poslovne komunikacije kojim se navode osnovna obilježja proizvoda i njegova cijena, i to na način koji je prikladan sredstvu poslovne komunikacije koje se koristi, a čime se potrošaču daje mogućnost kupnje proizvoda

24. pravila postupanja trgovaca jesu sporazum ili skup pravila koji nije donesen u obliku zakona ili nekog drugog propisa, a kojim je uređen način postupanja trgovaca koji su se obvezali poštovati ta pravila postupanja u odnosu na jednu ili više poslovnih praksi ili gospodarskih sektora

25. profesionalna pažnja je standard strukovnih sposobnosti i stupanj pažnje za koje se razumno očekuje da će ih trgovac primjenjivati u odnosu s potrošačem, a koje su u skladu s poštenom poslovnom praksom i načelom savjesnosti i poštenja na području djelovanja trgovca

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

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

28. pružatelj internetskog tržišta je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta

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

30. roba je tjelesna pokretna stvar, osim onih koje su prodane u ovršnom ili drugom prisilnom postupku, uključujući vodu, plin i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je povezana s njima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna (»roba s digitalnim elementima«)

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

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

33. trajni medij je svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu da pohrani informacije koje su njemu namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić i čvrsti disk računala

34. trgovac je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca

35. ugovor na daljinu je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije

36. ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija je ugovor između trgovca i potrošača:

– koji je sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i potrošača na jednome mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, čak i kad je potrošač dao ponudu

– koji je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču osobno i individualno na mjestu koje nisu njegove poslovne prostorije, a u kojem su trgovac i potrošač bili istodobno fizički prisutni ili

– koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču

37. ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti potrošaču robu u vlasništvo, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu, uključujući bilo koji ugovor koji za predmet istodobno ima robu i uslugu

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

39. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) je ugovor sklopljen na razdoblje duže od godine dana kojim potrošač, uz naknadu, stječe pravo korištenja jednog ili više noćenja kroz više razdoblja korištenja

40. ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor sklopljen na razdoblje duže od godine dana kojim potrošač, uz naknadu, prvenstveno stječe pravo na popust ili druge pogodnosti vezane uz smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama

41. ugovor o ponovnoj prodaji je ugovor kojim trgovac, uz naknadu, pomaže potrošaču pri prodaji ili kupnji prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili drugog dugotrajnog turističkog proizvoda

42. ugovor o zamjeni je ugovor kojim se potrošač, uz naknadu, uključuje u sustav zamjene koji mu omogućuje noćenje ili druge usluge, u zamjenu za omogućavanje drugim osobama privremenog korištenja pogodnosti koje potrošač ima na temelju svoga prava na vremenski ograničenu uporabu (timeshare)

43. uređena profesija je profesionalna djelatnost ili skupina profesionalnih djelatnosti za čije pokretanje, obavljanje ili određeni način obavljanja zakon ili drugi propis izravno ili neizravno zahtijeva određenu profesionalnu kvalifikaciju

44. važan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošača je korištenje poslovne prakse radi znatnog umanjivanja sposobnosti potrošača da donese odluku utemeljenu na potpunoj obavijesti, što dovodi do toga da potrošač donosi odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Označavanje proizvoda

Članak 6.

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

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

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

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

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

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

Isticanje cijena proizvoda

Članak 7.

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

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

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

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

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

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

(7) Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene.

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

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

Uvjeti prodaje

Članak 8.

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

(2) Trgovac je dužan pridržavati se uvjeta prodaje.

(3) Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za:

– pojedine proizvode ili skupinu proizvoda

– pojedine skupine potrošača

– pojedine oblike plaćanja.

(4) Ako trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda, dužan je istaknuti maloprodajnu cijenu sukladno članku 19. ovoga Zakona, osim ako nije drukčije uređeno posebnim zakonima.

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

Pisani prigovor

Članak 10.

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

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

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

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

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

(6) Trgovac je dužan u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte ili na način određen stavkom 2. ovoga članka ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije, odgovoriti na prigovore iz stavaka 1. i 2. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora sukladno obavijesti trgovca o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavka 4. ovoga članka, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.

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

Popravak i/ili održavanje proizvoda

Članak 13.

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

(2) Ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova, trgovac je dužan postupiti u skladu s člankom 51. ovoga Zakona.

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

Plaćanje predujmom

Članak 14.

(1) Ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju robe ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom, dužan je potrošaču nakon predaje robe ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana predaje robe ili ispunjenja usluge, ako je rok isporuke robe ili ispunjenja usluge dulji od 30 dana, osim ako nije drukčije ugovoreno.

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

Ostavljanje oglasnih poruka i materijala

Članak 18.

(1) Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana.

(2) Za ostavljanje oglasnih poruka i materijala odgovoran je trgovac čiji se proizvodi oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima.

GLAVA II.

POSEBNI OBLICI PRODAJE

Opće odredbe

Članak 19.

(1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji.

(2) Prodaja iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća, među ostalim, akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju robe s greškom i prodaju robe kojoj istječe rok uporabe.

(3) Prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka, a koji nije uređen ovom glavom Zakona, trgovac može koristiti i druge nazive različite od onih navedenih u stavku 2. ovoga članka.

(4) Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje robe iz ove glave Zakona trgovac je dužan istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja prodaje iz stavka 1. ovoga članka i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu robu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

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

(6) Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje usluge unutar poslovnih prostorija iz ove glave Zakona trgovac je dužan istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja prodaje iz stavka 1. ovoga članka i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu uslugu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

(7) Odredbe stavka 6. ovoga članka ne primjenjuju se na:

1. oglašavanje usluga

2. ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu.

Akcijska prodaja

Članak 20.

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

Rasprodaja

Članak 21.

Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:

– prestanka poslovanja trgovca

– prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama

– prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca

– kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo

– obavljanja složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama.

Sezonsko sniženje

Članak 22.

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

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

Roba kojoj istječe rok uporabe

Članak 24.

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

Savjetodavno tijelo i povjerenstvo za reklamacije potrošača

Članak 26.

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

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

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

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

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

(6) 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.

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

(8) Udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis javnopravnih tijela iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka i popis trgovaca iz stavaka 5. i 6. ovoga članka.

(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 6. ovoga članka.

(10) Postupak osnivanja, način rada te prava i obveze članova savjetodavnog tijela odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača uređuju se aktima javnopravnih tijela iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka odnosno trgovaca iz stavaka 5. i 6. ovoga članka.

Zavaravajuće radnje

Članak 35.

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

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

1. postojanje ili priroda proizvoda

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

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

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

5. potreba servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka

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

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

8. rizici kojima potrošač može biti izložen.

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

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

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

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

Zavaravajuća propuštanja

Članak 36.

(1) Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje

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

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

(5) Bitnima se smatraju i:

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

2. opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koje su dostupne u posebnom

dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, ako se potrošačima omogućuje pretraživanje proizvoda koje nude temeljem upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa, neovisno o tome gdje se sklapa ugovor

3. informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili, ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda.

(6) Odredba iz stavka 5. točke 2. ovoga članka ne primjenjuje se na pružatelje internetskih tržišta uređenih Uredbom (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (Tekst značajan za EGP) (SL L 186, 11. 7. 2019).

Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu

Članak 37.

Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:

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

2. isticanje žigova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja

3. tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj

4. tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo ovlašteno tijelo ili privatno tijelo, iako to nije slučaj ili ista takva tvrdnja kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja

5. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, opseg oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti

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

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

8. obvezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, komunicirajući prije odluke o kupnji s potrošačem na jeziku koji nije službeni jezik države članice Europske unije u kojoj se

trgovac nalazi, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije sklapanja ugovora

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

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

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

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

13. iznositi netočne tvrdnje u vezi s prirodom i obujmom rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji ako potrošač ne kupi proizvod

14. oglašavati proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač

15. uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava promidžbe, pri čemu potrošač mora dati određenu činidbu kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod

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

17. tvrditi da proizvod može olakšati dobitak u igrama na sreću

18. lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju

19. prenošenje netočnih obavijesti u vezi sa stanjem na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta

20. tvrditi u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent

21. označavanje proizvoda oznakama »gratis«, »besplatno«, »bez naknade« ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili primitka proizvoda

22. uvrštavanje u promidžbene materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi, iako to nije slučaj

23. lažno tvrditi ili stvarati dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača

24. stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge u vezi s proizvodom dostupne i u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan

25. preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica

26. navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača

27. podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda.

Područje primjene

Članak 43.

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

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

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

Iznimke od primjene

Članak 44.

(1) Odredbe glave I. i glave III. poglavlja I. ovoga dijela Zakona ne primjenjuju se na ugovore:

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

2. o korištenju zdravstvene zaštite sukladno propisima kojima se uređuje zdravstvena zaštita

3. o igrama na sreću koje uključuju novčani ulog, uključujući lutriju, igre u casinima i klađenje

4. o financijskim uslugama

5. o stjecanju ili prijenosu nekretnina ili prava na nekretninama

6. za izgradnju novih građevina ili rekonstrukciju postojećih građevina te najam stambenih prostorija

7. o putovanju u paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu sukladno odredbama propisa kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu

8. iz odredaba glave IV. ovoga dijela Zakona

9. sklopljene pred javnopravnim tijelom koje je zakonom obvezno biti neovisno i nepristrano te koje je, pružanjem potrošaču sveobuhvatne obavijesti, dužno osigurati da potrošači prije sklapanja ugovora pažljivo pravno razmotre taj ugovor te da budu upoznati s njegovim pravnim posljedicama

10. o periodičnoj dostavi hrane, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj uporabi u kućanstvu koji se putem pokretne prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima

11. o pružanju usluga putničkoga prijevoza, s time da se i na ove ugovore primjenjuje odredba članka 51., članka 52. i članka 74. ovoga Zakona i odredba propisa koji uređuje platni promet, a koja se odnosi na naplatu naknada u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga

12. sklopljene putem automata za prodaju ili automatiziranih prodajnih prostora

13. sklopljene s operatorom elektroničkih komunikacija putem javne govornice radi njezine uporabe ili radi uspostavljanja jedne pojedinačne veze putem telefona, interneta ili telefaksa od strane potrošača.

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

Obveza obavještavanja

Članak 46.

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

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

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

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

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

5. tome da je, uz odgovornost za materijalne nedostatke za određenu robu ili odgovornost za usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom, izdano komercijalno jamstvo te uvjetima njegova korištenja, ako je komercijalno jamstvo izdano

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

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

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

9. funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite

10. kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju trgovac zna ili bi morao znati

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

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

Ispunjenje ugovora

Članak 47.

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

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

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

(4) Materijalni nedostatak na robi i neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom, kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka.

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

(6) Iznimno od stavka 5. ovoga članka, trgovac predujmljuje troškove vještačenja, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja, ako je ugovorom o kupoprodaji robe s digitalnim elementima ugovorena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge:

– tijekom određenog razdoblja, a nedostatak digitalnog sadržaja ili digitalne usluge se pojavi u roku od dvije godine od dana prijelaza rizika na potrošača i trgovac smatra da nedostatak nije postojao tijekom razdoblja isporuke

– na rok dulji od dvije godine, tijekom kojeg se pojavio nedostatak digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, a trgovac smatra da nedostatak nije postojao tijekom razdoblja isporuke.

(7) Ako se neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom kojim je ugovorena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka pojavi u roku od godine dana od dana prijelaza rizika na potrošača, a trgovac smatra da neusklađenost u tom trenutku nije postojala, troškove vještačenja predujmljuje trgovac, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

(8) Iznimno od stavka 7. ovoga članka, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja, a neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge se pojavila tijekom razdoblja unutar kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuje u skladu s ugovorom i trgovac smatra da neusklađenost nije postojala u tom razdoblju, trgovac predujmljuje troškove vještačenja, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

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

Troškovi telefonske komunikacije

Članak 52.

Ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, potrošač koji kontaktira trgovca na taj način plaća poziv po tarifi koja ne smije biti viša od one za komunikaciju uobičajenom fiksnom geografskom linijom ili mobilnom linijom.

Opće odredbe

Članak 60.

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

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

2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju

3. nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa

4. adresi mjesta svojeg poslovanja odnosno adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga stavka

5. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed

6. informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka

7. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi

8. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca

9. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora u slučajevima u kojima to pravo postoji

10. obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 81. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid

11. tome da je potrošač dužan snositi troškove povrata robe, ako iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, odnosno o troškovima povrata robe, ako kod ugovora sklopljenih na daljinu povrat robe zbog svoje prirode ne može biti izvršen poštom na uobičajen način

12. tome da će, ako iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 68. ili člankom 77. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 84. stavku 8. ovoga Zakona

13. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 86. ovoga Zakona to pravo isključeno odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora

14. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke robe odnosno odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s ugovorom

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

16. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca

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

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

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

20. funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja

21. kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati

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

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

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

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

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

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

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

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

Članak 69.

(1) Ako se ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija odnosi na usluge popravka ili održavanja, a sklopljen je na izričit zahtjev potrošača, a iznos koji je potrošač dužan platiti ne prelazi 1.500,00 kuna te je predviđeno da strane svoje ugovorne obveze ispune odmah, trgovac mora potrošaču dati na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju obavijesti iz članka 60. stavka 1. točaka 2. i 3. ovoga Zakona, kao i obavijest o cijeni ili načinu izračuna cijene s procjenom ukupne cijene, dok obavijesti iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 9., 10. i 12. ovoga Zakona trgovac može dati u usmenom obliku samo uz izričitu suglasnost potrošača.

(2) U slučaju sklapanja ugovora iz stavka 1. ovoga članka, pisana potvrda usmeno sklopljenog ugovora mora sadržavati sve obavijesti iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona.

Odjeljak 3.

Formalne pretpostavke pri sklapanju ugovora na daljinu

Opće odredbe

Članak 72.

(1) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, obavijest iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona mora biti prilagođena sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi te mora biti priopćena jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, mora biti i čitljiva.

(2) Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikaz obavijesti, trgovac je dužan na tom sredstvu ili putem toga sredstva daljinske komunikacije obavijestiti potrošača barem o podacima iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 2., 5., 11. i 19. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona.

(3) Ako u svrhu sklapanja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona, dužan je na početku komunikacije navesti svoj identitet odnosno identitet osobe u čije ime i/ili za čiji račun nastupa te komercijalnu svrhu poziva, što ne isključuje obvezu trgovca iz stavka 2. ovoga članka.

Obavještavanje o obvezi plaćanja

Članak 74.

(1) Ako bi temeljem ugovora sklopljenog elektroničkim putem potrošač bio u obvezi izvršiti određeno plaćanje, trgovac mora, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, na jasan i lako uočljiv način obavijestiti potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona.

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

(3) Ako je za narudžbu potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija mora biti obilježena na lako uočljiv način riječima »narudžba s obvezom

plaćanja« ili sličnim nedvojbenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obvezu plaćanja.

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

Način korištenja prava na jednostrani raskid ugovora

Članak 81.

(1) Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor, i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.

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

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

(4) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan poslati prije isteka roka za raskid ugovora predviđenog u člancima 79. i 80. ovoga Zakona.

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

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

Obveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Članak 84.

(1) Osim ako je trgovac ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, potrošač mora izvršiti povrat robe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je, sukladno članku 81. ovoga Zakona, obavijestio trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor.

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

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

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

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

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

(7) Iznimno od stavka 6. ovoga članka, ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora u skladu s člankom 60. stavkom 1. točkama 9. i 10. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za umanjenje vrijednosti robe, bez obzira na uzrok umanjenja.

(8) Ako jednostrano raskine ugovor nakon što je sukladno člancima 68. i 77. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, plina, električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan platiti izračunava na temelju ukupne ugovorene cijene, a ako je ta cijena neumjerena, na temelju tržišne vrijednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču.

(9) Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, potrošač neće biti obvezan platiti dio cijene razmjeran onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavijesti predviđene odredbama članka 60. stavka 1. točaka 9., 10. i 12. ovoga Zakona odnosno ako potrošač nije sukladno člancima 68. ili 77. ovoga Zakona izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(10) Ako jednostrano raskine ugovor koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, potrošač neće biti u obvezi platiti dio cijene ili troškova razmjernih onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne prije isteka roka iz članka 79. ovoga Zakona, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ili ako je trgovac propustio obavijestiti ga sukladno člancima 67. ili 76. ovoga Zakona.

POGLAVLJE II.

SKLAPANJE NA DALJINU UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA

Pojam

Članak 87.

(1) Ugovor o prodaji financijskih usluga sklopljen na daljinu je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje financijskih usluga, a sklopljen je u okviru organiziranog sustava prodaje na daljinu proizvoda trgovca koji prije i u vrijeme sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

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

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

Prethodna obavijest

Članak 88.

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

(2) Prethodna obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati podatke koji su propisani člancima 89. do 92. ovoga Zakona.

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

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

(5) Uz izričit pristanak potrošača, osoba koja u ime trgovca kontaktira s potrošačem dužna je obavijestiti ga o svom identitetu, kao i o prirodi odnosa između nje i trgovca te podacima predviđenim člankom 90. točkama 1., 2. i 5. i člankom 91. točkom 1. ovoga Zakona.

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

(7) U svakom slučaju, trgovac je dužan dostaviti potrošaču obavijest koja sadrži sve podatke iz članaka 89. do 92. ovoga Zakona prilikom ispunjenja svoje obveze iz članka 93. ovoga Zakona.

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

(9) Uz podatke koji su navedeni u odredbama ovoga članka te u člancima 89. do 92. ovoga Zakona, potrošač mora biti obaviješten i o svim ostalim podacima predviđenim propisima kojima se uređuju pojedine financijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca.

Obavijest o trgovcu

Članak 89.

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

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

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

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

Obavijest o financijskoj usluzi

Članak 90.

Obavijest o financijskoj usluzi koja je predmet ugovora sadrži:

1. opis osnovnih obilježja financijske usluge

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

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

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

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

6. vremensko ograničenje valjanosti obavijesti

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

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

Obavijest o pojedinostima ugovora

Članak 91.

Obavijest o pojedinostima ugovora sadrži:

1. naznaku postoji li ili ne postoji pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 98. stavka 3. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora

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

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

4. praktične upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz članka 95. ovoga Zakona, uključujući adresu na koju se obavijest o raskidu dostavlja

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

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

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

Obavijest o načinu rješavanja sporova

Članak 92.

Obavijest o načinu rješavanja sporova sadrži:

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

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

Oblik prethodne obavijesti

Članak 93.

(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili predugovora trgovac će dostaviti potrošaču ugovorne odredbe i uvjete te prethodnu obavijest iz članka 88. ovoga Zakona koja sadrži sve podatke navedene u člancima 89. do 92. ovoga Zakona, u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor sklopljen uporabom sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava da mu se ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest iz članka 88. ovoga Zakona dostave u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, trgovac će ispuniti svoju obvezu iz stavka 1. ovoga članka odmah nakon sklapanja ugovora.

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

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

Sukcesivno pružanje usluga

Članak 94.

(1) Ako se potrošaču sukcesivno pružaju određene usluge odnosno da mu se pruža niz odvojenih usluga iste prirode, a da između njega i trgovca nije sklopljen početni ugovor, odredbe članaka 88. do 93. ovoga Zakona primjenjivat će se samo kada se ta usluga pruža prvi put.

(2) Ako, u slučaju iz stavka 1. ovoga članka, usluga određene vrste potrošaču nije pružena u razdoblju od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatrat će se prvom uslugom te će se na tu uslugu primjenjivati odredbe članaka 88. do 93. ovoga Zakona.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Članak 95.

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

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

(3) Ako je, sukladno odredbi članka 93. stavka 2. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima iz članaka 89. do 92. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno članku 93. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona.

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

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

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

3. ugovor koji su obje ugovorne strane u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.

Oblik jednostranog raskida ugovora

Članak 96.

(1) Ugovor se raskida obaviješću u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, poslanom prije isteka roka za raskid ugovora, predviđenog člankom 95. ovoga Zakona, s tim da je potrošač dužan slijediti upute za ostvarivanje prava na jednostrani raskid koje su mu dane u prethodnoj obavijesti iz članka 88. ovoga Zakona.

(2) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar rokova iz članka 95. stavka 1. ovoga Zakona.

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

Početak ispunjenja ugovora

Članak 97.

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

(2) Trgovac nije ovlašten zahtijevati ispunjenje potrošačeve obveze iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, predviđenog člankom 95. ovoga Zakona.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Članak 98.

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 95. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora.

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

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

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

(5) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje bilo kojeg iznosa na temelju stavka 3. ovoga članka ako nije u stanju dokazati da je o mogućnosti toga plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 88. ovoga Zakona, na način predviđen člankom 91. točkom 1. ovoga Zakona.

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

(7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 95. ovoga Zakona, trgovac je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je trgovac ili od njega određena osoba obaviještena o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je trgovac ovlašten, na temelju stavka 3. ovoga članka, naplatiti od potrošača.

(8) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 95. ovoga Zakona, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana odašiljanja obavijesti o raskidu, vratiti trgovcu ono što je od njega primio na temelju tog ugovora.

Utjecaj raskida potrošačkog ugovora o financijskoj usluzi na druge ugovore

Članak 99.

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona, raskidom ugovora o financijskoj usluzi raskida se i svaki drugi ugovor koji je, na temelju ili u vezi s ugovorom o financijskoj usluzi, potrošač sklopio s trgovcem ili nekom drugom osobom koja je ugovor s potrošačem sklopila na temelju prethodnog sporazuma s trgovcem.

Postupanje protivno odredbama ovoga poglavlja

Članak 100.

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

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

Teret dokaza

Članak 101.

(1) Trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještavanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor odnosno pristao na to da mu trgovac započne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona.

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

Raskid povezanih ugovora

Članak 112.

(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu raskida se i bilo koji, s njima povezani ugovor o zamjeni ili bilo koji drugi povezani ugovor, bez ikakvih troškova za potrošača.

(2) Ako je radi potpune ili djelomične isplate cijene iz ugovora iz ove glave Zakona potrošaču odobren kredit od strane trgovca ili treće osobe, na temelju sporazuma te osobe i trgovca, raskidom nekog od tih ugovora raskida se i ugovor o kreditu.

(3) U slučaju raskida ugovora o kreditu iz stavka 2. ovoga članka potrošač nije dužan platiti davatelju kredita nikakvu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu niti mu je dužan popraviti štetu.
(4) Povezani ugovor raskida se u trenutku kad trgovac primi obavijest iz članka 108. ovoga Zakona, bez obzira na to je li povezani ugovor sklopljen s trgovcem ili trećom osobom, na temelju njezina sporazuma s trgovcem.

(5) Ako je povezani ugovor sklopljen s trećom osobom, na temelju njezina sporazuma s trgovcem, potrošač nije dužan obavijestiti tu osobu o raskidu ugovora, već je to dužan učiniti trgovac.

(6) Trgovac ili treća osoba s kojom je potrošač sklopio povezani ugovor dužna je potrošaču vratiti sve što je na temelju povezanog ugovora primila od njega, i to u roku od 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 108. ovoga Zakona.

DIO ČETVRTI

PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

GLAVA I.

ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Pokretanje postupka

Članak 113.

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

GLAVA II.

ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA I PRAVA POTROŠAČA

Tužba za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača

Članak 114.

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

1. članka 3. stavka 1., članka 7., članaka 34. do 44., članka 46. i članaka 48. do 112. ovoga Zakona

2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i komercijalno jamstvo

3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu

4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina

5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu

6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje

7. zakona kojim se uređuju usluge

8. zakona kojim se uređuju lijekovi

9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima

10. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 55, 28. 2. 2011.)

11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova

12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 60I, 2. 3. 2018.).

(2) Postupak iz stavka 1. ovoga članka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca iz istoga gospodarskog sektora čije je postupanje u suprotnosti s propisima iz stavka 1. ovoga članka, komorskih i interesnih udruga trgovaca koje promiču protupravno postupanje ili protiv nositelja pravila postupanja trgovaca kojima se promiče korištenje nepoštene poslovne prakse, kako je ona definirana odredbama dijela drugog glave IV. ovoga Zakona.

Tijela i osobe ovlaštene pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača

Članak 115.

(1) Postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona mogu tužbom za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača pokrenuti ovlaštena tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača, kao što su udruge za zaštitu potrošača te nadležna javnopravna tijela.

(2) Ako je postupanje određenog trgovca ili skupine trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 114. stavku 1. ovoga Zakona i utječe ili može utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neovisno javnopravno tijelo koje je po propisima te države ovlašteno pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača.

(3) Postupak iz stavka 2. ovoga članka može se pokrenuti i protiv trgovaca sa sjedištem izvan Republike Hrvatske, a čije ponašanje dovodi do povrede propisa iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona.

(4) Strane osobe iz stavka 2. ovoga članka ovlaštene su pokrenuti postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona ako su uvrštene na popis tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača koji je objavljen u Službenom listu Europske unije.

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

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

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

Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka

Članak 116.

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

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

Pokretanje postupka mirenja

Članak 117.

(1) Prije pokretanja postupka iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona, stranke mogu pokrenuti postupak mirenja pred centrom za mirenje radi postizanja nagodbe.

(2) Mirenje iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno odredbama propisa kojim se uređuje mirenje.

Stvarna i mjesna nadležnost suda

Članak 118.

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

(2) Za suđenje u postupcima iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona mjesno je nadležan trgovački sud prema mjestu sjedišta odnosno podružnice tuženika, a ako tuženik nema sjedište ni podružnicu, mjesno je nadležan trgovački sud na čijem se području nalazi prebivalište tuženika.

(3) Ako se mjesna nadležnost ne može odrediti na način propisan u stavku 2. ovoga članka niti se mogu primijeniti opće odredbe o mjesnoj nadležnosti sudova, za suđenje u postupcima iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona mjesno je nadležan trgovački sud na čijem području je došlo ili je moglo doći do povrede propisa iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona odnosno mjesno je nadležan trgovački sud na području kojeg su nastale štetne posljedice odnosno povrede.

Teret dokaza

Članak 119.

(1) Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članka 3. stavka 1., članaka 43. i 44., članka 46., članaka 48. do 52. i članaka 60. do 86. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je potrošaču dostavio prethodnu obavijest odnosno da se pridržavao rokova za ispunjenje ugovora.

(2) Ako je postupak iz članka 114. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 87. do 102. ovoga Zakona, trgovac je dužan dokazati da je ispunio svoju obvezu prethodnog obavještavanja potrošača te da je potrošač pristao sklopiti ugovor odnosno pristao na to da mu trgovac počne pružati ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 95. ovoga Zakona.

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

Povrede zbog nepoštene poslovne prakse

Članak 120.

Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 32. do 40. ovoga Zakona, prilikom odlučivanja o tome je li poslovna praksa nepoštena neće se uzimati u obzir je li tom praksom nekome prouzročena šteta odnosno je li vjerojatno da će nekome biti prouzročena šteta, kao niti je li trgovac protiv kojeg se vodi postupak kriv za nedopuštenost poslovne prakse.

Predmnjeva netočnosti činjeničnih navoda

Članak 121.

(1) Ako je postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona pokrenut povodom povrede odredbi članaka 32. do 40. ovoga Zakona, nadležni sud iz članka 118. ovoga Zakona, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja te uzimajući u obzir opravdane interese trgovca, zahtijevat će od trgovca protiv kojeg se postupak vodi da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost činjeničnih navoda iznesenih u okviru poslovne prakse.

(2) Ako dokazi iz stavka 1. ovoga članka ne budu dostavljeni u roku predviđenom stavkom 1. ovoga članka ili ako nadležni sud iz članka 118. ovoga Zakona smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

Odluka suda

Članak 122.

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

1. utvrditi čin povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona i precizno ga definirati

2. narediti tuženiku da prekine s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona te mu narediti da, ako je to moguće, usvoji mjere koje su potrebne za uklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegova protupravnog ponašanja i

3. zabraniti mu takvo ili slično ponašanje ubuduće.

Objava sudske odluke

Članak 123.

Sud će naložiti tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ako njezino objavljivanje može pridonijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štetne posljedice povrede propisa o zaštiti potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona.

Sankcije za nepostupanje po odluci suda

Članak 124.

(1) Odlukom iz članka 122. ovoga Zakona kojom se usvaja tužbeni zahtjev sud određuje rok za ispunjenje odluke.

(2) Sud će na zahtjev tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona odrediti u svojoj odluci novčanu kaznu u slučaju da tuženik dobrovoljno ne ispuni obvezu iz sudske odluke odnosno ako je obvezu ispunio sa zakašnjenjem, za svaki dan zakašnjenja, i to ovisno o ozbiljnosti povrede prava zaštite potrošača.

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

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

Učinak sudske odluke prema trećima

Članak 125.

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

(2) Ovrhu na temelju odluke iz stavka 1. ovoga članka može, osim tužitelja i ovlaštenog tijela ili osobe iz članka 115. stavka 5. ovoga Zakona, tražiti i svaki potrošač.

Obvezujuća snaga sudske odluke za ostale sudove

Članak 126.

Odluka suda donesena u postupku za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona u smislu postojanja povrede propisa zaštite potrošača iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona obvezuje ostale sudove u postupku koji potrošač ili osoba koja ima pravni interes pokrene radi naknade štete koja mu je uzrokovana postupanjem tuženika ili radi isplate.

Privremene mjere

Članak 127.

(1) Sud može, do donošenja konačne odluke, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid određenog postupanja koje je suprotno odredbama članka 114. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Privremena mjera iz stavka 1. ovoga članka može se odrediti bez dokazivanja pretpostavki za određivanje privremene mjere radi osiguranja nenovčane tražbine sukladno propisu kojim se uređuje ovršni postupak.

Pokretanje postupka za naknadu štete

Članak 128.

Pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 114. stavka 1. ovoga Zakona ne sprječava osobu kojoj je, postupanjem trgovca koje je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 114. stavku 1. ovoga Zakona, prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za naknadu štete protiv trgovca koji joj je nedopuštenim postupanjem prouzročio štetu, da pred sudom pokrene postupak za poništenje ili utvrđivanje ništetnosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila sadržanih u ovom ili drugim zakonima.

Dobrovoljna kontrola

Članak 129.

(1) Pokretanje postupka iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona ne isključuje mogućnost dobrovoljne kontrole postupanja trgovaca od strane određenih samostalnih organizacija niti isključuje mogućnost da ovlašteno tijelo ili osoba navedena u članku 115. ovoga Zakona pokrene pred tim samostalnim organizacijama odgovarajući postupak protiv onih članova tih organizacija koji postupaju suprotno odredbama ovoga i drugih zakona, navedenih u članku 114. stavku 1. ovoga Zakona.

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

nositeljem pravila postupanja trgovaca ili nekim njegovim tijelom odgovarajući postupak protiv onih trgovaca koji postupaju suprotno pravilima postupanja trgovaca.

(3) Pokretanje postupaka iz stavaka 1. i 2. ovoga članka ni u kojem slučaju ne predstavlja odricanje od prava da se protiv određenog trgovca, skupine trgovaca ili interesnih udruga trgovaca pokrene postupak predviđen člankom 114. ovoga Zakona.

Podredna primjena općih propisa procesnog prava

Članak 130.

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

DIO PETI

INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA

GLAVA I.

NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

Nositelji

Članak 131.

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

Opće odredbe

Članak 141.

(1) Inspekcijski nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju tržišni inspektori Državnog inspektorata sukladno zakonu kojim se uređuju poslovi i ovlasti tržišnih inspektora.

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

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

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

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

Predstavke potrošača

Članak 142.

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

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

– ime, prezime i adresu potrošača

– podatke o trgovcu za kojeg se tvrdi da je povrijedio pojedinačno pravo potrošača te navođenje činjenica koje ukazuju na povredu pojedinačnog prava potrošača

– odgovor trgovca na pisani prigovor i/ili reklamaciju potrošača odnosno pisani prigovor i/ili reklamaciju podnesenu trgovcu ako trgovac nije odgovorio u propisanom roku

– datum i potpis potrošača odnosno njegova punomoćnika.

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

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

Kupnja proizvoda s tajnim identitetom

Članak 144.

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

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

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

(4) Troškove ispitivanja snosi Državni inspektorat ako se utvrdi da uzorci ispunjavaju zahtjeve uređene propisima.

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

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

Privremena mjera uklanjanja sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju

Članak 145.

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

(2) Privremena mjera iz stavka 1. ovoga članka može biti:

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

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

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

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

5. svaka druga mjera kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača.

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

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

(5) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja, a o njoj odlučuje unutarnja ustrojstvena jedinica za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu Državnog inspektorata.

Rješenje o uklanjanju sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju

Članak 146.

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

(2) Rješenjem iz stavka 1. ovoga članka nadležni inspektor ukinut će privremeno rješenje iz članka 145. stavka 1. ovoga Zakona i:

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

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

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

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

5. odrediti svaku mjeru kojom se postiže svrha otklanjanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača.

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

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

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

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

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

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

(5) Žalba protiv rješenja iz stavka 1. i stavka 3. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja, a o njoj odlučuje unutarnja ustrojstvena jedinica za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu Državnog inspektorata.

Ovlasti nadležnog inspektora

Članak 147.

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona

2. maloprodajna cijena proizvoda i cijena za jedinicu mjere nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. ovoga Zakona

3. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1. ovoga Zakona)

4. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 8. stavak 4. ovoga Zakona)

5. tijekom trajanja posebnih oblika prodaje robe trgovac nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 4. ovoga Zakona)

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

7. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje usluge unutar poslovnih prostorija trgovac nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu uslugu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 6. ovoga Zakona)

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

9. prodaje robu koja ima grešku, a nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na robi ili na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji robe s greškom te upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na robi (članak 23. ovoga Zakona)

10. roba koja se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer joj uskoro istječe rok uporabe nema dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe (članak 24. stavak 1. ovoga Zakona).

(2) Nadležni inspektor trgovcu će rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu članaka 34. do 40. i članka 70. stavka 3. ovoga Zakona smatra nepoštenom.

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

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

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

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

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

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

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

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

8. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

9. u razumnom roku prije sklapanja ugovora na daljinu o prodaji financijskih usluga nije dostavio potrošačima prethodnu obavijest, ugovorene odredbe i uvjete u pisanom obliku ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju ili prethodna obavijest ne sadrži sve podatke koji su predviđeni člancima 88. do 92. ovoga Zakona

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

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

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

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

(4) Nadležni inspektor rješenjem će narediti pružatelju internetskog tržišta otklanjanje utvrđene nepravilnosti, određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora ukloniti, ako tijekom inspekcijskog nadzora utvrdi da, prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, nije obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. ovoga Zakona.

(5) Nadležni inspektor rješenjem će narediti trgovcu:

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

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

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

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

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

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

7. vraćanje potrošaču uplaćenog iznosa na temelju ugovora, a ako je potrebno, i plaćene troškove dostave, ako utvrdi da je potrošač jednostrano raskinuo ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, a trgovac mu nije vratio plaćeni iznos (članak 83. stavci 1. i 3. ovoga Zakona).

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

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

Načelo oportuniteta

Članak 148.

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

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

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

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

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

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

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

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

– u slučajevima utvrđenja prekršaja iz članka 149. stavka 1. točke 49. i članka 150. ovoga Zakona

– u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od godine dana.

DIO SEDMI

PREKRŠAJNE ODREDBE

Prekršaji

Članak 149.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 200.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac – pravna osoba ako:

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

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

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

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

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

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

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

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

9. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. ovoga Zakona (članak 8. stavak 4.)

10. ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode (članak 9. stavak 1.)

11. naplati ispostavljanje računa (članak 9. stavak 2.)

12. ne omogući podnošenje pisanog prigovora sukladno članku 10. stavku 1. ovoga Zakona

13. vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona u poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici, ako je uspostavljena (članak 10. stavak 4.)

14. na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora (članak 10. stavak 5.)

15. u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni pisani prigovor potrošača iz članka 10. ovoga Zakona najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača (članak 10. stavak 6.)

16. ne vodi i ne čuva evidenciju pisanih prigovora potrošača iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača (članak 10. stavak 7.)

17. upućuje pozive i/ili poruke putem telefona u okviru promidžbe i/ili prodaje potrošačima koji su se upisali u registar iz članka 12. ovoga Zakona

18. ne ispostavi ponudu na papiru ili drugom trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak za usluge popravaka i održavanja proizvoda ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna (članak 13. stavak 1.)

19. ne postupi sukladno članku 51. ovoga Zakona ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (članak 13. stavak 2.)

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

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

22. potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 15. ovoga Zakona

23. potrošaču naplati izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih tražbina (članak 16. stavak 1.)

24. na računu za javnu uslugu ne istakne iznos neplaćenih dospjelih novčanih tražbina za prethodna razdoblja (članak 16. stavak 2.)

25. pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih tražbina (članak 16. stavak 3.)

26. ambalaža dovodi potrošača u zabludu glede mase i veličine proizvoda te ako nije sukladna posebnim zahtjevima za ambalažu (članak 17. stavak 1.)

27. ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo cijenu robe i usluge zamatanja (članak 17. stavak 2.)

28. na zahtjev potrošača ne zadrži ambalažu prodanog proizvoda (članak 17. stavak 3.)

29. ostavlja oglasne poruke i materijale u ili na poštanskim sandučićima te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (članak 18. stavak 1.)

30. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od cijene tih proizvoda u redovnoj prodaji (članak 19. stavak 1.)

31. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje robe nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. stavcima 4. i 5. ovoga Zakona tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje

32. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje usluga unutar poslovnih prostorija nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu uslugu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 6.)

33. u slučaju prodaje robe po nižoj cijeni oglašavajući rasprodaju postupi suprotno odredbama članka 21. ovoga Zakona

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

35. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na robi ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji robe s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na robi (članak 23.)

36. za robu kojoj istječe rok uporabe nije dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo krajnji rok uporabe (članak 24.)

37. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 25. stavak 2.)

38. naplati uslugu očitanja mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom (članak 25. stavak 3.)

39. ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih ne objavi na svojim mrežnim stanicama (članak 25. stavak 4.)

40. pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga (članak 25. stavak 5.)

41. ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruga za zaštitu potrošača (članak 26. stavak 5.)

42. ne omogući podnošenje reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona na način uređen u članku 27. stavku 2. ovoga Zakona

43. jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja reklamacije iz članka 27. stavka 1. ovoga Zakona u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici, ako je uspostavljena (članak 27. stavak 4.)

44. povjerenstvo za reklamacije potrošača ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije (članak 27. stavak 5.)

45. ne omogući priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 28.)

46. obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune (članak 29. stavak 1.)

47. ponovno, bez naknade, ne započne i ne nastavi pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka ako je obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (članak 29. stavak 2.)

48. obustavi pružanje javne usluge radi pokretanja postupka prisilne naplate (članak 29. stavak 3.)

49. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članaka 34. do 40. ovoga Zakona

50. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 46. stavka 1. ovoga Zakona

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

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

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

54. nije ispunio ugovor sukladno članku 48. stavku 1. ovoga Zakona

55. pisanim putem ne obavijesti potrošača da nije ispunio ugovor (članak 48. stavak 2.)

56. ne zatraži izričit pristanak potrošača za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti osim iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom (članak 51. stavak 1.)

57. je uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, a pozivi se naplaćuju po tarifi koja je viša od one za komunikaciju uobičajenom fiksnom geografskom linijom ili mobilnom linijom (članak 52.)

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

59. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

60. nije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom

61. ne preda potrošaču obavijest iz članka 60. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitljiva i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 66.)

62. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 67. stavak 1.)

63. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 69. stavku 1. ovoga Zakona

64. nije potrošaču dostavio poziv iz članka 70. stavka 1. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 70. stavak 2.)

65. provodi nezatražene posjete potrošačevu domu suprotno članku 71. stavcima 1. do 5. ovoga Zakona

66. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu obavijest iz članka 60. 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 72. stavak 1.)

67. ne dostavi potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude (članak 73. stavak 1.)

68. nije jasno i vidljivo istaknuo podatke iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 74. stavak 1.)

69. nije omogućio potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja odnosno nije omogućio potrošaču aktivno polje na ekranu ili sličnu funkciju koja ga upozorava da je to narudžba s obvezom plaćanja (članak 74. stavci 2. i 3.)

70. nije na mrežnim stranicama naznačio postoje li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 75.)

71. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge nije dostavio potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (članak 76. stavak 1.)

72. nije, bez odgađanja, u slučaju iz članka 81. stavka 2. ovoga Zakona, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 81. stavak 3.)

73. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 83. stavku 1. ovoga Zakona

74. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 83. stavku 3. ovoga Zakona

75. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 85.)

76. potrošaču ne uputi prethodnu obavijest ili ako je prethodna obavijest upućena nepravodobno (članak 88. stavak 1.)

77. prethodna obavijest ne sadržava podatke propisane člancima 89. do 92. ovoga Zakona (članak 88. stavak 2.)

78. ne vrati potrošaču sve što je na temelju ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je ovlašten naplatiti od potrošača, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o raskidu ugovora (članak 98. stavak 7.)

79. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sklopljen u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju (članak 104. stavak 1.)

80. ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s tim da ako potrošač boravi u nekoj državi članici Europske unije ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije (članak 104. stavak 2.)

81. potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, a ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare),

ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije sastavljen na hrvatskom jeziku (članak 104. stavak 3.)

82. se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) odnosi na određenu nekretninu, ne dostavi potrošaču ovjereni prijevod ugovora na službeni jezik ili jedan od službenih jezika države u kojoj se nekretnina nalazi, s tim da ako se nekretnina nalazi u nekoj državi članici Europske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države koji je ujedno i službeni jezik Europske unije (članak 104. stavak 4.)

83. potrošaču ne uruči najmanje dva primjerka ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni (članak 104. stavak 6.)

84. u svakom oglasu koji se odnosi na ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni nije jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 106. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti (članak 105. stavak 1.)

85. se sklapanje ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, a trgovac u pozivu jasno ne navede komercijalnu svrhu i prirodu događanja (članak 105. stavak 2.)

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

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

88. potrošaču na jasan i razumljiv način ne pruži točnu i potpunu obavijest o ugovoru o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovoru o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovoru o ponovnoj prodaji i ugovoru o zamjeni, putem standardnog informacijskog obrasca u razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora (članak 106. stavak 1.)

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

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

91. ne obavijesti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, prije sklapanja ugovora, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti ili u ugovoru te izmjene nije izričito naveo (članak 107. stavak 2.)

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

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

94. zahtijeva od potrošača naknadu troškova i/ili plaćanje vrijednosti usluge koja mu je na temelju ugovora bila ispunjena prije nego što je iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona (članak 109. stavak 1.)

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

96. prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona od potrošača zahtijeva bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije u vezi s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu te ugovorom o zamjeni (članak 110. stavak 1.)

97. zahtijeva od potrošača bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije prije nego što ponovna prodaja prava bude izvršena odnosno ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način (članak 110. stavak 2.)

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

99. ne uputi potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospijeća pojedinog obroka za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu (članak 111. stavak 4.)

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

101. u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu zahtijeva od potrošača bilo kakvu naknadu kod raskida povezanog ugovora o zamjeni ili bilo kojeg drugog povezanog ugovora ili ugovora o kreditu (članak 112. stavci 1. i 3.)

102. potrošaču ne vrati sve što je na temelju povezanog ugovora primio od njega, on ili treća osoba s kojom je potrošač sklopio povezani ugovor, i to u roku od 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest iz članka 108. ovoga Zakona (članak 112. stavak 6.)

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

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

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

Prekršaji kojima je nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača

Članak 150.

(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75.

(2) ovoga Zakona, a:

1. kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta

2. kolektivnim interesima i pravima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj:

(a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo

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

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

2. kojima je nanesena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama kaznit će se trgovac – pravna osoba novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se trgovac – pravna osoba novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

(3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona:

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

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

(4) Trgovac – fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona:

1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima

kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 15.000.000,00 kuna

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

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

Članak 151.

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

1. javnopravno tijelo koje obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način (članak 26. stavak 1.)

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

3. jedinica lokalne samouprave ne osigura prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača udrugama ili drugim fizičkim ili pravnim osobama za zaštitu potrošača koji su odabrani temeljem javnog natječaja iz članka 139. stavka 2. ovoga Zakona tijekom provedbe istog (članak 139. stavak 4.).

Prekršaj trgovca – operatora elektroničkih komunikacija

Članak 152.

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

PRILOZI
- **Obrazac iskaza o procjeni učinaka propisa**
- **Izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću**
- **Izjava o usklađenosti prijedloga propisa s pravnom stečevinom Europske unije**
- **Usporedni prikazi podudaranja odredbi propisa Europske unije s prijedlogom propisa**

PRILOG 4.:			
OBRAZAC ISKAZA O PROCJENI UČINAKA PROPISA			
1.	OPĆE INFORMACIJE		
1.1.	Stručni nositelj:	Ministarstvo gospodarstva	
1.2.	Naziv propisa:	Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača	
1.3.	Program rada Vlade Republike Hrvatske, akt strateškog planiranja ili reformska mjera:	Da/Ne: Da	Naziv akta: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača Opis mjere: Donošenje zakona.
1.4.	Plan usklađivanja zakonodavstva Republike Hrvatske s pravnom stečevinom Europske unije	Da/Ne: Da	Naziv pravne stečevine: Naziv pravne stečevine EU: - - Direktiva (EU) 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (u daljnjem tekstu: Direktiva o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu), - Direktiva (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem (u daljnjem tekstu: Direktiva o jačanju položaja potrošača) i - Direktiva (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828 (u daljnjem tekstu: Direktiva o promicanju popravka robe).
2.	UTVRĐIVANJE PROBLEMA		
2.1.	*Potrebno je uskladiti hrvatsko zakonodavstvo s obvezama uređenima Direktivom (EU) 2023/2673, Direktivom (EU) 2024/825 te Direktivom (EU) 2024/1799. Također, provjerom prikladnosti odredbe o posebnim oblicima prodaje robe zaključeno je kako je potrebno jasnije urediti odredbe o isticanju cijena tijekom posebnih oblika prodaje robe te olakšati provedbu dodatnih sniženja tijekom pojedinih posebnih oblika prodaje robe. Nadalje, uočeno je kako postojeće odredbe o sankcijama za povrede prava potrošača nemaju dovoljan odvraćajući efekt na trgovce te ih je potrebno postrožiti.*		
2.2.	Izvor podataka:		
	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32019L2161 *https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32023L2673* *https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32024L0825*		

	https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2024/1799/oj/eng *Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22 i 59/23)*
3.	UTVRĐIVANJE POSEBNOG CILJA
3.1.	Opis posebnog cilja
	Posebni cilj 1.: Bolja zaštita potrošača koji sklapaju ugovore o pružanju financijskih usluga na daljinu. *Posebni cilj 2.: Pojednostavljenje načina raskida potrošačkog ugovora sklopljenog na daljinu.* *Posebni cilj 3.: Jasnija pravila vezano uz obavještavanje potrošača o okolišnim učincima proizvoda i trgovčeva poslovanja, o trajanju odgovornosti za materijalni nedostatak i garancije te o mogućnosti popravka stvari.* *Posebni cilj 4.: Osiguravanje prikladnijeg pravnog okvira koji će doprinijeti većoj popravljivosti robe propisivanjem novih obveza proizvođača vezano uz pružanje usluge popravka.* *Posebni cilj 5.: Jasnija pravila koja će doprinijeti ujednačenoj provedbi posebnih oblika prodaje.* *Posebni cilj 6.: Osiguravanje proporcionalnih, učinkovitih i odvraćajućih sankcija zbog povreda odredaba Zakona o zaštiti potrošača.*
3.2.	Opis svrhe propisa
	Ovim zakonom uređuju se prava i obveze potrošača i trgovaca te nadzor i sustav sankcija uslijed povrede istih. *Ovim zakonom uređuju se sljedeća osnovna pitanja:* - *isticanje cijena tijekom posebnih oblika prodaje* - *dopunjuju se odredbe o nepoštenoj poslovnoj praksi slučajevima koji se osobito odnose na tvrdnje o okolišnoj prihvatljivosti* - *prodaja financijskih usluga na daljinu (sklapanje i raskid ugovora)* - *predugovorno obavještavanje potrošača, osobito vezano uz informiranje o trajanju odgovornosti za materijalni nedostatak robe te trajanju komercijalnog jamstva, okolišnim učincima proizvoda i trgovčeva poslovanja i pružanja usluge popravka robe* - *nadzor na provedbom odredaba istog te prekršajne kazne.*
3.3.	Razmotrena druga moguća normativna i nenormativna rješenja
	Budući da su odredbe koje su predmet izmjena i dopuna već u velikoj mjeri sadržane u važećem Zakonu o zaštiti potrošača, kao temeljnom propisu koji uređuje opća prava potrošača, donošenje izmjena i dopuna predmetnog propisa predstavlja rješenje koje će osigurati zadržavanje kontinuiteta normativnog uređenja predmetne materije, uz istodobno osiguravanje pravne sigurnosti. Nenormativna rješenja nisu moguća.
3.4.	Izvor podataka:
	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32019L2161 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32023L2673 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32024L0825 https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2024/1799/oj/eng *Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22 i 59/23)*
4.	UTVRĐIVANJE UČINAKA I ADRESATA

4.1.	Posebni cilj: *Posebni cilj 1.: Bolja zaštita potrošača koji sklapaju ugovore o pružanju financijskih usluga na daljinu doprinijet će većoj pravnoj sigurnosti i povećanju transparentnosti ugovornih odredaba o pružanju financijskih usluga.* *Posebni cilj 2.: Pojednostavljenje načina raskida potrošačkog ugovora sklopljenog na daljinu, što će doprinijeti donošenju utemeljenih odluka vezanih uz sklapanje te raskid ugovora o pružanju financijskih usluga.* *Posebni cilj 3.: Jasnija pravila vezano uz obavještavanje potrošača o okolišnim učincima proizvoda i trgovčeva poslovanja, o trajanju odgovornosti za materijalni nedostatak i garancije te o mogućnosti popravka stvari, što doprinosi povećanju transparentnosti ugovornih odredbi na koje se potrošači obvezuju sklapanjem potrošačkih ugovora.* *Posebni cilj 4.: Propisivanje novih obveza proizvođača vezano uz pružanje usluge popravka robe, što će doprinijeti širenju mogućnosti pružanja usluge popravka robe.* *Posebni cilj 5.: Jasnija pravila provedbe posebnih oblika prodaje doprinijet će većoj transparentnosti prilikom usporedbe cijena tijekom trajanja posebnih oblika prodaje, te će onemogućiti zavaravajuće prakse vezane uz isto.* *Posebni cilj 6.: Osiguravanje proporcionalnih, učinkovitih i odvraćajućih sankcija zbog povreda odredaba Zakona o zaštiti potrošača dovest će do odvraćajućeg učinka na trgovce te smanjivanja broja povreda potrošačkih prava propisanih ovim Zakonom.*	
4.1.1.	Učinci na gospodarstvo:	Adresati:
	- *U pogledu konkurentnosti gospodarstva, ovim se izmjenama i dopunama zakona stvara povoljnije poslovno okruženje za razvijanje novih roba i usluga propisivanjem jasnijih i transparentnijih obveza za trgovce u odnosu na potrošače. Osim navedenog, ovim se izmjenama i dopunama zakona osigurava veća razina zaštite ekonomskih interesa potrošača propisivanjem konkretnih obveza trgovaca, kao i odvraćajućim sankcijama koje će istodobno osigurati veći stupanj usklađenosti s pravnim propisima i veće povjerenje potrošača u jedinstveno tržište.*	*Građani* *Opis adresata: pojedinci, obitelji i kućanstva* *Poslovni subjekti* *Opis adresata: mikro, mali, srednji i veliki poduzetnici, obiteljska poljoprivredna gospodarstva te drugi trgovci u smislu Zakona o zaštiti potrošača.*
4.1.2.	Učinci na održivi razvoj:	Adresati: *Poslovni subjekti* *Opis adresata: mikro, mali, srednji i veliki poduzetnici, obiteljska poljoprivredna gospodarstva te drugi trgovci u smislu Zakona o zaštiti potrošača.*
	Osiguravanjem poštenih, razumljivih i pouzdanih tvrdnji o prihvatljivosti za okoliš trgovcima će se omogućiti da rade pod jednakim uvjetima, a potrošači će moći odabrati proizvode koji su istinski	*Poslovni subjekti* *Opis adresata: mikro, mali, srednji i veliki poduzetnici, obiteljska poljoprivredna gospodarstva te drugi trgovci u smislu Zakona o zaštiti potrošača.*

	bolji za okoliš od konkurentskih proizvoda.	
4.1.3.	Učinci na socijalnu skrb:	Adresati:
	Nisu utvrđeni učinci na socijalnu skrb.	*Nisu utvrđeni adresati u području socijalne skrbi.*
4.1.4.	Učinci na zaštitu ljudskih prava:	Adresati:
	Nisu utvrđeni učinci na zaštitu ljudskih prava.	*Nisu utvrđeni adresati u području zaštite ljudskih prava.*
4.1.5.	Učinci na druga područja:	Adresati:
	Nisu utvrđeni učinci na druga područja.	*Nisu utvrđeni adresati u drugim područjima.*
5.	ANALIZA UTVRĐENIH UČINAKA I ADRESATA	
5.1.	Analiza učinaka i adresata u području gospodarstva:	
	Prilagodba trgovaca na zakon stvara određene, neznatne troškove koje će trgovci amortizirati redovnim poslovanjem. Nadalje, omogućit će se veća zaštita potrošača mjerama koje povećavaju informiranost potrošača prilikom donošenja odluke o kupnji obzirom na cijene proizvoda, čime se posljedično utječe i na stabilnost kupovne moći potrošača.	
5.2.	Analiza učinaka i adresata u području održivog razvoja:	
	Prilagodba trgovaca na zahtjeve informiranja potrošača o održivim tvrdnjama neće zahtijevati dodatne troškove, a imat će velik učinak na poticanje kupnje održivih proizvoda. Time će se potaknuti tržišno natjecanje što će dovesti do okolišno održivijih proizvoda te će se time smanjiti negativan utjecaj na okoliš.	
5.3.	Analiza učinaka i adresata u području socijalne skrbi:	
	Nisu utvrđeni učinci ni adresati u području socijalne skrbi.	
5.4.	Analiza učinaka i adresata u području zaštite ljudskih prava:	
	Nisu utvrđeni učinci ni adresati u području zaštite ljudskih prava..	
5.5.	Analiza učinaka i adresata u drugim područjima:	
	Nisu utvrđeni učinci ni adresati u drugim područjima.	
5.6.	Izvor podataka:	
	Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine" broj 19/22 i 59/23).	
6.	SAVJETOVANJE I KONZULTACIJE	
6.1.	Savjetovanje: *Provedeno je javno savjetovanje u trajanju od 30 dana u razdoblju od 21. prosinca 2025. do 22. siječnja 2026. godine putem središnjeg državnog internetskog portala za savjetovanje s javnošću (e-Savjetovanja) objavom Prijedloga zakona i Obrasca iskaza o procjeni učinaka propisa, kao dva odvojena savjetovanja.*	
6.2.	Konzultacije: *Provedene su individualne konzultacije s određenim dionicima politike zaštite potrošača na koje Prijedloga zakona posebice odnosi, kao što su HAKOM, HANFA, HNB i Državni inspektorat.*	
7.	ZAKLJUČAK	
7.1.	Pozitivni učinci: *- povećanje razine informiranja svih kategorija potrošača, posebice ranjive*	Negativni učinci: *Nema negativnih učinaka.*

	skupine potrošača kao što su osobe starije životne dobi, osobe s invaliditetom i sl. *- osiguravanje pravne sigurnosti i ujednačenosti primjene ovoga Zakona od strane trgovaca* *- postizanje odvraćajućih djelovanja na potencijalne prekršitelje propisivanjem proporcionalnih i učinkovitih prekršajnih kazni.*	
7.2.	Zaključak o učincima koji će proisteći iz provedbe: *Provedbom ovoga Zakona osigurat će se prikladniji pravni okvir za obavještavanje potrošača o svim relevantnim aspektima ugovora, bili oni okolišni, financijski ili vezani uz popravljivost robe, kao i za okolnosti koje predstavljaju nepoštenu poslovnu praksu, detaljnije je propisana pravna osnova djelovanja nadzornih tijela te su propisane prekršajne sankcije koje će imati veći odvraćajući učinak na potencijalne prekršitelje prava potrošača, čime je osigurana veća pravna sigurnost za potrošače.*	
8.	PRILOZI	
8.1	Dokumenti u prilogu:	
	Nema priloga.	
9.	**OVJERA ČELNIKA STRUČNOG NOSITELJA**	
	Potpis: Ante Šušnjar, ministar Datum: 20.02.2026.	

OBRAZAC IZVJEŠĆA O PROVEDENOM SAVJETOVANJU SA ZAINTERESIRANOM JAVNOŠĆU	
Naslov dokumenta	Izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću o Prijedlogu zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
Stvaratelj dokumenta, tijelo koje provodi savjetovanje	Ministarstvo gospodarstva
Svrha dokumenta	Izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću o Prijedlogu zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
Datum dokumenta	10.02.2026.
Verzija dokumenta	1.
Vrsta dokumenta	Izvješće
Naziv nacrta zakona, drugog propisa ili akta	Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
Jedinstvena oznaka iz Plana donošenja zakona, drugih propisa i akata objavljenog na internetskim stranicama Vlade	102
Naziv tijela nadležnog za izradu nacrta	Ministarstvo gospodarstva
Koji su predstavnici zainteresirane javnosti bili uključeni u postupak izrade odnosno u rad stručne radne skupine za izradu nacrta?	Nije bila osnovana radna skupina o Prijedlogu zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
Je li nacrt bio objavljen na internetskim stranicama ili na drugi odgovarajući način? Ako jest, kada je nacrt objavljen, na kojoj internetskoj stranici i koliko je vremena ostavljeno za savjetovanje? Ako nije, zašto?	Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača bio je objavljen na mrežnoj stranici e-savjetovanja: https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/Dashboard u svrhu savjetovanja s javnošću u razdoblju od 22.12.2025. do 21.1.2026.
Koji su predstavnici zainteresirane javnosti dostavili svoja očitovanja?	Vidjeti Analizu dostavljenih primjedbi zaprimljenih tijekom Javnog savjetovanja o Prijedlogu zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.

ANALIZA DOSTAVLJENIH PRIMJEDBI Primjedbe koje su prihvaćene Primjedbe koje nisu prihvaćene i obrazloženje razloga za neprihvaćanje	Vidjeti Analizu dostavljenih primjedbi zaprimljenih tijekom Javnog savjetovanja o Prijedlogu zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.
Troškovi provedenog savjetovanja	Nije bilo troškova za provedbu ovog savjetovanja.

Izvješće o provedenom savjetovanju - Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

Redni broj	Korisnik/Sekcija/Komentar	Odgovor
1	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA** Udruga za zaštitu potrošača Korana pozdravlja donošenje Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, jer predstavlja važan korak prema jačanju transparentnosti tržišta i zaštite prava potrošača. Međutim, iskustva iz svakodnevne prakse ukazuju na niz ponavljajućih problema koji i dalje značajno narušavaju položaj potrošača te zahtijevaju jasnije i učinkovitije normativno uređenje. U praksi je i dalje učestala pojava pogrešnog ili nepotpunog informiranja potrošača o jamstvima, pri čemu se često navodi kraće trajanje jamstva od zakonom propisanog minimalnog roka od dvije godine. Takva praksa dovodi potrošače u zabludu i umanjuje razinu njihove zakonske zaštite. Smatramo nužnim da se obveza jasnog, točnog i nedvosmislenog informiranja o zakonskom jamstvu dodatno naglasi i dosljedno provodi, neovisno o komercijalnim jamstvima proizvođača. Također, i dalje je prisutan problem nedostatka uputa i informacija na hrvatskom jeziku, osobito kod tehničkih i elektroničkih uređaja. Time se potrošačima otežava pravilna i sigurna uporaba proizvoda te ostvarivanje prava u slučaju kvara. Udruga Korana smatra da bi zakon trebao jasnije propisati obvezu trgovaca da osiguraju potpune, razumljive i dostupne informacije na hrvatskom jeziku, uključujući podatke o namjeni proizvoda, načinu uporabe, servisu i postupku u slučaju neispravnosti. Posebno zabrinjavaju zavaravajuće prakse vezane uz popuste, uključujući nejasno označavanje sniženja, izostanak referentne cijene te pojavu tzv. „navlakuša“, kada reklamirani proizvodi po sniženoj cijeni u stvarnosti nisu dostupni potrošačima. Smatramo da su potrebne preciznije zakonske odredbe i snažniji nadzor kako bi se takve prakse učinkovito spriječile. Udruga Korana ukazuje i na učestale probleme s kvalitetom i higijenom robe u trgovinama, uključujući prodaju pokvarene ili pljesnive robe te općenito neadekvatne higijenske uvjete u pojedinim prodajnim prostorima. Posebno je zabrinjavajuća praksa stavljanja na tržište prehrambenih i kozmetičkih proizvoda bez prethodne provjere sigurnosti i sastava, koji se povlače tek nakon što su već prodani potrošačima. Smatramo da je nužno ojačati preventivne kontrole i odgovornost trgovaca za sigurnost proizvoda. Nadalje, u praksi se često otežava ostvarivanje prava potrošača u slučaju kvara proizvoda u prvih šest mjeseci od kupnje, iako zakon jasno propisuje pretpostavku postojanja nedostatka u trenutku kupnje. Udruga Korana smatra da je potrebno dodatno naglasiti obvezu trgovaca da u takvim slučajevima omoguće povrat novca kada je	**Nije prihvaćen** Ne prihvaća se. Važećim Zakonom o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22) odredbom članaka 46. i odredbom članka 60. trgovci su obvezni obavještavati potrošače o postojanju prava na materijalni nedostatak, kao i za izdano komercijalno jamstvo. Međutim, Prijedlogom zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača transponira se Direktiva (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem, kojom se dodatno jača zaštita potrošača u zelenoj tranziciji i osigurava bolje informiranje. I upravo je jedna od bitnih izmjena uvođenje oznaka informiranja o odgovornosti za materijalni nedostatak i komercijalno jamstvo putem posebnih oznaka i naljepnica čiji je izgled i dizajn ujednačen za sve države članice, radi veće vidljivosti i lakšeg raspoznavanja istih od strane potrošača Odredbama članka 20. i članka 23. Prijedloga zakona proširuju se obvezne predugovorne informacije koje trgovac mora dostaviti potrošaču, uključujući i obavijesti o materijalnom nedostatku i komercijalnom jamstvu trajnosti. Predviđeno je isticanje posebnih oznaka, a njihov sadržaj i izgled razradit će se pravilnikom ministra nadležnog za područje zaštite potrošača, čime se osigurava jasna i dosljedna informacija za potrošače. Važećim Zakonom o zaštiti potrošača, odredbom članka 46. stavka 1. točke 6. propisano je da je trgovac obvezan prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom obavijestiti, između ostalog, o ispravama koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda kao što su jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, a koje moraju biti istovjetne s izvornikom i napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom. Također, ističemo da je za navedeno predviđena i prekršajna sankcija. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22) odredbom članka 19. propisana je obveza isticanja snižene cijene koja se primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (tijekom sezonskog sniženja, akcijske prodaje, prodaje proizvoda s greškom, kao i tijekom ostalih posebnih ponuda trgovaca u okviru kojih potrošači mogu kupovati proizvode po nižim cijenama od onih u redovnoj prodaji) i najnižu cijenu koju su primjenjivali za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja tog posebnog oblika prodaje. Navedeno pravilo primjenjuje se i prilikom odobravanja popusta kao uvjeta prodaje iz članka 8. predmetnog Zakona. Pravilnikom o načinu isticanja maloprodajne cijene i

	kvar potvrđen, osim ako potrošač izričito zatraži popravak ili zamjenu. Slijedom navedenog, Udruga za zaštitu potrošača Korana smatra da je nužno dodatno ojačati jasnoću zakonskih odredbi, preventivni nadzor i provedbu propisa, kako bi prava potrošača bila učinkovita i stvarno provediva u praksi, a ne samo formalno zajamčena.	cijene za jedinicu mjere proizvoda („Narodne novine“ 117/22) odredbom članka 4. propisan je način isticanja cijena. Nadalje, odredbom članka 35. važećeg Zakona o zaštiti potrošača propisano je da se poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi s nekom od okolnosti, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio. U tom smislu, okolnosti na koje se zavaravajuća poslovna praksa odnosi, između ostalog je i cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu. Vezano uz drugi dio komentara kojim se ukazuje na probleme vezane uz kvalitetu, higijenu i sigurnost robe u trgovinama, uključujući stavljanje na tržište prehrambenih i kozmetičkih proizvoda koji ne udovoljavaju sigurnosnim zahtjevima, upućujemo da je navedeno područje već uređeno posebnim propisima.
2	**ILIJA TEKLIĆ** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA** Treba jasno iskomunicirati garancije proizvoda! Ne da prodavač govori da proizvod ima godinu garancije zato sto proizvodac daje godinu a svi znamo da je 2 godine minimalno garancija! Isto tako svaki kupljeni proizvod odnosno uredaj mora imati objasnjenje na Hrvatskom jeziku, za sto je, upustva, kome se javiti u slucaju kvara i slicno... kad su popusti roba se mora jasno sortirati prema popustu i oznaciti koliki je tocno popust, koja je cijena bila kad je proizvod usao u prodaju, koja je bila prije mjesec dana a koja je na popustu. Ako se proizvod pokvari u roku 6 mjeseci od kupnje a servis potvrdi kvar, obavezno je da trgovac kupcu vrati novac osim kad kupac izricito trazi popravak uredaja.	**Nije prihvaćen** Ne prihvaća se. Važećim Zakonom o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22) odredbom članaka 46. i odredbom članka 60. trgovci su obvezni obavještavati potrošače o postojanju prava na materijalni nedostatak, kao i za izdano komercijalno jamstvo. Međutim, Prijedlogom zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača odredbama članka 20. i članka 23. Prijedloga zakona proširuju se obvezne predugovorne informacije koje trgovac mora dostaviti potrošaču, uključujući i obavijesti o materijalnom nedostatku i komercijalnom jamstvu trajnosti. Predviđeno je isticanje posebnih oznaka, a njihov sadržaj i izgled razradit će se pravilnikom ministra nadležnog za područje zaštite potrošača, čime se osigurava jasna i dosljedna informacija za potrošače.
3	**SANDRA VENTOLA** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA** Trebalo bi spriječiti prodaju robe čija kvaliteta nije prethodno ispitana i nije ispitano da li ta roba sadrži nedopuštene tvari npr metale, plastiku i sl. (prehrambeni i kozmetički proizvodi), a ne da se tek kasnije takva roba eventualno povlači iz prodaje, nakon što ju je već kupio određen broj kupaca.	**Nije prihvaćen** Ne prihvaća se. Stavljanje na tržište prehrambenih i kozmetičkih proizvoda, kao i obveza prethodnog ispitivanja njihove sigurnosti i sastava, uređeno je posebnim propisima.
4	**SANDRA VENTOLA** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA** Na policama, u našim trgovačkim lancima, zna se naći pokvarena i pljesniva roba, u nekim trgovinama naišlo se npr. na ptice koje jedu kruh s police i slično. Općenito, mnoge trgovine i police bi trebale biti čišće.	**Nije prihvaćen** Zaprimljeni komentar nije predmet Prijedloga zakona. Obveze trgovaca vezane uz poslovanje s prehrambenim proizvodima uređene su posebnim propisima.

5	**SANDRA VENTOLA** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA** U praksi je prisutna pojava zavaravanja kupca u vezi s popustima pa se događa da ili nije navedena početna tj redovna cijena i /ili postotak sniženja proizvoda ili tog proizvoda po sniženoj cijeni uopće nema u prodaji, tzv navlakuša, što bi svakako trebalo spriječiti ubuduće.	**Primljeno na znanje** Primljeno na znanje. Predmetno je već uređeno odredbom članka 35. važećeg Zakona o zaštiti potrošača, istom je propisano da se poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi s nekom od okolnosti, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio. U tom smislu, okolnosti na koje se zavaravajuća poslovna praksa odnosi, između ostalog je i cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu. Također, upravo odredbe ovog Prijedloga zakona donose i jasnije uređenje odredbi o određivanju i isticanju cijena tijekom posebnih oblika prodaje proizvoda, odnosno tijekom raznih oblika sniženja maloprodajne cijene proizvoda. Naglašavamo kako se uređenjem predmetne obveze upravo željelo regulirati slučajeve čestih posebnih oblika prodaje robe koja svojim intenzitetom postavljaju pitanje zavaravajuće poslovne prakse, odnosno radi li se o stvarnim sniženjima cijene robe.

6	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA,** **II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA TREBA UREDITI ZAKONOM TE POSLJEDICE DONOŠENJA ZAKONA** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da predložene izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača, iako formalno usmjerene na usklađivanje s pravnom stečevinom Europske unije, ne predstavljaju suštinski iskorak u jačanju stvarne i učinkovite zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Iz perspektive svakodnevne prakse rada s građanima, ističemo kako se predloženim izmjenama ne adresiraju ključni i dugogodišnji problemi s kojima se potrošači kontinuirano susreću, osobito u području ostvarivanja prava iz materijalnog nedostatka, duljine i neučinkovitosti postupaka reklamacija, nepostojanja jasnih i razumno kratkih rokova za otklanjanje nedostataka, kao ni pitanja zamjenskih proizvoda i privremene zaštite potrošača tijekom trajanja popravaka. Predložene izmjene u najvećoj mjeri imaju obilježje tehničkog i administrativnog usklađivanja s EU direktivama, dok se pritom propušta iskoristiti nacionalni zakonodavni prostor za rješavanje konkretnih problema koji proizlaze iz domaće prakse, a koji su potrošačima od presudne važnosti. Time se stvara dojam da se zakon mijenja radi forme, a ne radi stvarnog poboljšanja položaja potrošača. Posebno ističemo problem nedostatne uključenosti udruga za zaštitu potrošača u ranoj fazi izrade zakonskih izmjena. Smatramo da bi provedba prethodnog savjetovanja i uključivanje udruga kroz radne skupine omogućilo kvalitetniju analizu stanja na terenu i iznalaženje rješenja unutar dopuštenih nacionalnih ovlasti. Na taj način bi se izbjegla situacija u kojoj se zanemaruju prijedlozi koji već godinama proizlaze iz rada Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača i konkretnih iskustava udruga. Također smatramo da se pitanje materijalnog nedostatka, jamstava i popravaka ne može učinkovito rješavati bez paralelnog razmatranja i usklađivanja relevantnih odredbi Zakona o obveznim odnosima. Upravo su nejasne, nedorečene i fragmentirane odredbe u tom dijelu jedan od najčešćih izvora nesigurnosti i nezadovoljstva potrošača. Zaključno, Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da je propuštena prilika da se ovim izmjenama Zakona napravi stvarni kvalitativni pomak u zaštiti potrošača. Pozivamo predlagatelja da, u nastavku zakonodavnog postupka, ozbiljno razmotri prijedloge udruga za zaštitu potrošača te da se zakonske izmjene usmjere ne samo na formalno usklađivanje s EU propisima, već i na rješavanje stvarnih problema potrošača u svakodnevnoj praksi.	**Nije prihvaćen** Nije prihvaćen. Nacrt prijedloga ovoga zakona prethodno je, prije početka zakonodavne procedure, predstavljen na 19. sjednici Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača u čijem radu sudjeluju i udruge za zaštitu potrošača čiji su se predstavnici obvezali diseminirati informacije ostalim udrugama za zaštitu potrošača koje djeluju na području Republike Hrvatske. Upravo uzimajući u obzir kako su predstavnici udruga članovi Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača izabrani temeljem javnog natječaja, osigurava se reprezentativnost tih predstavnika i jednakost uključivanja svih udruga za zaštitu prava potrošača koje djeluju na području RH, neovisno o njihovoj veličini i lokalnom području djelovanja. Potrebno je istaknuti kako je tijekom predstavljanja nacrta na predmetnoj sjednici, istaknuta isključivo jedna primjedba na isti koja se odnosila na pitanje trajanja razumnog roka u slučaju ostvarivanja prava s osnove odgovornosti za materijalni nedostatak i za izdano komercijalno jamstvo od strane predstavnika Matice hrvatskih sindikata koju je svojim kasnijim izlaganjem podržala predstavnica udruge za zaštitu potrošača. Predlagatelj je pojasnio kako je navedeno uređeno posebnim propisom, a ne predmetnim nacrtom te ih nije moguće dodatno razrađivati u ovom Prijedloga zakona. Također, potrebno je istaknuti kako su izmjene tog propisa u tijeku.

7	**UDRUGA ZA ZAŠTITU PRAVA POTROŠAČA "VARAŽDINSKI POTROŠAČ" VARAŽDIN** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA, II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA TREBA UREDITI ZAKONOM TE POSLJEDICE DONOŠENJA ZAKONA** Predložene izmjene ne predstavljaju značajan iskorak u poboljšanju rješavanja najčešćeg problema potrošača u Hrvatskoj: materijalnog nedostatka, učinkovitosti rješavanje reklamacije za materijalni nedostatak, roka u kojem se potrošaču otklanja nedostatak, nego rješava administrativnu obvezu u smislu obveze usklađivanja s EU propisima.	**Nije prihvaćen** Ne prihvaća se. Prijedlogom zakona ne uređuje se pitanje materijalnog nedostatka, predmetno područje je uređeno Zakonom o obveznim odnosima, a za koje je nadležno Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije. Dodatno je potrebno istaknuti kako se o prijedlozima direktive koje su u najvećoj mjeri predmet usklađivanja ovog Prijedloga zakona raspravljalo na razini radnih skupina Vijeća i Europskog paralamenta u trajanju od nekoliko godina kada je RH isticala svoje primjedbe zahtijevanog uređenja potoršačke politike u skladu i s potrebama hrvatskoh potrošača te su iste dijelomice prihvaćene već u samim direktivama koje se sada preuzimaju.
8	**DRUŠTVO POTROŠAČICA** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA, II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA TREBA UREDITI ZAKONOM TE POSLJEDICE DONOŠENJA ZAKONA** Kao udruga za zaštitu potrošača izražavamo potpunu podršku komentaru koji je iznijela Razvojna organizacija zaštite potrošača (ROZP). Smatramo da Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača u velikoj mjeri predstavlja tehničko usklađivanje s europskim propisima – osobito u području financijskih usluga na daljinu – ali ne adresira temeljne strukturne izazove koje potrošači u Republici Hrvatskoj kontinuirano susreću u svakodnevnoj praksi.	**Primljeno na znanje** Primljeno na znanje.

9	**RAZVOJNA ORGANIZACIJA ZAŠTITE POTROŠAČA** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA,** **II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA TREBA UREDITI ZAKONOM TE POSLJEDICE DONOŠENJA ZAKONA** Iako se Nacrtom prijedloga zakona uvode određene novosti, osobito u području financijskih usluga na daljinu, većina izmjena predstavlja nužno usklađivanje s europskim zakonodavstvom, kao što je i gđa. Knežević napisala, dok se pritom ne adresiraju dugogodišnji, strukturni problemi zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, osobito u dijelu provedbe, nadzora i učinkovitog ostvarivanja već postojećih prava. Smatramo pritom da su udruge za zaštitu potrošača u proces uključene prekasno, tek u fazi kada su izmjene već pripremljene, umjesto da su bile uključene kroz radnu skupinu od samog početka, čime se propustila prilika da se, u okviru dopuštenih ovlasti, otvore i reguliraju i specifični problemi s kojima se potrošači u Republici Hrvatskoj kontinuirano suočavaju. Dodatno ističemo da su predstavnici udruga za zaštitu potrošača (mi smo jedna od njih) kroz Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača već davale mišljenja i konkretne prijedloge izmjena važećeg Zakona o zaštiti potrošača, od kojih gotovo ništa nije prihvaćeno, neki su odbijeni uz obrazloženje, a neki i bez jasnog obrazloženja, te da se u ovom Nacrtu prijedloga zakona ne prepoznaje nijedan od naših prijedloga. Posebno naglašavamo da se predložene izmjene ne odnose na pitanja koja potrošačima u praksi predstavljaju goruće probleme, poput razumnog roka za rješavanje reklamacija, zamjenskih proizvoda i sličnih situacija. Iako smo zaprimili odgovor da se dio tih pitanja uređuje posebnim propisima ili da nisu u nadležnosti države članice, smatramo da je upravo u postupku izmjena Zakona o zaštiti potrošača trebalo iznaći rješenja ili barem otvoriti prostor za njihovo sustavno rješavanje u okviru dopuštenih nacionalnih ovlasti.	**Nije prihvaćen** Nije prihvaćen. Nacrt prijedloga ovoga zakona prethodno je, prije početka zakonodavne procedure, predstavljen na 19. sjednici Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača u čijem radu sudjeluju i udruge za zaštitu potrošača čiji su se predstavnici obvezali diseminirati informacije ostalim udrugama za zaštitu potrošača koje djeluju na području Republike Hrvatske. Upravo uzimajući u obzir kako su predstavnici udruga članovi Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača izabrani temeljem javnog natječaja, osigurava se reprezentativnost tih predstavnika i jednakost uključivanja svih udruga za zaštitu prava potrošača koje djeluju na području RH, neovisno o njihovoj veličini i lokalnom području djelovanja. Potrebno je istaknuti kako je tijekom predstavljanja Nacrta prijedloga zakona na predmetnoj sjednici, istaknuta isključivo jedna primjedba na isti koja se odnosila na pitanje trajanja razumnog roka u slučaju ostvarivanja prava s osnove odgovornosti za materijalni nedostatak i za izdano komercijalno jamstvo od strane predstavnika Matice hrvatskih sindikata koju je svojim kasnijim izlaganjem podržala predstavnica udruge za zaštitu potrošača. Predlagatelj je pojasnio kako je navedeno uređeno posebnim propisom, a ne predmetnim nacrtom te ih nije moguće dodatno razrađivati u ovom Prijedloga zakona. Također, potrebno je istaknuti kako su izmjene tog propisa u tijeku. Predlagatelj je dostavio obrazloženje o neprihvaćanju komentara koji su izvan okvira ovog Prijedloga zakona. Naime, područja poput materijalnog nedostatka i razumnog roka uređena su posebnim propisima te ih nije potrebno dodatno razrađivati u ovom Prijedlogu zakona.

10	**ANA KNEŽEVIĆ** **PRIJEDLOG ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA,** **II. OCJENA STANJA I OSNOVNA PITANJA KOJA TREBA UREDITI ZAKONOM TE POSLJEDICE DONOŠENJA ZAKONA** Za ocjenu stanja je trebalo održati prethodni sastanak sa udrugama za zaštitu potrošača i drugim zainteresiranim dionicima na kojem bi se iznijeli problemi sa kojima se potrošači susreću u praksi i u skladu s time je trebalo pripremiti širi obuhat izmjena i dopuna Zakona , jer ovako ispada da se usklađuje u Zakonu samo ono što Direktive EU određuju . Budući da se govori o popravcima bilo bi nužno uz izmjene ovog Zakona mijenjati i dopuniti odredbe Zakona o obveznim odnosima u dijelu koji se odnosi na prava potrošača vezano uz materijalni nedostatak i jamstva , jer sa popravcima i nejasnim i nedorečenim odredbama zakona potrošači imaju najviše problema. Ana Knežević - Hrvatska udruga za zaštitu potrošača	**Nije prihvaćen** Nije prihvaćen. Nacrt prijedloga ovoga zakona prethodno je, prije početka zakonodavne procedure, predstavljen na 19. sjednici Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača u čijem radu sudjeluju i udruge za zaštitu potrošača čiji su se predstavnici obvezali diseminirati informacije ostalim udrugama za zaštitu potrošača koje djeluju na području Republike Hrvatske. Upravo uzimajući u obzir kako su predstavnici udruga članovi Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača izabrani temeljem javnog natječaja, osigurava se reprezentativnost tih predstavnika i jednakost uključivanja svih udruga za zaštitu prava potrošača koje djeluju na području RH, neovisno o njihovoj veličini i lokalnom području djelovanja. Potrebno je istaknuti kako je tijekom predstavljanja Nacrta prijedloga zakona na predmetnoj sjednici, istaknuta isključivo jedna primjedba na isti koja se odnosila na pitanje trajanja razumnog roka u slučaju ostvarivanja prava s osnove odgovornosti za materijalni nedostatak i za izdano komercijalno jamstvo od strane predstavnika Matice hrvatskih sindikata koju je svojim kasnijim izlaganjem podržala predstavnica udruge za zaštitu potrošača. Predlagatelj je pojasnio kako je navedeno uređeno posebnim propisom, a ne predmetnim Nacrtom prijedloga zakona te ih nije moguće dodatno razrađivati u ovom Prijedloga zakona. Također, potrebno je istaknuti kako su izmjene tog propisa u tijeku. Dodatno je potrebno istaknuti kako se o prijedlozima direktive koje su u najvećoj mjeri predmet usklađivanja ovog Prijedloga zakona raspravljalo na razini radnih skupina Vijeća i Europskog parlamenta u trajanju od nekoliko godina kada je RH isticala svoje primjedbe zahtijevanog uređenja potrošačke politike u skladu i s potrebama hrvatskih potrošača te su iste djelomice prihvaćene već u samim direktivama koje se sada preuzimaju.
11	**MIKA LAMEŠIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, PRIJEDLOG ZAKONA IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA** Da li se ovim zakonom može regulisati regulisati da se internetske trgovine i internetska prodaja obaveže da na svojim oglašavanjima i stranicama za prodaju, moraju ostaviti i mogućnost kontakta sa kupcima vezano za pojašnjenja oko proizvoda.Mnogi to danas nemaju i često naručite proizvod koji nije imao dovoljno opisane tehničke karakteristike pa vam ne odgovara i ne možete vratiti.?Zahvaljujem,lp.	**Nije prihvaćen** Odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22 i 59/23) sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu uređeno je Glavom III. važećeg Zakona, tako je člankom 60. stavkom 1. , između ostalog, propisano da prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o: svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju.
12	**LEJLA ŠANTIĆ JURČIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, PRIJEDLOG ZAKONA IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA** Smatram da u novom zakonu treba predvidjeti i zaštitu Potrošača korisnika Hrvatske pošte. Komunikacija Potrošača sa korisničkom podrškom Hrvatske pošte je godinama otežana kako bi Potrošač odustao od bilo kakvog pokušaja traženja odgovora. Obrazac za slanje upita je neodgovarajući, opcije za odabir koje se nude, također nisu odgovarajuće, te se traže informacije koje Potrošač	**Nije prihvaćen** Nije prihvaćen. Vezano uz pitanja rješavanja sporova poštanskih usluga, navodimo kako isto nije predmet uređenja Prijedloga zakona, budući da su pitanja pružanja poštanskih usluga, prava i obveza korisnika, kao i postupanje davatelja poštanskih usluga, uređena Zakonom o poštanskim uslugama („Narodne novine“, broj 144/12, 153/13, 78/15, 110/19), a nadzor nad provedbom navedenog propisa u nadležnosti je Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM). Vezano uz prijedlog uređenja informiranja potrošača o identitetu u trgovca i primijenjenim načinima komunikacije, odnosno rješavanja prigovora,

nema kako bi mogao uopće poslati upit. Na upit se ne dobiva nikada adekvatan odgovor, a pritužbe se uvijek smatraju neosnovanim. Potrošač nema mogućnosti provjere statusa svojim pošiljki jer se statusi ne ažuriranju, Potrošač ne dobiva nikakve informacije niti obavijesti. Da ne ulazim u problematiku potpisivanja umjesto Potrošača, upisivanja krivih datuma i slično. Nema predviđene odgovornosti ni kazne za NE pružanje unaprijed plaćenih usluga, otežavanje dobivanja informacija, načina komunikacije, izbjegavanja odgovora, te samim time ne postoji nikakva zaštita Potrošača Hrvatske pošte. Dalje; većina online trgovina danas se predstavlja Potrošaču na njegovom jeziku, čime se Potrošač zavarava da se radi o hrvatskoj trgovini ili podružnici. No opet, prilikom traženja odgovora na ne ispunjene usluge, Potrošač često nema mogućnosti dobivanja odgovora na svome jeziku, odgovori su nejasni, često na više jezika. Redovito nema nikakve mogućnosti kontaktiranja osim neadekvatnih online obrazaca koje se ne može uvijek ispuniti jer javljaju greške. Chat usluge s agentom su gotovo uvijek onemogućene premda se kontaktiranje provodi unutar predviđenog radnog vremena ili se pak dobivaju automatski odgovori "chat botova" koji nemaju veze sa upitima te se ne može doći do fizičkog agenta. Isto se odnosi i na interne pravilnike trgovina koji su nejasni ili nepotpuni te ne predviđaju određene situacije. Sve ovo upućuje da nema neke adekvatne zaštite Potrošača. Također smatram da bi trebalo predvidjeti adekvatne rokove za povrat sredstava koji često ne budu izvršeni unutar predviđenog roka a i rok od primitka proizvoda do povrata sredstava je često maksimalno iskorišten. Potom je potrošač prisiljen naknadno kontaktirati Prodavatelja i tražiti pojašnjenje, samim time se sve odugovlači a primaju se automatski odgovori. Trebalo bi skratiti rokove za povrat sredstava, rokove za dobivanje odgovora i općenito rokove rješavanje sporova bilo koje vrste. Reklamacija proizvoda je također otežana jer gotovo da i nije moguće reklamirati proizvod ako je već korišten, ako se radi o lošoj kvaliteti odjeće, obuće i sličnih proizvoda, te manama koje nastanu tijekom prvog pranja ili korištenja. To se prvenstveno odnosi na sve proizvode za koje nema predviđenih jamstava te Potrošač nema mogućnosti povrata ili dobivanja zamjene. Normalno je u današnje vrijeme prodati loš proizvod za koji potom ni trgovac ni proizvođač ne snosi nikakvu odgovornost. Garancije i jamstva predviđeni su za uređaje i ništa drugo, a redovito se nešto dogodi taman po isteku garancije. A i u tim slučajevima su rješenja za Potrošača diskutabilna. To naravno povlači ekološku problematiku gomilanja proizvoda loše kvalitete koji završavaju na otpadu kao i tekstila koji se ne reciklira. Potom imamo situacije sa rokovima trajanja prehrambenih proizvoda koji se u određenim trgovinama višestruko preljepljuju novim etiketama sa novim datumima te zavaravajućim sniženjem. Namjerno isticanje krivih cijena proizvoda na polici, uvećavanja prvobitne cijene kako bi popust bio veći. Problematika naplaćivanja proizvoda koji nisu ni kupljeni no budu prisutni na računu je već druga sfera i ne tiče se ove tematike, no također je stalno prisutna. U nekim

potrebno je istaknuti da je navedeno već uređeno odredbom članka 60. važećeg Zakona o zaštiti potrošača kojom je propisano da je trgovac, prije nego potrošač sklopi ugovor na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, obvezan obavijestiti potrošača o svim relevantnim aspektima ugovora, uključujući navedeno te je za isto zapriječena prekršajna kazna. Također, odrebama članka 10. predmetnog zakona uređuje se detaljnije pravo na pisani prigovor i obveza trgovca odgovoriti na isti u roku od 15 dana od zaprimljenog prigovora. U vezi s tvrdnjama o općenitoj praksi trgovaca koja je u suprotnosti s odredbama Zakona o zaštiti potrošača, ovim putem obavještavamo da je Prijedlogom zakona predviđeno povećanje iznosa maksimalnih prekršajnih novčanih kazni koje se mogu izreći trgovcima za povrede odredbi Zakona o zaštiti potrošača.

	trgovinama se ne priznaje povrat proizvoda za novac već samo za zamjenu u istom iznosu. Potom imamo prodaju starih odjevnih proizvoda, prilikom kupnje na daljinu u online trgovinama, 10 i više godina stari, o čemu potrošač nije prethodno informiran i ne zna što kupuje, jer nije istaknuto da se radi o starijem proizvodu ili pak outlet proizvodu ili proizvodu s nekom greškom. S obzirom na današnju kvalitetu korištenih materijala, neadekvatno skladištenje, starenje i polimerizaciju i to treba uzeti u obzir. U tim slučajevima Potrošač jedino može vratiti proizvod i potom čekati povrat novčanih sredstava, budući da je prilikom kupnje bio zavaran i nije znao što kupuje. To predstavlja samo dodatno gubljenje vremena za Potrošača i način da Prodavatelj na neko vrijeme zadrži novac. Mogla bih sada u nedogled navoditi niz situacija i imena tvrtki i pružatelja usluga kod kojih su u više navrata primijećena veća ili manja kršenja zakona o zaštiti potrošača ili druge neprofesionalne prakse. Opet i u ovim slučajevima prodavatelj nije novčano kažnjen niti je snosio ikakve posljedice. Također bi trebalo u ovo uključiti i Udruge za zaštitu potrošača koje s obzirom da su na volonterskoj bazi često ne pokazuju ni znanje ni volje pristupiti nekom rješavanju problema ili pružanju adekvatne pomoći potrošaču. Nadam se da ce novi zakon barem donekle predvidjeti moguće situacije a ujedno da će biti zaštićeni i pošteni Prodavatelji proizvoda i usluga od iskorištavanja Potrošača što u današnje vrijeme također treba uzeti u obzir.	

13	**HP - HRVATSKA POŠTA D.D.** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 2.** U odnosu na članak 2. točku 48. predlažemo da se pojam "tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš" integrira s pojmom oznake održivosti, uzevši u obzir i pojam označavanja u točki 22. ovog članka: Označavanje je uz ostalo riječ, slikovni prikaz, simbol, a oznaka održivosti je dobrovoljna oznaka povjerenja kojom se uz ostalo promiče proizvod obzirom na okolišna svojstva, dok je tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš izjava ili poruka, koja može biti tekstualna i slikovna, pa i etiketa, vezano za prihvatljivost za okoliš. Pojmovi se po našem mišljenju preklapaju u dijelu u kojem se oznaka održivosti odnosi na okolišna obilježja.	**Djelomično prihvaćen** U svom dopisu predlažete izmjenu članka 4. Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona zaštiti potrošača (u daljnjem tekstu: Prijedlog zakona) u odnosu na ujednačavanje pojmova koji se odnose na označavanje i tržišno komuniciranje. Potrebno je naglasiti da su pojmovi „tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš“ i „oznaka održivosti“ predmet usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem (SL L, 2024/825, 6.3.2024., u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2024/825). Riječ je o direktivi maksimalne harmonizacije što onemogućuje državama članicama da nacionalnim zakonodavstvom na bilo koji način odstupaju od istih, stoga nije dopušteno mijenjati izričaj primijenjen u samoj direktivi tijekom transpozicije iste. Kako ste i sami naveli sadržaj je u određenoj mjeri sličan, navedeno proizlazi iz toga što je „tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš“ širi pojam koji u svom sadržaju obuhvaća i pojam „oznaka održivosti“ i to u slučajevima u kojima prikazivanje te oznake obuhvaća tržišno komuniciranje koje sugerira ili stvara dojam da proizvod pozitivno utječe ili ne utječe na okoliš ili da je manje štetan za okoliš od konkurentskih proizvoda. U odnosu na primjedbe na pojam „označavanje“ slažemo se Vašom argumentacijom kako se pojmovi sadržajno u određenoj mjeri preklapaju. Stoga će pojam „označavanje“ biti brisan iz Prijedloga zakona budući da je sadržaj istog dovoljno uređen člankom 6. Zakona o zaštiti potrošača „Narodne novine“ broj (19/22 i 59/23) te ako bi se zadržao u definicijama može stvoriti prijepore o međuodnosu s drugim definicijama.
14	**DRUŠTVO POTROŠAČICA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 2.** Predlažemo da se u odredbama o predugovornom informiranju jasno istakne da informacije ne smiju biti samo formalno ispunjene, nego upotrebljive i lako razumljive prosječnom potrošaču – posebno osobama s manje pravnog ili financijskog znanja. Time bi se povećala stvarna zaštita potrošača pri sklapanju ugovora.	**Nije prihvaćen** Nije prihvaćen. Predmetno područje uređeno je važećim Zakonom o zaštiti potrošača, te je odredbama članka 46., članka 60. i članka 88. istog propisana obveza trgovca da potrošaču pruži predugovorne obavijesti na jasan i razumljiv način prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, za čije su nepoštivanje predviđene prekršajne sankcije u članku 149. Zakona o zaštiti potrošača.

15	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 5.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ daje punu podršku komentaru kojim se predlaže izmjena stavka 2. članka 10. Zakona o zaštiti potrošača na način da se omogući podnošenje pisanog prigovora putem drugih sredstava mrežne komunikacije kao alternative elektroničkoj pošti, a ne isključivo dodatno uz nju. Smatramo da je predložena izmjena opravdana, svrhovita i nužna, te da doprinosi pravnoj jasnoći, dosljednosti zakonskog teksta i učinkovitijoj zaštiti prava potrošača u praksi. Prije svega, sadašnje normativno rješenje može se tumačiti na način da je trgovac obvezan omogućiti podnošenje prigovora putem elektroničke pošte, dok su druga sredstva mrežne komunikacije dopuštena isključivo kao dodatna mogućnost. Takvo tumačenje stvara nepotrebnu pravnu nejasnoću i dovodi do različite prakse među trgovcima, ali i do potencijalno različitih tumačenja nadzornih tijela. Predloženom izmjenom jasno se utvrđuje da druga sredstva mrežne komunikacije mogu predstavljati ravnopravnu alternativu, pod uvjetom da omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju. Dodatno naglašavamo da je predložena izmjena u potpunosti usklađena s ostalim stavcima istog članka, osobito sa stavcima 3. i 6., koji već predviđaju alternativu u načinu potvrde primitka prigovora i davanja odgovora na prigovor (elektronička pošta ili način iz stavka 2.). Time se uklanja unutarnja nedosljednost zakonske odredbe i osigurava koherentnost cijelog članka. Iz perspektive rada naše udruge s potrošačima, ističemo i praktičnu važnost predložene izmjene. Sve veći broj trgovaca koristi digitalne sustave poput korisničkih računa, web-obrazaca ili drugih platformi koje omogućuju pouzdanu evidenciju komunikacije, uključujući vremenski slijed i sadržaj prigovora. Takvi sustavi često su za potrošače pregledniji i sigurniji od klasične elektroničke pošte, a za trgovce učinkovitiji u obradi prigovora. Ne postoji opravdan razlog da se trgovce obvezuje na paralelno održavanje više komunikacijskih kanala ako jedan od njih već u potpunosti ispunjava svrhu zaštite potrošača. Smatramo da predložena izmjena ne umanjuje razinu zaštite potrošača, već upravo suprotno – doprinosi lakšem ostvarivanju prava, većoj pravnoj sigurnosti i smanjenju mogućnosti sporova zbog formalnih razloga. Ujedno se poštuje načelo razmjernosti i prilagodbe zakonodavstva suvremenim digitalnim oblicima komunikacije. Slijedom navedenog, Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ u cijelosti podržava navedeni prijedlog izmjene stavka 2. članka 10. Zakona te smatra da bi njegovo prihvaćanje predstavljalo pozitivan i konkretan korak prema jasnijem i učinkovitijem normativnom uređenju postupka podnošenja i rješavanja potrošačkih prigovora.	**Nije prihvaćen** Nije prihvaćen. Kako jasno proizlazi iz odredbi članka 10. stavaka 3. i 6. Zakona o zaštiti potrošača, trgovac je ovlašten potvrditi, odnosno meritorno odgovoriti na zaprimljen prigovor putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju isključivo u slučaju kada je trgovac iskoristio mogućnost iz članka 10. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača, što nužno zahtjeva da je i sam prigovor podnesen na taj način. Uzimajući u obzir narav tog načina podnošenja prigovora (redovito podnošenje prigovora putem chat-a kada trgovac nakon razgovora dostavi transkript istog zajedno s informacijom o vremenu podnošenja prigovora), postavlja se pitanje mogućnosti dostave odgovora potrošaču, ako sam potrošač nije na taj način i podnio prigovor. Međutim, kako bi se onemogućili eventualni sporovi o sadržaju obveze trgovca i protupravno postupanje trgovaca izmijenit će se izričaj odredbe članka 10. stavaka 3. i 6. Zakona o zaštiti potrošača te će se naglasiti da trgovac mora odgovoriti na prigovor na jednak način na koji ga je i zaprimio.

16	**HP - HRVATSKA POŠTA D.D.** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 5.** U odnosu na članak 5. ovog Prijedloga, kojim se mijenja članak 10. Zakona, predlažemo promijeniti i stavak 2. navedenog članka, tako da glasi: "Trgovac može, umjesto putem elektroničke pošte ili dodatno tome, omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju." Sadašnji tekst se može tumačiti tako da se podnošenje prigovora putem drugih sredstava mrežne komunikacije može omogućiti samo povrh sredstava predviđenih u stavku 1. (što uključuje email). Ovdje se predlaže da takvo podnošenje prigovora može, ovisno o odluci trgovca, biti alternativa podnošenju prigovora putem email-a. Prvi razlog za predloženu dopunu teksta je usklađenje sa ostalim stavcima istog članka. Naime, stavcima 3. i 6. istog članka propisana je obveza trgovca: "...u pisanom obliku...putem...elektroničke pošte ili na način određen stavkom 2. ovog članka ...potvrditi primitak prigovora (u st. 3.)… odgovoriti na prigovore (u st. 6). Dakle, što se tiče potvrde primitka prigovora i davanja odgovora na prigovor, omogućena je alternativa, u smislu da trgovac koji potvrđuje primitak prigovora odnosno trgovac koji odgovara na prigovor ne mora ujedno koristiti email i drugo sredstvo mrežne komunikacije, već može koristiti samo jedan od tih načina. Drugi razlog je da sadašnji tekst stavka 2. za trgovca koji je uveo ili želi uvesti mogućost podnošenja prigovora putem drugih sredstava mrežne komunikacije, predstavlja suvišno i nepotrebno opterećenje da paralelno s mogućnošću korištenja drugim sredstvima mrežne komunikacije mora omogućiti komunikaciju putem email-a.	**Nije prihvaćen** Nije prihvaćen. Kako jasno proizlazi iz odredbi članka 10. stavaka 3. i 6. Zakona o zaštiti potrošača, trgovac je ovlašten potvrditi, odnosno meritorno odgovoriti na zaprimljen prigovor putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju isključivo u slučaju kada je trgovac iskoristio mogućnost iz članka 10. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača, što nužno zahtjeva da je i sam prigovor podnesen na taj način. Uzimajući u obzir narav tog načina podnošenja prigovora (redovito podnošenje prigovora putem chat-a kada trgovac nakon razgovora dostavi transkript istog zajedno s informacijom o vremenu podnošenja prigovora), postavlja se pitanje mogućnosti dostave odgovora potrošaču, ako sam potrošač nije na taj način i podnio prigovor. Međutim, kako bi se onemogućili eventualni sporovi o sadržaju obveze trgovca i protupravno postupanje trgovaca izmijenit će se izričaj odredbe članka 10. stavaka 3. i 6. Zakona o zaštiti potrošača te će se naglasiti da trgovac mora odgovoriti na prigovor na jednak način na koji ga je i zaprimio.

17	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 6.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ daje punu i nedvojbenu podršku prijedlogu Društva Potrošačica, kao i stajalištu koje je iznijela Ana Knežević u ime Hrvatske udruge za zaštitu potrošača, prema kojem je nužno zakonski propisati obvezu trgovca da potrošaču, tijekom trajanja popravka, osigura zamjenski uređaj ili robu iste vrste, kada je to objektivno nužno za zadovoljavanje osnovnih svakodnevnih potreba. Iz perspektive rada naše udruge na terenu, ističemo kako je predugo trajanje popravaka jedan od najčešćih i najproblematičnijih razloga pritužbi potrošača. U praksi se popravci često produžuju na više tjedana, pa i mjeseci, bez jasnih rokova, bez učinkovitog nadzora i bez ikakve kompenzacije za potrošača koji je u tom razdoblju ostao bez proizvoda koji mu je nužan za svakodnevni život. Posebno naglašavamo da se u današnje vrijeme mnogi proizvodi ne mogu smatrati luksuzom, već osnovnim sredstvom za funkcioniranje u društvu. Riječ je, primjerice, o hladnjacima, perilicama rublja, štednjacima, mobilnim telefonima, računalima ili drugim uređajima koji su nužni za komunikaciju, rad, obrazovanje djece, zdravstvene potrebe i obavljanje svakodnevnih obveza. U situacijama kada je takav proizvod na popravku, a zamjenski nije osiguran, potrošač trpi stvarnu i mjerljivu štetu, iako je uredno ostvario svoje zakonsko pravo na reklamaciju. Smatramo da bi uvođenje zakonske obveze osiguravanja zamjenskog proizvoda tijekom trajanja popravka: značajno ojačalo stvarnu, a ne samo formalnu zaštitu potrošača, spriječilo dugotrajna odugovlačenja popravaka, potaknulo trgovce i servise na učinkovitije i brže rješavanje reklamacija, smanjilo broj pritužbi, sporova i nezadovoljstva potrošača. Važno je istaknuti da se predloženom obvezom ne bi narušila razmjernost niti bi se trgovce neopravdano opteretilo, jer je prijedlog jasno formuliran uz uvjet „gdje je to objektivno nužno“. Time se ostavlja prostor za razumno i svrhovito tumačenje, uzimajući u obzir vrstu robe, njezinu namjenu i stvarne potrebe potrošača. U praksi često svjedočimo situacijama u kojima potrošači, iako su u pravu, odustaju od daljnjeg ostvarivanja svojih prava upravo zbog dugotrajnog ostajanja bez osnovnog proizvoda. Takav sustav destimulira korištenje zakonom zajamčenih prava i dovodi do nepovjerenja u sustav zaštite potrošača. Uvođenjem obveze osiguravanja zamjenskog uređaja tijekom popravka, zakon bi konačno odgovorio na jedan od najkonkretnijih i najčešćih problema potrošača u Republici Hrvatskoj. Slijedom navedenog, Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ u cijelosti podržava prijedlog Društva Potrošačica i stav Hrvatske udruge za zaštitu potrošača te smatra da bi njegovo uvrštavanje u Zakon o zaštiti potrošača predstavljalo stvaran i vidljiv iskorak u zaštiti prava potrošača, usmjeren na praksu i svakodnevni život građana, a ne isključivo na formalno usklađivanje s propisima.	**Nije prihvaćen** Primjedba se ne prihvaća. Naime, ostvarivanje prava na popravak temeljem odgovornosti za materijalni nedostatak, odnosno izdanog komercijalnog jamstva, pa i mogućnost uređenje obveze osiguranja zamjenske stvari tijekom istog nije predmet uređenja Prijedloga zakona, već se u cijelosti uređuje posebnim propisom, odnosno odredbama Zakona o obveznim odnosima. U odnosu na uređenje mogućnosti osiguranja zamjenske robe neovisno o izdanom jamstvu, odnosno odgovornosti za materijalni nedostatak odredbama članka 112. b Zakona o zašiti potrošača, potrebno je naglasiti da su predmetne odredbe rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2024/1799. Kako je člankom 3. predmetne Direktive uređeno da su odredbe iste maksimalne harmonizacije, nije dopušteno državama članicama da nacionalnim zakonodavstvom na bilo koji način odstupiti od istih. Predmetnom direktivom uređuje se: - pravo prodavatelja omogućiti potrošaču besplatno korištenje zamjenske robe tijekom popravka uslijed materijalnog nedostatka na robi i - pravo proizvođača omogućiti korištenje besplatno ili uz primjerenu naknadu zamjenske robe tijekom popravke iste uslijed ostvarenje prava temeljem komercijalnog jamstva. Drugim riječima, potrošač nema pravo na zamjensku robu ukoliko mu to prodavatelj, odnosno proizvođač nisu prethodno omogućili, a nacionalnim zakonodavstvom navedeno pravo ne može se jednostrano urediti. Razlog što se direktivom predvidjela uopće kao mogućnost odobravanja zamjenske robe tijekom popravka jest što se navedena praksa pojedinih trgovaca ocijenila kao dobar poslovni običaj koji bi se trebao proklamirati nadalje kako bi tijekom vremena bio prepoznat od šireg kruga trgovaca i postao pravni standard, međutim propisivanje obveze omogućavanja zamjenske robe tijekom popravka bi bila neproporcionalna obveza trgovcima. O predmetnom se vodila i javna rasprava na razini Unije kada su pozivane nacionalne udruge za zaštitu potrošača da istaknu svoje prijedloge i primjedbe o uređenju prava na popravak te informiranju potrošača o trajnosti robe te se tada moglo utjecati na sadržaj odredbi direktive.

18	**ANA KNEŽEVIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 6.** Podržavamo prijedlog Društva Potrošačica , proizvodi se popravljaju jako dugo i svakako treba osigurati zamjenski sve dok traje popravak. Ana Knežević - Hrvatska udruga za zaštitu potrošača	**Nije prihvaćen** Primjedba se ne prihvaća. Naime, ostvarivanje prava na popravak temeljem odgovornosti za materijalni nedostatak, odnosno izdanog komercijalnog jamstva, pa i mogućnost uređenje obveze osiguranja zamjenske stvari tijekom istog nije predmet uređenja Prijedloga zakona, već se u cijelosti uređuje posebnim propisom, odnosno odredbama Zakona o obveznim odnosima. U odnosu na uređenje mogućnosti osiguranja zamjenske robe neovisno o izdanom jamstvu, odnosno odgovornosti za materijalni nedostatak odredbama članka 112. b Zakona o zašiti potrošača, potrebno je naglasiti da su predmetne odredbe rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2024/1799. Kako je člankom 3. predmetne Direktive uređeno da su odredbe iste maksimalne harmonizacije, nije dopušteno državama članicama da nacionalnim zakonodavstvom na bilo koji način odstupiti od istih. Predmetnom direktivom uređuje se: - pravo prodavatelja omogućiti potrošaču besplatno korištenje zamjenske robe tijekom popravka uslijed materijalnog nedostatka na robi i - pravo proizvođača omogućiti korištenje besplatno ili uz primjerenu naknadu zamjenske robe tijekom popravke iste uslijed ostvarenje prava temeljem komercijalnog jamstva. Drugim riječima, potrošač nema pravo na zamjensku robu ukoliko mu to prodavatelj, odnosno proizvođač nisu prethodno omogućili, a nacionalnim zakonodavstvom navedeno pravo ne može se jednostrano urediti. Razlog što se direktivom predvidjela uopće kao mogućnost odobravanja zamjenske robe tijekom popravka jest što se navedena praksa pojedinih trgovaca ocijenila kao dobar poslovni običaj koji bi se trebao proklamirati nadalje kako bi tijekom vremena bio prepoznat od šireg kruga trgovaca i postao pravni standard, međutim propisivanje obveze omogućavanja zamjenske robe tijekom popravka bi bila neproporcionalna obveza trgovcima. O predmetnom se vodila i javna rasprava na razini Unije kada su pozivane nacionalne udruge za zaštitu potrošača da istaknu svoje prijedloge i primjedbe o uređenju prava na popravak te informiranju potrošača o trajnosti robe te se tada moglo utjecati na sadržaj odredbi direktive.

19	**DRUŠTVO POTROŠAČICA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 6.** Predlažemo da se u zakon uvrsti i obveza trgovca da potrošaču tijekom trajanja popravka ustupi zamjenski uređaj/robu iste vrste gdje je to objektivno nužno kako bi potrošač mogao obavljati osnovne svakodnevne funkcije i potrebe.	**Nije prihvaćen** Primjedba se ne prihvaća. Naime, ostvarivanje prava na popravak temeljem odgovornosti za materijalni nedostatak, odnosno izdanog komercijalnog jamstva, pa i mogućnost uređenje obveze osiguranja zamjenske stvari tijekom istog nije predmet uređenja Prijedloga zakona, već se u cijelosti uređuje posebnim propisom, odnosno odredbama Zakona o obveznim odnosima. U odnosu na uređenje mogućnosti osiguranja zamjenske robe neovisno o izdanom jamstvu, odnosno odgovornosti za materijalni nedostatak odredbama članka 112. b Zakona o zašiti potrošača, potrebno je naglasiti da su predmetne odredbe rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2024/1799. Kako je člankom 3. predmetne Direktive uređeno da su odredbe iste maksimalne harmonizacije, nije dopušteno državama članicama da nacionalnim zakonodavstvom na bilo koji način odstupiti od istih. Predmetnom direktivom uređuje se: - pravo prodavatelja omogućiti potrošaču besplatno korištenje zamjenske robe tijekom popravka uslijed materijalnog nedostatka na robi i - pravo proizvođača omogućiti korištenje besplatno ili uz primjerenu naknadu zamjenske robe tijekom popravke iste uslijed ostvarenje prava temeljem komercijalnog jamstva. Drugim riječima, potrošač nema pravo na zamjensku robu ukoliko mu to prodavatelj, odnosno proizvođač nisu prethodno omogućili, a nacionalnim zakonodavstvom navedeno pravo ne može se jednostrano urediti. Razlog što se direktivom predvidjela uopće kao mogućnost odobravanja zamjenske robe tijekom popravka jest što se navedena praksa pojedinih trgovaca ocijenila kao dobar poslovni običaj koji bi se trebao proklamirati nadalje kako bi tijekom vremena bio prepoznat od šireg kruga trgovaca i postao pravni standard, međutim propisivanje obveze omogućavanja zamjenske robe tijekom popravka bi bila neproporcionalna obveza trgovcima. O predmetnom se vodila i javna rasprava na razini Unije kada su pozivane nacionalne udruge za zaštitu potrošača da istaknu svoje prijedloge i primjedbe o uređenju prava na popravak te informiranju potrošača o trajnosti robe te se tada moglo utjecati na sadržaj odredbi direktive.

20	**HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 7.** Uz članak 7. Hrvatska obrtnička komora ukazuje na problematičnost predložene izmjene članka 14. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača kojom se brišu riječi „osim ako nije drukčije ugovoreno“, budući da se time neopravdano zadire u načelo ugovorne slobode. Važeće zakonsko rješenje omogućava trgovcu i potrošaču da, sukladno načelu slobode uređivanja obveznih odnosa, sporazumno urede međusobna prava i obveze, uključujući i pitanje kamata na predujam. Brisanjem navedene odredbe obveza isplate kamata postaje apsolutna i neovisna o volji ugovornih strana, čime se onemogućava svaka mogućnost pregovaranja i prilagodbe ugovora konkretnim okolnostima. Takvo rješenje osobito nepovoljno pogađa obrtnike – male trgovce i pružatelje usluga – koji često posluju s ograničenim financijskim i administrativnim kapacitetima. U mnogim obrtničkim djelatnostima predujmovi su nužni radi nabave materijala, pokrića troškova proizvodnje ili osiguranja izvršenja narudžbi po mjeri potrošača. Uvođenje obvezne kamate na svaki predujam kod roka isporuke duljeg od 30 dana predstavlja dodatno financijsko opterećenje koje obrtnici teško mogu apsorbirati. Hrvatska obrtnička komora smatra da zaštita potrošača ne bi smjela ići nauštrb ugovorne slobode i održivosti poslovanja malih trgovaca i obrtnika. Zadržavanje mogućnosti drukčijeg ugovaranja omogućava fleksibilnost, potiče dogovor između stranaka i osigurava pravedniju ravnotežu interesa. Slijedom navedenog, predlažemo da se sporni dio odredbe ne briše te da se zadrži postojeće zakonsko rješenje koje omogućava ugovorno uređenje pitanja kamata na predujam.	**Nije prihvaćen** Primjedba se ne prihvaća. Člankom 7. Prijedloga zakona mijenja se odredba članka 14. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača na način da se briše se mogućnost ugovaranja nenovčane činidbe trgovca umjesto isplate kamate potrošaču za slučaj kada trgovac zahtijeva kupnju proizvoda ili usluge s predujmom. Navedena mogućnost nije zaživjela u praksi te je samim time nesvrsishodna. Vezano uz primjedbu da se onemogućuje odricanje od prava na kamate uređenih predmetnom odredbom, isto bi predstavljalo nesrazmjer vrijednosti činidaba. Uzimajući u obzir da je potrošač slabija pregovaračka strana u predmetnim ugovorima, a da se u skladu s člankom 1. Zakona o zaštiti potrošača ovim propisom štite potrošačka prava u najvećoj mogućnoj mjeri, navedeni prijedlog nije moguće prihvatiti.
21	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 7.** Udruženje trgovine HGK vezano za članak 7. ovog Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, ističe sljedeće: “Trenutno, s klauzulom "ako nije drukčije ugovoreno", trgovac i potrošač mogu ugovorom isključiti ili izmijeniti obvezu plaćanja kamata. Dakle, trgovac i potrošač u ugovoru ili općim uvjetima poslovanja, sukladno načelu slobodi uređivanja obveznih odnosa, mogu ugovoriti odredbu kojom se potrošač odriče kamata na predujam. Brisanjem tog dijela obveza isplate kamata postaje apsolutna - više se ne može ugovorom izbjeći, odnosno svaki predujam kod roka isporuke veći od 30 dana će nositi i kamatu. Predloženom se izmjenom negativno utječe na ugovornu slobodu - trgovac više nema mogućnost pregovarati s potrošačem, dok se neopravdano dodatno financijski i administrativno opterećuje trgovca.”	**Nije prihvaćen** Primjedba se ne prihvaća. Člankom 7. Prijedloga zakona mijenja se odredba članka 14. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača na način da se briše se mogućnost ugovaranja nenovčane činidbe trgovca umjesto isplate kamate potrošaču za slučaj kada trgovac zahtijeva kupnju proizvoda ili usluge s predujmom. Navedena mogućnost nije zaživjela u praksi te je samim time nesvrsishodna. Vezano uz primjedbu da se onemogućuje odricanje od prava na kamate uređenih predmetnom odredbom, isto bi predstavljalo nesrazmjer vrijednosti činidaba. Uzimajući u obzir da je potrošač slabija pregovaračka strana u predmetnim ugovorima, a da se u skladu s člankom 1. Zakona o zaštiti potrošača ovim propisom štite potrošačka prava u najvećoj mogućnoj mjeri, navedeni prijedlog nije moguće prihvatiti.

22	**HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 8.** uz članak 8. Hrvatska obrtnička komora protivi se predloženom stavku 4. članka 18., kojim se zabrana dostavljanja oglasnih poruka i materijala proširuje i na slučaj kada se oni dostavljaju zajedno s računom za kupljeni proizvod. Smatramo da je ovakvo rješenje nerazmjerno i nepotrebno. U praksi, obrtnici često uz račun prilažu osnovne promotivne materijale (npr. obavijesti o radnom vremenu, sezonskim ponudama ili dodatnim uslugama) koji su usko povezani s već ostvarenim poslovnim odnosom s potrošačem, a ne predstavljaju nametljivo oglašavanje. Uvođenjem ove zabrane obrtnicima se nameće dodatno administrativno i organizacijsko opterećenje, jer bi morali voditi posebne evidencije o pojedinačnim izjavama potrošača i prilagođavati sadržaj svake pošiljke, što je za male poslovne subjekte nerazmjerno složeno i troškovno zahtjevno. Zaključno, smatramo da predloženi stavak 4. nepotrebno ograničava komunikaciju trgovca s postojećim kupcem te dovodi obrtnike u nepovoljniji položaj, bez stvarnog doprinosa dodatnoj zaštiti potrošača. Predlažemo njegovo brisanje.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća. Člankom 8. Prijedloga zakona zabranjuje se trgovcu dostavljanje oglasnih poruka i materijala putem pošte isključivo potrošaču koji je nedvosmisleno i izričito izjavio takvu zabranu. Postoje slučajevi kada trgovci potrošačima putem pošte, zajedno s računima, a i na druge načine, dostavljaju i reklame drugih proizvoda te reklamiraju poslovanje drugih trgovaca općenito, a pojedini potrošači navedenu praksu smatraju uznemiravanjem. Stoga se Prijedlogom zakona, propisala zabrana opisanog postupanja. Međutim, kako bi se osigurao zahtjev proporcionalnosti, navedena zabrana se ograničava na slučajeve kada je takva zabrana od strane potrošača bila izričito izjavljena. Time se osigurava da potrošači koji žele da im se dostavljaju promidžbene poruke putem pošte i dalje iste zaprimaju.
23	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 8.** Udruženje trgovine HGK vezano za članak 8. ovog Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, ponovno ističe sljedeće: "Predloženom dopunom trgovac bi izgubio mogućnost putem računa ili uobičajene pošte nuditi potrošačima svoju robu. Dopunom se neopravdano administrativno opterećuje trgovca koji mora uspostaviti sustav evidencije takvih potrošača, dodatnim troškovima IT sustava, usklađivanjem procedura i edukacijom svojih zaposlenika. Predloženom izmjenom se također ograničava/reducira komunikacija s postojećim kupcima. “	**Nije prihvaćen** Ovim člankom zabranjuje se trgovcu dostavljanje oglasnih poruka i materijala putem pošte isključivo potrošaču koji je nedvosmisleno i izričito izjavio takvu zabranu. Postoje slučajevi kada trgovci potrošačima putem pošte, zajedno s računima, a i na druge načine, dostavljaju i reklame drugih proizvoda te reklamiraju poslovanje drugih trgovaca općenito, a pojedini potrošači navedenu praksu smatraju uznemiravanjem. Stoga se Prijedlogom zakona, propisala zabrana opisanog postupanja. Međutim, kako bi se osigurao zahtjev proporcionalnosti, navedena zabrana se ograničava na slučajeve kada je takva zabrana od strane potrošača bila izričito izjavljena. Time se osigurava da potrošači koji žele da im se dostavljaju promidžbene poruke putem pošte i dalje iste zaprimaju. Vezano uz tvrdnju da se predloženom izmjenom trgovcima „ograničava komunikacija s postojećim kupcima“, naglašavamo kako se ovom odredbom isključivo uređuje slanje promidžbenih poruka, a ne komunikacija koja se odnosi na sklopljeni ugovor te prava i obveze koje proizlaze iz istog.
24	**JOSIP BLAŽEK** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 8.** Poštovani, predlažem da se zabrana dostavljanja oglasnih poruka i materijala odnosi i na zabranu dostavljanja putem e-pošte, ukoliko je to potrošač izjavio.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća. Ministarstvo gospodarstva nije nadležno za uređivanje predmetnog područja, budući da su neželjene elektroničke komunikacije uređene člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, br. 76/22, 144/24), kojim su ujedno propisane i odgovarajuće sankcije. Navedeni Zakon je u nadležnosti Ministarstva mora, prometa i infrastrukture.

25	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 9.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da je cilj izmjena članka 19. Zakona o zaštiti potrošača – osigurati transparentno i istinito informiranje potrošača o cijenama – opravdan i nužan, no da pojedine predložene formulacije zahtijevaju dodatno preciziranje kako bi se izbjegla pravna nesigurnost, ali i spriječilo slabljenje razine zaštite potrošača. Pozdravljamo dio primjedbi koje je iznijelo Udruženje trgovine Hrvatske gospodarske komore, osobito u dijelu koji se odnosi na razgraničenje trajnog sniženja redovne cijene od posebnih oblika prodaje. Smatramo opravdanim da se jasno normira da trgovac koji trajno i bez vremenskog ograničenja snizi redovnu cijenu proizvoda, bez isticanja akcije ili sniženja, ne provodi poseban oblik prodaje u smislu članka 19. Zakona, pod uvjetom da se potrošač ne dovodi u zabludu postojanjem privremene cjenovne pogodnosti. Istodobno, smatramo nužnim naglasiti da se takvo razgraničenje ne smije koristiti za zaobilaženje pravila o referentnoj cijeni niti za prikrivanje stvarnih sniženja kroz formalno proglašavanje „redovne cijene“. Upravo zato zakonski tekst mora biti formuliran restriktivno i jasno, u korist potrošača. Podržavamo i prijedlog da se u zakon unesu jasne definicije pojmova „lako pokvarljiva roba“ i „roba kojoj brzo ističe rok uporabe“, jer bez takvih definicija postoji ozbiljan rizik neujednačene primjene zakona i proizvoljnog tumačenja, što šteti pravnoj sigurnosti potrošača. S druge strane, Udruga „Korana“ ne može podržati prijedloge koji bi omogućili široko izuzimanje tzv. „drugih tehnika promicanja cjenovnih prednosti“ iz dosega članka 19., niti općenitu mogućnost isticanja više cijena bez jasnih i strogo propisanih uvjeta. Iskustvo iz prakse pokazuje da upravo takvi oblici oglašavanja najčešće dovode do zavaravanja potrošača putem nerealnih preporučenih cijena, umjetno stvorenih usporedbi i netransparentnih prikaza „ušteda“. Smatramo da je nužno zadržati temeljno pravilo: svaka komunikacija cijene mora biti jasna, provjerljiva i razumljiva prosječnom potrošaču, a svako odstupanje mora biti precizno normirano i strogo ograničeno.	**Djelomično prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća u dijelu kojim se zahtjeva uređenje trajnog sniženja cijena. Naime, opisana praksa se ocjenjuje s aspekta zabranjene nepoštene poslovne prakse te se na istu primjenjuju odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača koje uređuju predmetno. Vezano uz sadržaj pojmova "lako pokvarljiva roba" i "roba kojoj brzo istječe rok trajanja", navodimo da Direktiva o isticanju cijena, kao ni Direktiva o pravima potrošača, ne sadrže formalnu definiciju tih pojmova. Kako je riječ o pojmovima preuzetima iz navedenih direktiva, nije dopušteno nacionalnom mjerom definirati iste iz razloga što je riječ o pojmovima koji se moraju jednako definirati (i primjenjivati) na unutarnjem tržištu. Slijedom toga, navedeni se pojmovi tumače prema objektivnim kriterijima te se njihova primjena ocjenjuje od slučaja do slučaja. U kontekstu relevantnog EU zakonodavstva lako pokvarljivom ili robom kojoj uskoro istječe rok uporabe smatra se ona roba koja se fizički može pokvariti ili izgubiti uporabljivost u kratkom roku — primjerice svježa hrana i pića s kratkim rokom trajanja. Mogućnost izuzeća ne odnosi se na robu koja se ne može pokvariti zbog svojih svojstava, poput sezonske odjeće. Također, riječ je o pojmovima koji se primjenjuju u nacionalnom zakonodavstvu primjenjuju više od 20 godine te praksa nije pokazala da su isti sporni.
26	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 9.** Vezano za članak 9. ovog Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, Udruženje trgovine ističe sljedeće: “Najniža cijena u 30 dana kao referentna cijena za posebne oblike prodaje nije dobro rješenje jer tjera trgovca da svaka nova akcija mora biti još niža od prethodne, što je spirala erozije marže. Radi se o zakonodavnom rješenju koje neće pogoditi samo trgovce već kompletan FMCG eko sustav jer će utjecati na sve sudionike u lancu: Trgovci nemaju neograničen prostor u marži, a ona se dodatno smanjuje zbog kontinuiranog rasta ulaznih cijena, pa će biti manje akcija (prema okolnosti da ulazi sve skuplja roba u odnosu na cijenu ulaza one koja se prodavala o prethodnoj najnižoj cijeni čini se da nema	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća. Vezano uz obvezu trgovaca da tijekom posebnih oblika prodaje robe sniženu cijenu određuju s obzirom na najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu uslugu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje, predmetna obveza nije novina već je riječ o obvezi koja je propisana člankom 19. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ 19/22), a odredbom članka 9. Prijedloga zakona samo se mijenja izričaj iste iz razloga što su ju pojedini trgovci smatrali nedovoljno određenom. Kako se predlaže propisivanje iznimke za trgovce robe široke potrošnje, ističući kako bi u suprotnom „sniženja bila formalno nemoguća“, naglašavamo kako se uređenjem predmetne obveze upravo željelo regulirati slučajeve čestih posebnih oblika prodaje robe koja svojim intenzitetom postavljaju pitanje zavaravajuće poslovne prakse,

razumijevanja) Dobavljači će imati manju proizvodnju/plasman jer će trgovci naručivati manje robe za potrebe takvih posebnih oblika prodaje Potrošači su razvili navike kupnje na akcijama koje trgovci neće moći dalje podržavati jer riskiraju ulazak u zonu negativne marže (jer maržom moraju pokriti troškove rada djelatnika maloprodaje, logistike, kao i povećanje njihovih uvjeta) ili pak prodaje ispod nabavne cijene (čemu se zbog izrazito visokih kazni po drugom primjenjivom zakonu trgovci neće izlagati)." Također, u odnosu na predloženu izmjenu članka 19. stavka 1. dosadašnjeg Zakona o zaštiti potrošača, članovi Udruženja trgovine HGK ističu sljedeće: "Predloženi tekst čl. 19. st. 1. dovodi do nejasnoća u slučajevima kada trgovac u redovnom postupku (bilo zbog smanjenja nabavne cijene, bilo zbog drugih razloga prilagodbe tržištu) smanjuje „redovnu“ MPC. Dakle, govorimo o slučajevima gdje trgovac nema namjeru provesti neki poseban oblik prodaje niti želi istaknuti smanjenje, već jednostavno korigira svoju „redovnu“ MPC. Primjerice, proizvod ima MPC 9,99 EUR. Budući da je dobavljač na neodređeno vrijeme (trajno) smanjio nabavnu cijenu, trgovac je imao prostora i odlučio je smanjiti MPC s 9,99 EUR na 9,45 EUR i namjerava tu cijenu imati takvu do daljeg. S obzirom da se radi o korekciji cijene u smislu trajnog smanjenja, trgovac ne smatra da se tu radi o posebnom obliku prodaje niti ga kao takvog želi isticati. Postavlja se pitanje, je li u opisanom gornjem slučaju trgovac prema predloženom tekstu i definiciji iz čl. 19. st. 1. automatski u posebnom obliku prodaje (i ima obvezu označavanja sukladno čl.19. st. 4.) samom činjenicom jer je postavio cijenu niže od najniže cijene koje je primjenjivao u posljednjih 30 dana ili se čl. 19. st. 1. ne bi primjenjivao jer trgovac nema namjeru provođenja posebnog oblika prodaje (u smislu posebnih uvjeta u određenom periodu) i nema namjeru označavati nižu cijenu kao poseban oblik prodaje? Prijedlog je da se gore navedeni slučajevi u svakom slučaju isključe iz dosega čl. 19. st. 1., odnosno da se obveze za posebne oblike prodaje ne primjenjuju kada trgovac formira „redovnu“ stalnu cijenu na niže i kada u stvarnosti ne provodi poseban oblik prodaje niti ga kao takvog na bilo koji način ističe. Svrha zakona bi i dalje bila ispunjena jer nema zavaravanja potrošača u smislu postojanja cjenovne pogodnosti koja ne postoji. Ovdje je situacija obrnuta – cjenovna pogodnost postoji (i to na neodređeno vrijeme), makar se ne ističe. Jedno od mogućih rješenja bi bilo definiranje predmetnog stavka na sljedeći način: „Trgovac može provesti poseban oblik prodaje kada prodaje proizvod po cijenama nižim od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.“ Ovakvom definicijom bilo bi jasno da je provođenje posebnog oblika prodaje moguće isključivo u slučaju kada je cijena niža od najniže cijene u posljednjih 30 dana, a ostavilo bi mogućnost da kada trgovac korigira „redovnu cijenu“ na niže, isto ne predstavlja (prema samoj definiciji) poseban oblik prodaje, odnosno da takvo redefiniranje MPC ne predstavlja obvezu trgovca da oglašava/ističe poseban oblik prodaje (sa svim obvezama koje prate provođenje takvog oblika odnosno radi li se o stvarnim sniženjima cijene robe. Kako je praksa odobravanja posebnih oblika prodaje robe osobito česta među trgovcima robe široke potrošnje, na iste se predmetna obveza mora jednako primjenjivati kao i na ostale trgovce. Ako trgovac trajno korigira (snizi) redovnu cijenu proizvoda zbog tržišnih okolnosti, bez isticanja pojma „akcija“ ili bilo kojeg drugog posebnog oblika prodaje, ne smatra se da provodi poseban oblik prodaje u smislu članka 19. Zakona o zaštiti potrošača te nova cijena postaje jedina relevantna cijena. Međutim, ako trgovac takvu nižu cijenu na bilo koji način označi ili komunicira tako da potrošaču sugerira postojanje cjenovne pogodnosti u odnosu na prethodnu cijenu, obvezan je postupati sukladno članku 19. Zakona o zaštiti potrošača (obvezan je istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koja se primjenjivala za taj proizvod 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje), odnosno članku 20. Zakona o zaštiti potrošača ako je riječ o akciji. U suprotnom, takva praksa može predstavljati i nepoštenu, odnosno zavaravajuću poslovnu praksu u smislu Prijedloga zakona, zbog čega smatramo da navedeno područje nije potrebno dodatno normirati. Vezano uz sadržaj pojmova "lako pokvarljiva roba" i "roba kojoj brzo istječe rok trajanja", navodimo da Direktiva o isticanju cijena, kao ni Direktiva o pravima potrošača, ne sadrže formalnu definiciju tih pojmova. Kako je riječ o pojmovima preuzetima iz navedenih direktiva, nije dopušteno nacionalnom mjerom definirati iste iz razloga što je riječ o pojmovima koji se moraju jednako definirati (i primjenjivati) na unutarnjem tržištu. Slijedom toga, navedeni se pojmovi tumače prema objektivnim kriterijima te se njihova primjena ocjenjuje od slučaja do slučaja. U kontekstu relevantnog EU zakonodavstva lako pokvarljivom ili robom kojoj uskoro istječe rok uporabe smatra se ona roba koja se fizički može pokvariti ili izgubiti uporabljivost u kratkom roku — primjerice svježa hrana i pića s kratkim rokom trajanja. Mogućnost izuzeća ne odnosi se na robu koja se ne može pokvariti zbog svojih svojstava, poput sezonske odjeće. Također, riječ je o pojmovima koji se primjenjuju u nacionalnom zakonodavstvu primjenjuju više od 20 godine te praksa nije pokazala da su isti sporni. Nadalje, prijedlog se ne prihvaća vezano uz sadržaj „drugih tehnika promicanja cjenovnih prednosti“ koje nisu sniženja cijena, naime iste su također obuhvaćene primjenom članka 19. važećeg Zakona o zaštiti potrošača, ako je riječ o odobravanju popusta na proizvod ili skupine proizvoda u skladu s člankom 8. stavkom 4. važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

prodaje)." Vezano na izmjene u stavku 4. članka 19. Zakona o zaštiti potrošača, Udruženje trgovine HGK upućuje na komentar koji je dan za izmjenu stavka 1. članka 19. Zakona o zaštiti potrošača. U odnosu na novi stavak 5. članka 19. Zakona o zaštiti potrošača, koji se dodaje ovim Prijedlogom, Udruženje trgovine HGK ističe sljedeće: "Pozdravljamo uvođenje iznimke od obveze označavanja sukladno članku 19. stavku 4., no smatramo da je potrebno definirati pojam „lako pokvarljive robe“ kao i pojma „robe kojoj brzo ističe rok uporabe“. Bez definiranja navedenih pojmova stvara se pravna nesigurnost u uporabi. Tko će biti ovlašten odrediti je li neka roba lako pokvarljiva ili nije, odnosno što znači da rok uporabe brzo istječe? Dodatno, izraz „brzo“ se jedino koristi u novom st. 5, a drugdje ne. Primjerice, Zakon o zabrani nepoštenih trgovačkih praksi u lancu opskrbe hranom definira jasno pojam „pokvarljivih poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda“ i time se izbjegla pravna nesigurnost i osigurala se ujednačenost u primjeni, odnosno, eliminirane su samovolje o odlučivanje potpada li određeni slučaj pod opseg predmetne norme. Tu bismo istaknuli da nije moguće preuzeti pojam iz navedenog zakona jer se isti definira kao „pokvarljiv“ dok Prijedlog zakona govori o „lako pokvarljivom“. S obzirom na sve navedeno predlažemo u Prijedlog zakona unijeti definiciju predmetnih novih pojmova. " Nadalje, Udruženje trgovine HGK predlaže da se u članku 19. Zakona o zaštiti potrošača (članak 9. Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača) dodaju novi stavci 9. i 10. koji bi glasili kako slijedi: „(9) Odredbe ovog članka ne primjenjuju se na druge tehnike promicanja cjenovnih prednosti koje nisu sniženja cijena. (10) U slučaju prodaje ili oglašavanja robe u odnosu na koju se primjenjuju druge tehnike promicanja cjenovnih prednosti koje nisu sniženja cijena, trgovac ima pravo istaknuti više od jedne cijene.“ Nastavno na gornji prijedlog, Udruženje trgovine HGK predlaže da se u članku 149. Zakona o zaštiti potrošača (članak 46. Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača) točka 3. stavka 1. izmijeni, odnosno dopuni tako da izmijenjena glasi: „3. na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona, istakne druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela drugog ovoga Zakona (članak 7. stavak 2.) te u slučajevima iz članka 19. stavka 10. ovog Zakona.“ Jednaku izmjenu Udruženje trgovine HGK predlaže posljedično napraviti i u članku 7. stavku 2. Naime, kako sukladno Direktivi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi“) nema zapreke isticati cjenovne pogodnosti za potrošače. Međutim, kako je hrvatski zakonodavac zabranio isticanje druge cijene putem prekršajnih odredbi ZZP-a (osim u slučaju kada je riječ o posebnom obliku prodaje ili posebnom uvjetu prodaje), iako je Direktivom 98/6/EZ državama

	članicama bilo omogućeno pri transponiranju iste u nacionalno zakonodavstvo definirati mogućnost isticanja više od jedne cijene i u drugim slučajevima, a ne samo u slučaju provedbe posebnih oblika prodaje, to je trgovcima onemogućeno potrošaču na transparentan način pojasniti u čemu se pojedina pogodnost različita od akcije sastoji i koje pogodnosti on dobiva, a što bi upravo bilo moguće kada bi se trgovcima omogućilo da u takvim slučajevima potrošačima primjerice uz preporučenu maloprodajnu cijenu proizvođača istaknu i novu usporednu cijenu koja jasno i matematički nedvojbeno ukazuje na postojanje cjenovne pogodnosti. Dakle, upravo omogućavanjem isticanja više od jedne cijene u slučajevima primjene drugih tehnika promicanja cjenovnih prednosti, trgovcima bi se dala mogućnost isticanja dviju cijena za ovakve „druge tehnike promicanja cjenovnih prednosti“ na temelju kojeg prikaza cijena bi potrošaču bilo potpuno jasno da kupovinom tog proizvoda stječe cjenovnu pogodnost i to na način da se transparentno zna da je riječ o pogodnosti na primjer na temelju usporedbe preporučene cijene proizvođača i maloprodajne cijene.	
27	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 10.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da je nužno precizno normirati pojam akcije i drugih posebnih oblika prodaje, kako bi se izbjegla pravna nesigurnost u situacijama kada trgovac trajno korigira svoju redovnu maloprodajnu cijenu (MPC) bez namjere provođenja akcije ili isticanja cjenovne pogodnosti. Slažemo se da puka činjenica snižavanja redovne cijene, ako je riječ o trajnoj i stvarnoj korekciji tržišnoj situaciji (npr. zbog smanjenja nabavne cijene), ne bi smjela automatski značiti da je riječ o akciji ili posebnom obliku prodaje, pod uvjetom da se takvo sniženje ne oglašava kao privremena pogodnost niti se potrošaču sugerira postojanje akcije. Međutim, ističemo da se takvo razgraničenje smije dopustiti isključivo uz jasne i stroge uvjete, jer je iz iskustva rada s potrošačima vidljivo da se netransparentne promjene cijena često koriste za prikrivanje stvarnih sniženja ili zaobilaženje pravila o referentnoj cijeni. Stoga je za zaštitu potrošača ključno da: se trajna korekcija redovne cijene jasno razlikuje od akcije, ali da se istodobno spriječi zlouporaba tog instituta kroz „tihe akcije“ ili fiktivno proglašavanje nove redovne cijene, svaka komunikacija cijene mora biti jasna, provjerljiva i razumljiva prosječnom potrošaču. Udruga „Korana“ smatra da se ovaj problem ne rješava slabljenjem pravila o referentnoj cijeni, već preciznim normiranjem pojmova i uvjeta u samom zakonskom tekstu.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća. Predmetno je već uređeno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, odnosno ako trgovac trajno korigira (snizi) redovnu cijenu proizvoda zbog tržišnih okolnosti, bez isticanja pojma „akcija“ ili bilo kojeg drugog posebnog oblika prodaje, ne smatra se da provodi poseban oblik prodaje u smislu članka 19. Zakona o zaštiti potrošača te nova cijena postaje jedina relevantna cijena. Međutim, ako trgovac takvu nižu cijenu na bilo koji način označi ili komunicira tako da potrošaču sugerira postojanje cjenovne pogodnosti u odnosu na prethodnu cijenu, obvezan je postupati sukladno članku 19. Zakona o zaštiti potrošača (obvezan je istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koja se primjenjivala za taj proizvod 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje), odnosno članku 20. Zakona o zaštiti potrošača ako je riječ o akciji. Nadalje, takva praksa može predstavljati i nepoštenu, odnosno zavaravajuću poslovnu praksu u smislu Prijedloga zakona, zbog čega smatramo da navedeno područje nije potrebno dodatno normirati.

28	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 10.** Članovi Udruženja trgovine HGK vezano za ovaj prijedlog članka 10. Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača ističu istu problematiku kao i kod izmjena članka 19. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača, koje su navedene u komentaru članka 9. ovog Prijedloga. Također, navode da iz same definicije ne bi smjelo proizaći da postoji akcija automatski u slučaju kada trgovac u redovnom postupku (bilo zbog smanjenja nabavne cijene, bilo zbog drugih razloga prilagodbe tržištu) smanjuje „redovnu“ MPC. Dakle, govorimo o slučajevima gdje trgovac nema namjeru provesti akciju niti želi istaknuti istu, već jednostavno korigira svoju „redovnu“ MPC. Da se ne ponavljamo, argumentacija i primjeri su isti kao i u odnosu na potencijalne izmjene čl. 19. st. 1.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća. Predmetno je već uređeno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, odnosno ako trgovac trajno korigira (snizi) redovnu cijenu proizvoda zbog tržišnih okolnosti, bez isticanja pojma „akcija“ ili bilo kojeg drugog posebnog oblika prodaje, ne smatra se da provodi poseban oblik prodaje u smislu članka 19. Zakona o zaštiti potrošača te nova cijena postaje jedina relevantna cijena. Međutim, ako trgovac takvu nižu cijenu na bilo koji način označi ili komunicira tako da potrošaču sugerira postojanje cjenovne pogodnosti u odnosu na prethodnu cijenu, obvezan je postupati sukladno članku 19. Zakona o zaštiti potrošača (obvezan je istaknuti cijenu koju primjenjuje tijekom posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koja se primjenjivala za taj proizvod 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje), odnosno članku 20. Zakona o zaštiti potrošača ako je riječ o akciji. Nadalje, takva praksa može predstavljati i nepoštenu, odnosno zavaravajuću poslovnu praksu u smislu Prijedloga zakona, zbog čega smatramo da navedeno područje nije potrebno dodatno normirati.

29	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 11.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da se izmjenama članka 21. Zakona o zaštiti potrošača mora osigurati visoka razina transparentnosti rasprodaje, uz istodobno uklanjanje nelogičnosti koje u praksi dovode do zbunjivanja potrošača i neujednačene primjene zakona. Smatramo opravdanim da se tijekom rasprodaje potrošaču omogući jasan uvid u tijek snižavanja cijene, budući da je trgovcu dopušteno postupno i kontinuirano snižavati cijenu proizvoda. Međutim, takva mogućnost komunikacije cijena mora biti strogo uvjetovana kako ne bi došlo do zavaravanja potrošača. Ključno je da se u svakom trenutku jasno i nedvosmisleno istakne najniža cijena koju je trgovac primjenjivao u razdoblju od 30 dana prije početka rasprodaje, jer upravo ta cijena predstavlja temeljnu referentnu točku za ocjenu stvarne cjenovne pogodnosti. Eventualno isticanje prethodnih sniženja od početka rasprodaje može se smatrati prihvatljivim isključivo ako su te cijene jasno označene kao nevažeće (primjerice precrtane) i ako način njihova prikaza ne dovodi potrošača u zabludu o visini ili trajanju pogodnosti. Posebno ističemo da ne postoji opravdan razlog za različit tretman online i fizičkih kanala prodaje kada je riječ o rasprodaji. Ako je razlog rasprodaje isti, potrošač mora imati jednaku razinu zaštite i jednako jasne informacije, neovisno o tome kupuje li proizvod u poslovnici ili putem ugovaranja na daljinu. Različita pravila za iste situacije dovode do pravne nesigurnosti i stvaraju dojam neujednačene zaštite potrošača, što smatramo neprihvatljivim. U tom smislu, smatramo da progresivno sniženje cijena tijekom rasprodaje može biti dopušteno i u online prodaji, ali isključivo pod istim uvjetima transparentnosti koji vrijede i za prodaju u poslovnim prostorima. Svaka komunikacija cijene mora biti jasna, istinita, provjerljiva i razumljiva prosječnom potrošaču te ne smije stvarati privid dodatne pogodnosti koja u stvarnosti ne postoji. Ovakav pristup u skladu je s našim ranijim stavovima vezanim uz članke 10. i 19. Zakona o zaštiti potrošača, u kojima smo istaknuli da trajna korekcija redovne cijene ne smije biti izjednačena s akcijom, ali da svaki poseban oblik prodaje, uključujući rasprodaju, mora podlijegati strogim pravilima transparentnosti i zabrane zavaravanja potrošača. Smatramo da se jedino preciznim i dosljednim normiranjem može postići ravnoteža između razumnih tržišnih prilagodbi i stvarne, učinkovite zaštite potrošača. Slijedom navedenog, predlažemo da se članak 21. Zakona o zaštiti potrošača izmijeni na način da jasno propisuje obvezu isticanja referentne cijene iz prethodnih 30 dana, dopušta transparentno prikazivanje progresivnih sniženja bez obzira na prodajni kanal te izričito zabranjuje svaki oblik prikaza cijena koji bi mogao dovesti potrošača u zabludu o stvarnoj cjenovnoj pogodnosti.	**Nije prihvaćen** Odredbom članka 11. ovoga Zakona mijenja se članak 21. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ br. 19/22, 59/23) i omogućuje se progresivno sniženje cijene tijekom rasprodaje, što potrošačima osigurava povoljnije cijene, a trgovcima olakšava prodaju preostale robe. Rasprodaja se može provesti online, ali daljnje progresivno snižavanje cijene nije dopušteno. Takva praksa može dovesti do različitih cijena za isti proizvod, što bi moglo predstavljati nepoštenu poslovnu praksu prema Zakonu o zaštiti potrošača. Ograničenjem progresivnog sniženja osigurava se dosljedno označavanje posebnog oblika prodaje i osiguravanja transparentne informacije potrošaču o stvarnoj cijeni proizvoda.

30	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 11.** U odnosu na ovaj članak ovog Prijedloga, kojim se mijenja članak 21. Zakona o zaštiti potrošača, Udruženje trgovine HGK u odnosu na stavak 4. predložene izmjene ističe sljedeće: “Nije jasno zašto je isključena mogućnost progresivnog sniženja za online kanale prodaje. Dopušteno je provođenje inicijalne rasprodaje putem ugovaranja na daljinu (online prodaja), ali ne i daljnje progresivno sniženje cijene, što će uzrokovati različite cijene (i označavanje posebnog oblika prodaje) na 2 kanala prodaje, dok je razlog posebnog oblika prodaje (rasprodaja zbog prestanka prodaje određenog proizvoda općenito) isti. Navedeni komentar se primjenjuje i na sezonsko sniženje, gdje je isto ograničenje navedeno u pravilniku. Dodatno, nije jasno zašto se gore opisana zabrana za online kanale za rasprodaju propisuje zakonom, a za sezonsko sniženje pravilnikom."	**Nije prihvaćen** Odredbom članka 11. ovoga Zakona mijenja se članak 21. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ br. 19/22, 59/23) i omogućuje se progresivno sniženje cijene tijekom rasprodaje, što potrošačima osigurava povoljnije cijene, a trgovcima olakšava prodaju preostale robe. Rasprodaja se može provesti online, ali daljnje progresivno snižavanje cijene nije dopušteno. Takva praksa može dovesti do različitih cijena za isti proizvod, što bi moglo predstavljati nepoštenu poslovnu praksu prema Zakonu o zaštiti potrošača. Ograničenjem progresivnog sniženja osigurava se dosljedno označavanje posebnog oblika prodaje i osiguravanja transparentne informacije potrošaču o stvarnoj cijeni proizvoda.
31	**HP - HRVATSKA POŠTA D.D.** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 11.** U odnosu na članak 11. ovog Prijedloga, kojim se mijenja članak 21. Zakona, predlažemo promjenu stavka 3. tako da glasi: "U slučaju iz stavka 2. ovoga članka trgovac ističe najnižu cijenu koju je primjenjivao tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja rasprodaje i novu sniženu cijenu, a uz to može istaći i sva prethodna sniženja cijene od početka rasprodaje, uz uvjet da prethodna sniženja cijene budu precrtana ili na drugi način označena kao nevažeća." Čini nam se nelogičnim da trgovac s jedne strane bude ovlašten postupno i bez prekida dodano snižavati cijenu, a da ujedno nije ovlašten to i komunicirati prema potrošačima.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća, obzirom da je navedeno u suprotnosti s odredbom članka 7. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača. Za potrošača je mjerodavna jedino maloprodajna cijena proizvoda, a to je tijekom posebnih oblika prodaje snižena cijena. Iznimka radi koje se omogućuje isticanje najniže cijene koju je proizvod imao u razdoblju od 30 dana koje je prethodilo samom sniženju, jest da potrošač ima transparentnu informaciju o stvarnom sniženju proizvoda, a za to mu nije potrebna informacija o dodatnim sniženjima.
32	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 13.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da su izmjene koje se odnose na prodaju robe po nižoj cijeni zbog isteka ili skorog isteka roka uporabe, kao i lako pokvarljive robe, izuzetno važne s aspekta zaštite potrošača, osobito zaštite zdravlja i sprječavanja nepoštenih trgovačkih praksi. Upravo zato smatramo da predloženi tekst zahtijeva dodatno normativno pojašnjenje i preciziranje. Podržavamo primjedbu da u važećem i predloženom tekstu Zakona nisu jasno i dosljedno definirani pojmovi „roba kojoj ističe rok uporabe“, „roba kojoj brzo ističe rok uporabe“ i „lako pokvarljiva roba“, pri čemu se isti ili slični pojmovi koriste neujednačeno u različitim člancima Zakona. Takva terminološka nedosljednost stvara pravnu nesigurnost, otežava provedbu i otvara prostor za proizvoljna tumačenja na štetu potrošača. Smatramo nužnim da se navedeni pojmovi jasno definiraju te da se u cijelom Zakonu koristi jedinstvena i dosljedna terminologija. Posebno naglašavamo da kod robe kojoj ističe ili brzo ističe rok uporabe, kao i kod lako pokvarljive robe, potrošač mora imati potpuno jasnu i usporedivu informaciju o cijeni, jednako kao i kod drugih posebnih oblika prodaje. Iako je opravdano da	**Nije prihvaćen** Vezano uz sadržaj pojmova "lako pokvarljiva roba" i "roba kojoj brzo istječe rok trajanja", navodimo da Direktiva o isticanju cijena, kao ni Direktiva o pravima potrošača, ne sadrže formalnu definiciju tih pojmova. Kako je riječ o pojmovima preuzetima iz navedenih direktiva, nije dopušteno nacionalnom mjerom definirati iste iz razloga što je riječ o pojmovima koji se moraju jednako definirati (i primjenjivati) na unutarnjem tržištu. Slijedom toga, navedeni se pojmovi tumače prema objektivnim kriterijima te se njihova primjena ocjenjuje od slučaja do slučaja. U kontekstu relevantnog EU zakonodavstva lako pokvarljivom ili robom kojoj uskoro istječe rok uporabe smatra se ona roba koja se fizički može pokvariti ili izgubiti uporabljivost u kratkom roku — primjerice svježa hrana i pića s kratkim rokom trajanja. Mogućnost izuzeća ne odnosi se na robu koja se ne može pokvariti zbog svojih svojstava, poput sezonske odjeće. Također, riječ je o pojmovima koji se primjenjuju u nacionalnom zakonodavstvu primjenjuju više od 20 godine te praksa nije pokazala da su isti sporni. Vezano u zahtjev transparentnog isticanja cijena tijekom posebnih oblika prodaje robe koji se odobrava za robu kojoj brzo istječe rok uporabe i/ili lako pokvarljivu robu, na predmetno se se primjenjuju opća pravila o načinu isticanja cijena uređena

	se kod ovakve robe predvide određene iznimke u odnosu na referentnu cijenu, te iznimke moraju biti jasno, nedvosmisleno i iscrpno propisane. Ne smije postojati nikakva dvojba o tome koje se cijene ističu u slučaju prvog sniženja, a koje u slučaju postupnog dodatnog snižavanja, jer upravo nejasnoće u tom dijelu u praksi najčešće dovode do obmane potrošača. Smatramo da i kod prodaje robe zbog isteka ili skorog isteka roka uporabe mora vrijediti osnovno pravilo transparentnosti: potrošač mora znati u odnosu na koju je cijenu proizvod snižen, mora mu biti jasno istaknuta cijena koja se primjenjivala prije sniženja te nova snižena cijena, uz obvezno, jasno i čitljivo isticanje krajnjeg roka uporabe. Svako odstupanje od tog pravila mora biti izričito navedeno u zakonu, a ne prepušteno tumačenju. Dodatno, izuzetno važnim smatramo upozorenje iz prakse da se događa prepakiranje robe kojoj je istekao rok trajanja i ponovno stavljanje takve robe u promet s novim rokom uporabe. Takva praksa predstavlja ozbiljnu povredu prava potrošača, može dovesti do ugrožavanja zdravlja i mora biti jasno prepoznata i sankcionirana kao nepoštena i zabranjena. Smatramo da Zakon mora nedvosmisleno isključiti mogućnost bilo kakvog „produljenja“ ili prikrivanja isteka roka uporabe kroz prepakiranje ili izmjenu ambalaže. Zaključno, smatramo da se članak 24. Zakona mora urediti na način da: – jasno i dosljedno definira pojmove vezane uz rok uporabe i lako pokvarljivu robu, – precizno propiše koje se cijene ističu u svim slučajevima sniženja takve robe, – osigura potpunu transparentnost prema potrošaču, – te spriječi i sankcionira prakse koje mogu dovesti u zabludu ili ugroziti zdravlje potrošača. Samo takvim jasnim i preciznim normiranjem može se postići stvarna zaštita potrošača u ovom posebno osjetljivom području, koje se ne tiče samo ekonomskih prava, već i sigurnosti i zdravlja građana.	člancima 7., 19., 46. i 60. Zakona o zaštiti potrošača i za to uređene prekršajne sankcije.
33	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 13.** U odnosu na članak 13. ovog Prijedloga, Udruženje trgovine HGK ističe sljedeće: “Kao što smo naveli ranije kod čl. 9. Prijedloga zakona u odnosu na dodatak novog st. 5. (čl. 19.), i kod ovih izmjena nisu definirani pojmovi „roba kojoj ističe rok uporabe“ i „lako pokvarljiva roba“. Predlažemo jasno definirati predmetne pojmove. Naglašavamo da se u predloženom novom st. 5. čl. 19. navodi „roba kojoj brzo istječe rok uporabe“, a za istu robu se u čl. 24. navodi „roba koja se prodaje po nižoj cijeni jer joj ističe rok uporabe“ (bez navođenja riječi „brzo“). Tu bismo svakako predložili izjednačiti pojmove, odnosno koristiti isti pojam. Dodatno, čl. 24. st. 1. navodi „Roba koja se prodaje po nižoj cijeni…“, a ne kaže se u odnosu na što. S obzirom da se predlažu izmjene za sve druge posebne oblike prodaje u smislu „po nižoj cijeni od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja…“ logika nalaže da se isto napravi u čl. 24. st. 1. Naime, iznimka kod sniženja zbog isteka roka je navođenje referentne cijene u odnosu na koju se označava sniženje (ističe	**Djelomično prihvaćen** Prijedlog nije prihvaćen vezano uz sadržaj pojmova "lako pokvarljiva roba" i "roba kojoj brzo istječe rok trajanja". Direktiva o isticanju cijena, kao ni Direktiva o pravima potrošača, ne sadrže formalnu definiciju tih pojmova. Kako je riječ o pojmovima preuzetima iz navedenih direktiva, nije dopušteno nacionalnom mjerom definirati iste iz razloga što je riječ o pojmovima koji se moraju jednako definirati (i primjenjivati) na unutarnjem tržištu. Slijedom toga, navedeni se pojmovi tumače prema objektivnim kriterijima te se njihova primjena ocjenjuje od slučaja do slučaja. U kontekstu relevantnog EU zakonodavstva lako pokvarljivom ili robom kojoj uskoro istječe rok uporabe smatra se ona roba koja se fizički može pokvariti ili izgubiti uporabljivost u kratkom roku — primjerice svježa hrana i pića s kratkim rokom trajanja. Mogućnost izuzeća ne odnosi se na robu koja se ne može pokvariti zbog svojih svojstava, poput sezonske odjeće. Također, riječ je o pojmovima koji se primjenjuju u nacionalnom zakonodavstvu primjenjuju više od 20 godine te praksa nije pokazala da su isti sporni.

	se cijena koja se primjenjivala neposredno prije provođenja sniženja), dakle iznimka od čl. 19. st. 4. , ali se ne isključuje osnovna definicija i pravilo iz čl. 19. st. 1. i 2. Argument za navedeno je tekst predloženog novog čl. 147. st. 1. t. 11. Predlažemo stoga da se čl. 24. st. 1. definira na sljedeći način: „Roba koja se prodaje po nižoj cijeni od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja sniženja jer joj istječe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva, mora imati dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.“ Također bismo ukazali na činjenicu da se u čl. 24. st. 1. navode odvojeni pojmovi - roba kojoj ističe rok uporabe i lako pokvarljiva roba, dok se u naslovu navedenog članka, u članku 19. st. 2. i čl. 147. navodi samo roba kojoj istječe rok uporabe. Nije skroz jasno jesu li to odvojeni pojmovi ili je lako pokvarljiva roba ujedno i roba kojoj (brzo) isječe rok uporabe? Još važnije pitanje, a povezano s navedenim, koje dvije cijene se ističu kod robe kojoj brzo ističe rok uporabe iz čl. 19. st. 5. t. 2.? Naime, prijedlog novog čl. 24. st. 3. navodi „U slučaju iz stavka 2. te u slučaju iz članka 19. stavka 5. točke 1. ovog Zakona, trgovac ističe cijenu koju je primjenjivao neposredno prije provođenja sniženja i novu sniženu cijenu.“ Dakle, isticanje cijene koja se primjenjivala neposredno prije provođenja sniženja se odnosi na postupno dodatno snižavanja (čl. 24. st. 2.) i lako pokvarljivu robu iz čl. 19. st. 5. t. 1. (ali ne i t. 2 – roba kojoj brzo ističe rok uporabe, kod prvog sniženja cijene koje nije obuhvaćeno st.2.). Kako bi dakle trebalo izgledati isticanje cijena kod posebnog oblika prodaje robe kojoj ističe rok/brzo ističe rok (a da se ne radi o postupnom dodatnom snižavanju, već primjerice jednom jedinom ili prvom)? Potrebno definirati odnosne članke na način da je potpuno jasno kako se označavaju cijene (odnosno koje cijene se ističu) tijekom posebnog oblika prodaje zbog isteka roka uporabe/brzog isteka roka uporabe/lako pokvarljive robe. U svakom slučaju bi u čl. 24. st. 3. trebalo navesti i čl. 19. st. 5 . t. 2. (odnosno cjelovit čl. 19. st. 5.)."	
34	**SANDRA VENTOLA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 13.** U praksi se događa da trgovac prepakira robu kojoj je istekao rok trajanja i stavi novi rok trajanja što se nikako ne bi smjelo događati jer je takva praksa nepoštena i upotreba takve robe može biti opasna po zdravlje	**Nije prihvaćen** Ne prihvaća se. Obveze trgovaca vezane uz poslovanje s prehrambenim proizvodima uređene su posebnim propisima.
35	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 15.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ pozdravlja činjenicu da se ovim Prijedlogom zakona uvode značajne novosti usmjerene na jačanje zaštite potrošača od zavaravajućih okolišnih i društvenih tvrdnji, osobito u kontekstu sve učestalijeg „greenwashinga“. Proširenje osnovnih obilježja proizvoda na okolišna i društvena obilježja, uvođenje dodatnih zabrana nepoštenih praksi te preciziranje pravila o usporedbama i budućoj okolišnoj učinkovitosti smatramo važnim i potrebnim	**Djelomično prihvaćen** Prijedlog je prihvaćen vezano uz primjedbu na izmjenu članka 35. stavka 3. točke 5. Zakona o zaštiti potrošača koja će se izričajno izmijeniti. U odnosu na primjedbu sadržaja okolišne tvrdnje, navodimo kako je predmetno već uređeno izmjenama članka 2. Prijedloga zakona.

	iskorakom u skladu s europskim zakonodavnim okvirom. Međutim, ističemo da određene odredbe, osobito one koje se odnose na oglašavanje tzv. „nebitnih pogodnosti“, zahtijevaju dodatno normativno pojašnjenje kako bi se izbjegla pravna nesigurnost, ali bez slabljenja razine zaštite potrošača. Sintagma „nebitna pogodnost“, kako je trenutačno formulirana, nije dovoljno precizna jer nije jasno prema kojim kriterijima se procjenjuje je li neka pogodnost nebitna, nevažna ili proizlazi iz inherentnog obilježja proizvoda ili poslovanja. Takva neodređenost može dovesti do neujednačene primjene zakona, ali i do situacija u kojima potrošač ostaje nezaštićen od suptilnih, ali stvarnih oblika obmane. Smatramo da je s potrošačkog aspekta ključno da se „nebitnim pogodnostima“ smatraju one tvrdnje koje ne donose stvarnu dodatnu vrijednost u odnosu na zakonski minimum, uobičajenu tržišnu praksu ili inherentna svojstva proizvoda, te koje mogu stvoriti lažni dojam posebne prednosti. Upravo takve tvrdnje u praksi najčešće dovode potrošače u zabludu, jer se predstavljaju kao razlikovne, iako to u stvarnosti nisu. U odnosu na tvrdnje o budućoj okolišnoj učinkovitosti, smatramo da visoki zahtjevi za dokazivost nisu prepreka legitimnoj komunikaciji, već nužan mehanizam zaštite potrošača. Potrošači imaju pravo znati da se takve tvrdnje temelje na stvarnim, mjerljivim i provjerljivim planovima, a ne na neodređenim obećanjima. Iako razumijemo potrebu za razmjernošću u provedbi, upozoravamo da bi pretjerano ublažavanje tih zahtjeva moglo dovesti do normalizacije nepovjerljivih tvrdnji i daljnjeg gubitka povjerenja potrošača. Podržavamo prijedloge koji idu u smjeru veće jasnoće u pogledu načina isticanja okolišnih tvrdnji, osobito zahtjev da se specifikacija tvrdnje daje na istom mediju na kojem se tvrdnja ističe, na jasan i uočljiv način. Smatramo prihvatljivim i rješenja koja uzimaju u obzir stvarna ograničenja prostora, pod uvjetom da dodatne informacije služe kao dopuna, a ne zamjena ključnih informacija, te da potrošač već na prvi pogled razumije stvarni opseg tvrdnje. Također smatramo opravdanim pojasniti da isključivo implicitni vizualni elementi, bez popratne tekstualne tvrdnje ili znaka, sami po sebi ne predstavljaju okolišnu tvrdnju. Međutim, naglašavamo da se u praksi upravo kombinacijom vizualnih elemenata i kratkih poruka često stvara snažan zavaravajući dojam, zbog čega je nužno da nadzor nad takvim praksama ostane učinkovit i usmjeren na stvarni učinak na prosječnog potrošača. Zaključno, Udruga „Korana“ smatra da članak 15. Prijedloga zakona treba zadržati visoku razinu ambicije u borbi protiv zavaravajućih okolišnih i društvenih tvrdnji, ali uz dodatno preciziranje pojmova poput „nebitne pogodnosti“ i jasnije kriterije njihove primjene. Takav pristup istodobno osigurava pravnu sigurnost u provedbi i snažnu, učinkovitu zaštitu potrošača, što mora ostati temeljni cilj Zakona o zaštiti potrošača.	
36	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 15.** Članovi Udruženja trgovine HGK pozdravljaju što je ovaj Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama	**Nije prihvaćen** Vezano uz prijedlog uređenja okolišnih tvrdnji na istom mediju potrebno je pojasniti da je navedeno već uređeno definicijom same opće okolišne tvrdnje u članku 2. Prijedloga zakona. U odnosu na mogućnosti

Zakona o zaštiti potrošača već uveo: proširenje “osnovnih obilježja” na okolišna i društvena obilježja te kružne aspekte (čl. 35. st. 2. t. 2), pravila o tvrdnjama o budućoj okolišnoj učinkovitosti i oglašavanju nebitnih pogodnosti (čl. 35.), dodatne informacije kod usporedbi (čl. 36. st. 5. t. 4), nove zabrane (“crna lista”) u čl. 37. – oznake održivosti bez certificiranja, generičke okolišne tvrdnje bez priznate izvrsne učinkovitosti, tvrdnje o “cjelini” kada se odnose na dio, tvrdnje temeljene na kompenzacijama te predstavljanje zakonskih obveza kao razlikovne značajke. Sve navedeno je u skladu s ECGT om i izmjenama UCPD a. Također, Udruženje trgovine HGK u cilju osiguranja pravne jasnoće i razmjerne primjene za poduzetnike u stvarnim komunikacijskim formatima (ambalaža, oglašavanje, digital), predlaže sljedeće ciljane i minimalne dorade Zakona koje su u potpunosti u duhu ECGT a (Direktiva (EU) 2024/825 (ECGT)), UCPD Smjernica (UCPD Smjernice EK (2021/C 526/01) i FAQ a EK ((27. 11. 2025.): "1) Eksplicitno pravilo “isti medij, jasno i istaknuto” Zašto: ECGT (uvodna izjava 9.) i FAQ EK (Pitanje 4) potvrđuju da se specifikacija okolišne tvrdnje daje uz tvrdnju i na istom mediju, jasno i istaknuto; ako to nije moguće, tvrdnja se ne bi trebala isticati. Prijedlog formulacije: “Trgovac je, pri isticanju okolišne tvrdnje, dužan na istom mediju pružiti jasnu i istaknutu specifikaciju tvrdnje. Ako zbog stvarnog ograničenja prostora to nije moguće, tvrdnja se na tom mediju ne smije isticati.” Gdje u Prijedlogu: Iza članka 36. dodati novi članak 36.a („Okolišne tvrdnje – isticanje i specificiranje na istom mediju“), u Poglavlju II. Zavaravajuća poslovna praksa (po potrebi u čl. 35. dodati upućivanje na čl. 36.a.) 2) Operativni kriterij kada tvrdnja nije generička Zašto: radi pravne sigurnosti potrebno je precizirati operativni kriterij kojim se tvrdnja smatra specificiranom i stoga ne spada pod zabranu generičkih tvrdnji. Prijedlog formulacije: “Okolišna tvrdnja ne smatra se generičkom ako specifikacija na istom mediju nedvosmisleno navodi: (i) predmet i opseg tvrdnje (dio proizvoda ili cijeli proizvod ili faza životnog ciklusa), (ii) točan parametar ili atribut (npr. ‘ambalaža: 100% reciklirani PET’), te (iii) upućivanje na metodologiju ili standard, kada je primjenjivo.” Gdje u Prijedlogu: u novom članku 36.a, stavak 2. 3) Mala pakiranja i digitalni prikazi – kratki kvalifikator + dopuna Zašto: UCPD Smjernice priznaju ograničenja prostora i potrebu povezivanja glavne i dopunske informacije. Prijedlog formulacije: “Na medijima s ograničenim prostorom dopušteno je uz tvrdnju istaknuti kratki kvalifikator (npr. ‘odnosi se na ambalažu’), uz dopunu detalja putem QR koda ili kratke poveznice kao dodatnog, a ne zamjenskog izvora informacija.” Gdje u prijedlogu: u novom članku 36.a, stavak 3. 4) Implicitni vizualni elementi sami po sebi nisu tvrdnja Zašto: FAQ EK potvrđuje da boje ili slike, bez tekstualne tvrdnje ili znaka, same po sebi ne čine okolišnu tvrdnju; tvrdnja nastaje u kombinaciji s tekstom/logotipom. Prijedlog formulacije: “Isključivo implicitni vizualni elementi (boje, stilizirane prirodne forme) bez popratne tekstualne tvrdnje ili znaka ne smatraju se okolišnom tvrdnjom.” Gdje u Prijedlogu: u novom članku 36.a,	detaljnije razrade razlike između opće i specifične okolišne tvrdnje, predmetno nije dopušteno iz razloga što je navedena odredba rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2024/825. Potrebno je istaknuti kako je riječ o direktivi maksimalne harmonizacije što onemogućuju državama članicama da nacionalnim zakonodavstvom na bilo koji način odstupaju od istih. Razlog tomu je što se predmetne odredbe jednako primjenjuju na unutarnjem tržištu te se ne mogu dopunjavati posebnim kriterijima na području pojedine države članice. Navedeno bi dovelo do nerazmjernog opterećenja trgovaca iz drugih država članica koji usmjeravaju svoju djelatnost na hrvatske potrošače. Vezano uz prijedlog normiranja različitih načina odgovarajućeg informiranja potrošača, predmetno nije prikladno za uređenje zakonom. Naime, upravo razlozi radi kojih se isto ne uređuje normativnim aktima (zakonom, direktivom) već isključivo neobvezujućim aktima kao što su smjernice jest što se adresatima omogućuje sloboda izbora ispunjavanja zakonskih obvezi. U tom smislu, primjeri dopustivog ponašanja nikada se ne mogu se iscrpno urediti propisom, stoga se upravo primjeri i pojašnjenja primjene normi općenito, opisuju nezakonodavnim aktima kao što su i spomenute Smjernice Komisije. U odnosu na uređenje načela proporcionalnosti tijekom provedbe nadzora i kažnjavanja, na predmetno se primjenjuje načelo oportuniteta koje je već uređeno Zakonom o zaštiti potrošača.

	stavak 4. 5) Proporcionalnost provedbe i tehničke dopune Zašto: FAQ EK navodi mogućnost dopunskih rješenja (npr. naljepnice, informacija na prodajnom mjestu) radi usklađivanja bez nerazmjernog troška. Prijedlog formulacije: “Nadzor se provodi uz načelo razmjernosti. Tijelo nadzora može odrediti rok za otklanjanje nepravilnosti dopunom specifikacije na istom mediju (npr. naljepnicom ili kvalifikatorom) ili dodatnom informacijom na prodajnom mjestu, kada je to primjereno i bez štete za potrošača.” Gdje u Prijedlogu: u Prijelaznim i završnim odredbama – novi članak (broj prema normativnoj redakciji). Zaključno, predložene dorade: ne mijenjaju materijalni doseg ECGT a, pojednostavljuju primjenu u maloprodajnim i oglasnim formatima, smanjuju regulatorni rizik i trošak prilagodbe, uz zadržavanje visoke razine zaštite potrošača. "	
37	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 15.** U odnosu na članak 15. ovog Prijedloga, kojim se mijenja članak 35. stavak 3. dosadašnjeg Zakona, članovi Udruženja trgovine ponovno ističu sljedeće: "U odnosu na novu točku 4. stavka 3, čl- 35., pri formulaciji stavka predlažemo držati se standarda koje zahtijeva europska praksa, na način da se trgovcima omogući da potrošačima komuniciraju stvarne pozitivne okolišne značajke proizvoda. Točka 4. postavlja nerealno visoke zahtjeve za svaku tvrdnju o budućoj okolišnoj učinkovitosti, uključujući obvezu izrade detaljnih planova, mjernih ciljeva i redovitih provjera od strane trećih strana. A u odnosu na novu točku 5. , sintagma „nebitne pogodnosti“ nije precizno određen te ostavlja prostor za različita tumačenja inspektorata i sudova. Time se otvara prostor pravnoj nesigurnosti jer nije unaprijed jasno koje se tvrdnje o pogodnostima mogu smatrati dopuštenima, a koje bi se mogle kvalificirati kao zavaravajuće. Smatramo stoga da je točka 5. je problematična jer je pravno nejasna i previše široka. "	**Djelomično prihvaćen** Odredba članka 35. stavka 3. točke 5. Zakona o zaštiti potrošača je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2024/825. Potrebno je istaknuti kako je riječ o direktivi maksimalne harmonizacije što onemogućuje državama članicama da nacionalnim zakonodavstvom na bilo koji način odstupaju od istih, osim ako je to samom direktivom propisano, što ovdje nije slučaj. Također, predmetnom odredbom upravo se želi osigurati da trgovci iznose isključivo potkrepljene tvrdnje o održivosti, uzimajući u obzir kako navedene tvrdnje redovito utječu na samu odluku o kupnji proizvoda. Potrebno je i pojasniti da ista ne predstavlja novinu među obvezama trgovaca, već je sadržaj iste već bio uređen općom odredbom o zabrani zavaravajuće poslovne prakse, međutim sada se navedeni aspekti izrijekom navode kako bi se olakšalo postupanje tijelima nadzora (sudovima, inspekciji i drugim tijelima nadzora) tijekom vođenja konkretnih postupaka. Vezano uz primjedbu koja se odnosi na članak 15. Prijedloga zakona u dijelu u kojem se zabranjuje komuniciranje oglašavanje nebitnih pogodnosti, uočena je redakcijska greška te se predmetnom odredbom istodobno uredio slučaj oglašavanja nebitnih kao i nevažnih pogodnosti što predstavlja sinonime. Stoga ćemo odredbu uskladiti sa zahtjevima Direktive (EU) 2024/825 i Vašom primjedbom. Ono što bismo pojasnili jest da se predmetnom odredbom upravo želi osigurati da trgovci iznose isključivo potkrepljene tvrdnje o održivosti, uzimajući u obzir kako navedene tvrdnje redovito utječu na samu odluku o kupnji proizvoda. Potrebno je i pojasniti da ista ne predstavlja novinu među obvezama trgovaca, već je sadržaj iste već bio uređen općom odredbom o zabrani zavaravajuće poslovne prakse, međutim sada se navedeni aspekti izrijekom navode kako bi se olakšalo postupanje tijelima nadzora (sudovima, inspekciji i drugim tijelima nadzora) tijekom vođenja konkretnih postupaka. Primjer zabranjenih tvrdnji bile bi izjave da određena robna marka vode u boci ne sadržava gluten.

38	**HP - HRVATSKA POŠTA D.D.** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 15.** U odnosu na članak 15. ovog Prijedloga, točke 5. smatramo da je odredba suviše općenita i nejasna te da time dovodi do pravne nesigurnosti. Nejasno je temeljem kojih kriterija bi se utvrdilo da je neka pogodnost koja je oglašena nebitna. Također, nejasna je i sama formulacija teksta u dijelu u kojem se navodi da je pogodnost "nebitna" i koja je ujedno "nevažna". Uz to je nejasno koje su to pogodnosti koje "proizlaze iz nekog obilježja proizvoda ili poslovanja"	**Prihvaćen** Vezano uz primjedbu koja se odnosi na članak 15. Prijedloga zakona u dijelu u kojem se zabranjuje komuniciranje oglašavanje nebitnih pogodnosti, uočena je redakcijska greška te se predmetnom odredbom istodobno uredio slučaj oglašavanja nebitnih kao i nevažnih pogodnosti što predstavlja sinonime. Stoga ćemo odredbu uskladiti sa zahtjevima Direktive (EU) 2024/825 i Vašom primjedbom. Ono što bismo pojasnili jest da se predmetnom odredbom upravo želi osigurati da trgovci iznose isključivo potkrepljene tvrdnje o održivosti, uzimajući u obzir kako navedene tvrdnje redovito utječu na samu odluku o kupnji proizvoda. Potrebno je i pojasniti da ista ne predstavlja novinu među obvezama trgovaca, već je sadržaj iste već bio uređen općom odredbom o zabrani zavaravajuće poslovne prakse, međutim sada se navedeni aspekti izrijekom navode kako bi se olakšalo postupanje tijelima nadzora (sudovima, inspekciji i drugim tijelima nadzora) tijekom vođenja konkretnih postupaka. Primjer zabranjenih tvrdnji bile bi izjave da određena robna marka vode u boci ne sadržava gluten.
39	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 17.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ u cijelosti podržava izmjene članka 37. Zakona o zaštiti potrošača kojima se proširuje popis zabranjenih zavaravajućih poslovnih praksi, osobito u dijelu koji se odnosi na lažne ili neprovjerljive tvrdnje, prividne preporuke, plaćeno oglašavanje i recenzije te zavaravajuće tvrdnje o okolišnim i održivim svojstvima proizvoda i usluga. Pozitivnim smatramo što se zavaravajućom poslovnom praksom izričito prepoznaju tvrdnje kojima se stvara dojam da je proizvod ili usluga „odobrena“, „preporučena“ ili „potvrđena“ od strane određenih institucija, stručnih skupina ili interesnih kategorija, iako se u stvarnosti radi isključivo o marketinškoj konstrukciji bez objektivne podloge. Takve prakse u praksi snažno utječu na odluke potrošača, osobito ranjivih skupina, te ih dovode u neravnopravan položaj. Jednako važno smatramo i jasnije reguliranje plaćenog oglašavanja i recenzija, budući da se potrošači u velikoj mjeri oslanjaju na online ocjene, preporuke i iskustva drugih korisnika. Prikriveno oglašavanje i lažne recenzije predstavljaju ozbiljan oblik obmane, a njihovo sankcioniranje nužno je za očuvanje povjerenja potrošača i poštenog tržišnog natjecanja. U odnosu na primjedbe da se trgovcima zabranjuje isticanje zakonskih zahtjeva koje ispunjavaju (npr. sigurnosni ili zdravstveni standardi), ističemo da se ovom odredbom ne zabranjuje informiranje potrošača o stvarnim, dodatnim kvalitetama proizvoda ili usluge, već se sprječava praksa predstavljanja zakonskih obveza kao posebne, razlikovne tržišne prednosti. Potrošač mora moći polaziti od pretpostavke da su svi proizvodi na tržištu usklađeni s obveznim standardima, te se njihovo isticanje kao marketinške prednosti s pravom smatra zavaravajućim. Time se ne uskraćuju korisne informacije, već se sprječava stvaranje lažnog dojma superiornosti proizvoda ili	**Primljeno na znanje** Primljeno na znanje.

	trgovca. Smatramo da je posebno važno jasno i nedvosmisleno zabraniti zavaravajuće okolišne i održive tvrdnje (tzv. greenwashing), uključujući općenite i neprovjerljive formulacije poput „ekološko“, „održivo“, „ugljično neutralno“ ili slične izraze koji nisu potkrijepljeni objektivnim, mjerljivim i neovisno provjerljivim dokazima. Takve tvrdnje u praksi snažno utječu na odluke potrošača i predstavljaju jedan od najraširenijih oblika suvremene obmane. U pogledu odgovornosti za tvrdnje o trajnosti, popravljivosti ili kompatibilnosti proizvoda, smatramo da je nužno jasno razgraničiti odgovornosti subjekata u lancu distribucije, ali istodobno naglašavamo da potrošač ne smije snositi posljedice neusklađenosti ili netočnosti informacija koje mu se pružaju. Potrošač ima pravo očekivati da su informacije koje dobiva u prodajnom trenutku točne i pouzdane, neovisno o tome potječu li od proizvođača ili trgovca, te zakon mora osigurati učinkovit mehanizam zaštite u slučaju obmane. Zaključno, smatramo da su predložene izmjene članka 37. nužne, opravdane i usmjerene na stvarnu zaštitu potrošača u suvremenom tržišnom okruženju. One ne ograničavaju legitimnu tržišnu komunikaciju, već postavljaju jasne granice između dopuštenog informiranja i zavaravajuće poslovne prakse, čime se jača povjerenje potrošača i osigurava poštenije tržište.	
40	**UDRUGA ZA ZAŠTITU PRAVA POTROŠAČA "VARAŽDINSKI POTROŠAČ" VARAŽDIN** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 17.** Dobro je što su u kategoriju zavaravajuće poslovne prakse uključene i "tvrdnje" da su npr. određeni proizvod odobrile određene kategorije ili interesne skupine što kod potrošača stvara dojam da se radi o kategoriji koju je odredila institucija ili tijelo, iako se radi o marketinškoj tvrdnji koja nije utemeljena na nikakvim objektivnim činjenicama. Također, dobro je što se regulira plaćeno oglašavanje i recenzije jer uvelike utječu na potrošačevu odluku o kupnji, posebno za osjetljive kategorije potrošača koje teže prepoznaju takve aktivnosti trgovaca i stavljaju navedene potrošače u nepovoljniji položaj.	**Primljeno na znanje** Primljeno na znanje.

41	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 17.** Udruženje trgovine HGK u odnosu na članak 17. ovog Prijedloga, kojim se mijenja članak 37. Zakona o zaštiti potrošača ističe sljedeće: "U odnosu na predloženu točku 15., navedenom dopunom se otežava položaj trgovca zabranjujući mu da u komunikaciji s potrošačima ističe zakonske zahtjeve koje je uspješno zadovoljio (poput sigurnosnih ili zdravstvenih standarda) , iako trgovci ulažu resurse u osiguravanje sukladnosti i žele to istaknuti kao dio konkurentnosti na tržištu. Navedenom izmjenom se neopravdano ograničava sloboda trgovca u marketingu i komunikaciji, a potrošača se lišava korisnih informacija o standardima kojima trgovac udovljava. Radi se stoga o pravnoj kontradikciji - obvezno je imati standard, ali je zabranjeno komunicirati ga. Smatramo da je navedeno suprotno načelu pravne sigurnosti i predvidljivosti te je teško razumjeti svrhu i smisao propisa, ako se istovremeno nalaže i zabranjuje ista stvar. Također, predložene točke 36., 37., 38. i 39. stavljaju trgovca u nerazmjerno nepovoljan položaj jer ga potencijalno čine odgovornim za informacije koje se odnose na trajnost, mogućnost popravka ili kompatibilnost proizvoda s potrošnim materijalom i zamjenskim dijelovima. Radi se o podacima koji se nalaze isključivo u domeni proizvođača i na koje trgovac nema utjecaj niti ih može neovisno provjeriti. Predloženo rješenje može stvoriti pravnu nesigurnost i rizik sankcija za trgovce koji se nalaze na kraju distribucijskog lanca (a istodobno su ovisni o informacijama koje dobivaju od dobavljača). Smatramo da je potrebno potanko propisati, na koji od subjekata u smislu članka 4. stavka 1. točke 47., se navedeno odnosi. "	**Nije prihvaćen** Predmetna odredba je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2024/825. Potrebno je istaknuti kako je riječ o direktivi maksimalne harmonizacije što onemogućuju državama članicama da nacionalnim zakonodavstvom na bilo koji način odstupaju od istih. Također, isticanje ispunjavanja propisanih pretpostavki za robu kao razlikovnog obilježja iste nije moguće iz razloga što sva roba na tržištu mora ispunjavati iste pretpostavke stoga je nejasno u koje je to posebno razlikovno obilježje robe u navedenim slučajevima, a da bi se moglo komunicirati potrošačima kao „posebnost“ u odnosu na drugu robu i pri tome ne ispunjavati elemente zavaravajuće poslovne prakse. U odnosu na prijedlog da se članak 17. Nacrta prijedloga zakona kojim se mijenja članak 37. Zakona o zaštiti potrošača ograniči na obveze proizvođača, naglašavamo kako su definicijom trgovca već obuhvaćeni proizvođači te nije potrebno dodatno ograničavati predmetne odredbe. S obzirom na sadržaj primjedbe potrebno je i naglasiti da se trgovcem u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača smatraju sve osobe sklapaju potrošačke ugovore u sklopu svoje gospodarske, profesionalne djelatnosti, a ne samo prodavatelji u užem smislu. Predmetne obveze s tzv. crne liste nepoštene poslovne prakse će se primjenjivati na adresata koji postupa suprotno zabrani s iste. Prodavatelji robe neće biti odgovorni ako svoje komunikacijske poruke ograničavaju na informacije koje im je omogućio proizvođač. Međutim, kada su prodavatelju dostupne informacije da, primjerice poruke o trajnosti robe ne odgovaraju činjeničnom stanju, neovisno da li su te informacije dostupne od proizvođača ili saznanjem o postupcima nadležnih tijela prema proizvođaču ili na neki drugi način, a prodavatelj nastavlja komunicirati te zavaravajuće poruke, bit će također odgovoran za povrede nepoštene poslovne prakse s tzv. crne liste.
42	**DRUŠTVO POTROŠAČICA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 17.** Predlažemo da se u članku 17. izričito definira i zabrani zavaravajuće oglašavanje u vezi s okolišnim i održivim svojstvima proizvoda i usluga (tzv. greenwashing). Zabrana bi trebala obuhvatiti nedokazane ili neprovjerljive tvrdnje poput „okolišno prihvatljivo“, „ekološko“, „ugljično neutralno“ ili slične marketinške formulacije koje nisu potkrijepljene objektivnim, mjerljivim i neovisno provjerljivim dokazima. Potrošačima je nužno osigurati točne, jasne i provjerljive informacije kako bi mogli donositi informirane odluke o kupnji. Stoga je važno da se ovakve odredbe jasno i nedvosmisleno ugrade u zakonodavni okvir, s ciljem sprječavanja obmanjujućih i manipulativnih marketinških praksi te jačanja zaštite potrošača.	**Nije prihvaćen** Predmetno je već uređeno člankom 17. Prijedloga zakona kojim se uređuje članak 37. točka 6. Zakona o zaštiti potrošača. U tom smislu, na isto se primjenjuju i obveze uređene člankom 2. Prijedloga zakona kojim se razgraničuju i utvrđuju opće i druge okolišne tvrdnje.

43	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 18.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ slaže se da je radi pravne jasnoće i ujednačene primjene Zakona nužno preciznije normirati pojmove „prvi posao“, „početni sporazum“ te „odvojeni ili uzastopni poslovi“ u području financijskih usluga. Potrošači u praksi često nailaze na nejasnoće upravo kod višestrukih ugovornih odnosa s istim pružateljem financijskih usluga, zbog čega jasno definiranje ovih pojmova smatramo opravdanim. Međutim, smatramo da potpuno i izričito isključivanje ugovora o osiguranju iz primjene članka 43. Zakona ne bi bilo u interesu potrošača, niti u skladu s temeljnim ciljem Zakona o zaštiti potrošača – osigurati višu razinu zaštite slabije ugovorne strane. Iako razumijemo argument da svaki ugovor o osiguranju formalno predstavlja zaseban pravni posao, iz perspektive potrošača u praksi se vrlo često radi o uzastopnim, povezanim ili nadovezujućim ugovorima, osobito kod: obnove ili produljenja polica, dodatnih osiguranja uz osnovnu policu, promjena pokrića unutar istog ugovornog odnosa, paketa osiguranja koji se nude kao cjelina. U takvim situacijama potrošač često doživljava ugovorni odnos kao kontinuirani poslovni odnos s istim pružateljem usluge, a ne kao potpuno novi i nepovezani posao. Upravo zato smatramo da bi isključivanje osiguranja iz dosega članka 43. moglo dovesti do smanjenja razine zaštite potrošača, osobito u pogledu prava na informiranje, transparentnosti i razumijevanja stvarne prirode ugovorne obveze. S potrošačkog aspekta, ključno je da zakon prepozna ekonomsku i funkcionalnu povezanost ugovora, a ne isključivo njihovu formalno-pravnu samostalnost. Potrošač mora imati jasnu informaciju kada se radi o novom, samostalnom ugovoru, a kada o nastavku ili izmjeni postojećeg odnosa, te koje posljedice to ima za njegova prava i obveze. Stoga smatramo da je prihvatljivo i korisno: jasnije povezati članak 43. s definicijom financijske usluge iz članka 4. Zakona, precizirati kriterije prema kojima se određuje radi li se o prvom, početnom ili uzastopnom poslu, ali ne i blanketno isključiti ugovore o osiguranju iz primjene članka 43., već ih urediti na način koji uvažava njihovu specifičnost, uz zadržavanje zaštitnih mehanizama za potrošače. Zaključno, Udruga „Korana“ smatra da članak 43. treba biti dodatno razjašnjen radi pravne sigurnosti, ali da se pritom mora voditi računa o stvarnoj poziciji potrošača i spriječiti situacije u kojima bi se formalnim kvalifikacijama ugovora umanjila razina njegove zaštite. Cilj Zakona mora ostati zaštita potrošača u svim vrstama financijskih usluga, uključujući i osiguranje, osobito tamo gdje postoji kontinuitet ili povezanost ugovornih odnosa.	**Nije prihvaćen** Ako se primjedba kojom se naglašava važnost ugovora o osiguranju, zapravo odnosi na povezane ugovore, isti nisu isključeni iz primjene, a definicija povezanih ugovora uređena je člankom 2. Prijedloga zakona. U odnosu na pitanje uzastopnih/odvojenih poslova, potrebno je naglasiti kako se odredbe članka 43. Zakona o zaštiti potrošača koje se mijenjaju ovim člankom ograničavaju na isključenje dijela 3. predmetnog zakona na poslove iste naravi kako je to naglašeno izričajem same odredbe, primjerice, „početnim sporazumom o uslugama” može se smatrati otvaranje bankovnog računa, dok su same transakcije uzastopni poslovi.

44	**HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 18.** Preciznosti radi, a potom i pravne sigurnosti smatramo potrebnim jasnije definirati koji su to poslovi u okviru financijskih usluga koji se smatraju prvim poslom, početnim sporazumom te odvojenim ili uzastopnim poslom, odnosno da čl. 43. Zakona povežu s definicijom financijske usluge iz čl. 4. Zakona koja glasi: „financijska usluga je bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga, platna usluga ili usluga stambene štednje“. Navedeno smatramo iz razloga što nisu sve financijske usluge po prirodi jednake te smatramo kako je svaki ugovor o osiguranju pravni posao za sebe, slijedom čega bi isti izrijekom trebalo isključiti iz primjene čl. 43.	**Nije prihvaćen** Vezano uz prijedlog normiranja "koji su to poslovi u okviru financijskih usluga koji se smatraju prvim poslom, početnim sporazumom te odvojenim ili uzastopnim poslom", uzimajući u obzir slobodu sklapanja ugovora, isto nije predmet uređenja zakona. Naime, nemoguće je urediti sve pojavne situacije, stoga se navedeno ne uređuje normativnim aktima, već isključivo neobvezujućim aktima. Međutim, s obzirom na zaprimljenu primjedbu, potrebno je pojasniti kako se uzastopnim/odvojenim poslom koji su isključeni iz primjene dijela 3. Zakona o zaštiti potrošača smatraju isključivo poslovi iste prirode kako je to naglašeno primijenjenim izričajem u odredbi. Ovim putem, bismo kao primjer početnog sporazuma naveli otvaranje bankovnog računa, dok su same transakcije uzastopni poslovi.

45	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 19.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ slaže se da je radi pravne sigurnosti i predvidljivosti nužno preciznije definirati opseg primjene članka 43. Zakona, osobito u pogledu pojmova „prvi posao“, „početni sporazum“ te „odvojeni ili uzastopni poslovi“. Nejasnoće u definiranju tih pojmova u praksi mogu dovesti do situacija u kojima nije jasno primjenjuju li se na određenu financijsku uslugu zaštitne odredbe glave I. i III. Zakona, što smatramo problematičnim s aspekta potrošačke zaštite. Međutim, upozoravamo da bi tumačenje prema kojem se na financijske usluge koje se ne mogu jasno svrstati u navedene kategorije uopće ne bi primjenjivale temeljne zaštitne odredbe Zakona predstavljalo neprihvatljivo sužavanje prava potrošača. Svrha Zakona o zaštiti potrošača nije isključivanje određenih financijskih usluga iz zaštitnog okvira zbog formalnih ili terminoloških nejasnoća, već osiguravanje učinkovite zaštite potrošača u svim situacijama u kojima nastupaju kao slabija ugovorna strana. S potrošačkog aspekta, ključno je da se opseg članka 43. definira inkluzivno, na način da obuhvati sve financijske usluge kod kojih postoji funkcionalna, ekonomska ili vremenska povezanost ugovornih odnosa, neovisno o tome kako su pojedini poslovi formalno kvalificirani. Potrošač često doživljava svoj odnos s pružateljem financijske usluge kao kontinuirani odnos, čak i kada se pravno radi o više zasebnih ugovora. Upravo u takvim situacijama dodatna pravila informiranja i zaštite imaju svoju punu svrhu. Smatramo da je prihvatljivo i potrebno jasnije povezati članak 43. s definicijom financijske usluge iz članka 4. Zakona, ali uz jasno normiranje da se zaštitne odredbe primjenjuju uvijek kada je potrošaču, s obzirom na narav i kontekst usluge, potrebna dodatna razina informiranosti i zaštite, a ne samo u slučajevima koji se mogu strogo uklopiti u unaprijed zadane kategorije „prvog“ ili „uzastopnog“ posla. Drugim riječima, preciziranje opsega članka 43. ne smije rezultirati pravnim prazninama u kojima bi potrošači ostali bez zaštite, već mora služiti jasnijoj i ujednačenijoj primjeni Zakona. Ako se određene financijske usluge po svojoj prirodi ne uklapaju u postojeće pojmove, tada je nužno te pojmove dodatno razraditi ili proširiti, a ne isključiti takve usluge iz primjene zaštitnih odredbi. Zaključno, Udruga „Korana“ smatra da članak 43. treba biti preciznije definiran radi pravne sigurnosti, ali isključivo na način koji jača, a ne slabi zaštitu potrošača. Svako normativno rješenje koje bi dovelo do toga da se na dio financijskih usluga ne primjenjuju osnovne zaštitne odredbe Zakona bilo bi protivno njegovoj svrsi i interesima potrošača.	**Nije prihvaćen** Vezano uz zaprimljenu primjedbu, potrebno je pojasniti kako su odredbe članka 43. Zakona o zaštiti potrošača dovoljno određene te uređuju uzastopne/odvojene poslove koji su iste prirode što je naglašeno samim primijenjenim izričajem. U tom smislu, kao primjer navodimo otvaranje bankovnog računa, uslijed čega se eventualno ugovoren ugovor o osiguranju ne može, po svojoj naravi, smatrati uzastopnim poslom. Također, potrebno je razlikovati uzastopne od poveznih poslova koji su definirani člankom 2. Prijedloga zakona. Slijedom navedenog, potrošač ostvaruje pravo na informiranje uređeno odredbama dijela 3. Zakona o zaštiti potrošača u svakom slučaju kada sklapa različit pravni posao, neovisno radi li se o povezanom pravnom poslu, iznimka se primjenjuje isključivo kod uzastopnih/odvojenih poslova iste naravi kada je potrošač informiran tijekom sklapanja ugovora o svim posljedicama istog, a dodatno obavještavanje bi predstavljalo samo ponavljanje već danih informacija, jer je riječ o poslovima iste naravi.

46	**HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 19.** Iz ovog proizlazi kako sve financijske usluge nemaju početni sporazum, prvi posao, odnosno ne mogu se smatrati uzastopnim ili odvojenim poslom, a ako ista ne potpadaju niti pod jedan od tih pojmova tada se na njih niti ne primjenjuje glava I i III. Upravo iz navedenog je potrebno preciznije definirati opseg čl. 43., a kako je predloženo u prethodnom komentaru.	**Nije prihvaćen** U odnosu na zaprimljeni prijedlog, potrebno je naglasiti primjenu članka 43. stvaka 1. Zakona o zaštiti potrošača koji osigurava primjenu dijela 3. na financijske usluge. Iznimke su upravo uređene člankom 44., 43. stavcima 2. i 3. te 87. Zakona o zaštiti potrošača koji su predmet Prijedloga zakona, te posljednično dio 3. Zakona o zaštiti potrošača nije primjenjiv isključivo na uzastopne/odvojene poslove iste naravi te na financijske usluge koji su predmet posebnih propisa.
47	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 20.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da su predložene izmjene članka 46. Zakona o zaštiti potrošača iznimno važne i nužne za jačanje stvarne, a ne samo formalne zaštite potrošača, osobito u kontekstu sve veće prisutnosti digitalnih elemenata u robi i uslugama te potrebe za produljenjem vijeka trajanja proizvoda. Pozdravljamo proširenje predugovornih obveza trgovaca na informacije o odgovornosti za materijalne nedostatke, usklađenosti digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, minimalnom trajanju ažuriranja softvera, komercijalnom jamstvu trajnosti te ocjeni popravljivosti robe. Smatramo da su upravo te informacije ključne za donošenje informirane odluke o kupnji te za ostvarivanje ciljeva održive potrošnje i prava potrošača na popravak. U odnosu na primjedbe vezane uz rokove primjene i potrebu donošenja pravilnika, smatramo da je opravdano osigurati razuman i realan prijelazni rok za prilagodbu, osobito za obrtnike i male trgovce s ograničenim administrativnim i tehničkim kapacitetima. Međutim, naglašavamo da odgoda primjene ne smije dovesti u pitanje samu svrhu zakonskih izmjena niti odgoditi prava potrošača na neodređeno vrijeme. Prihvatljivim smatramo rješenje prema kojem bi se primjena novih obveza vezala uz stupanje na snagu pravilnika kojim se propisuju usklađene obavijesti, oznake i etikete, uz jasno određen i razmjerno kratak rok prilagodbe, ali uz zadržavanje krajnjeg datuma pune primjene propisanog Zakonom. Posebno ističemo da potrošačima mora biti jasno, vidljivo i standardizirano prezentirana informacija o njihovim zakonskim pravima. U tom smislu, ne smatramo spornim pitanje naziva („usklađena obavijest“ nasuprot „usklađene oznake/etikete“), pod uvjetom da se u podzakonskom aktu osigura funkcionalna usklađenost s Direktivom (EU) 2024/825 te da način informiranja bude uočljiv, razumljiv i usporediv, neovisno o tome radi li se o papirnatom, elektroničkom ili digitalnom obliku predugovorne obavijesti. U odnosu na obvezu informiranja o ocjeni popravljivosti robe i dostupnosti rezervnih dijelova, smatramo da je razumno ograničiti obvezu trgovca na informacije koje su mu stavljene na raspolaganje od strane proizvođača. Međutim, s potrošačkog aspekta ključno je da se ta informacija doista prenese potrošaču, jer u protivnom institut popravljivosti gubi svoju svrhu. Potrošač ne smije biti doveden u situaciju da o trajnosti i mogućnosti	**Prihvaćen** Pravilnik o sadržaju i izgledu usklađene oznake o odgovornosti za materijalne nedostatke i etikete o komercijalnom jamstvu trajnosti uredit će se sukladno istaknutim primjedbama.

	popravka proizvoda saznaje tek nakon kupnje ili tek u trenutku kvara. Naglašavamo da povećanje broja informacija ne predstavlja nepotrebno administrativno opterećenje, već nužan odgovor na složenost suvremenih proizvoda i ugovornih odnosa. Potrošači se danas suočavaju s robom koja bez softverskih ažuriranja gubi funkcionalnost, s uređajima koje je nemoguće popraviti ili s jamstvima koja su marketinški istaknuta, ali pravno nejasna. Upravo zato smatramo da je standardizirano, jasno i pravodobno informiranje u predugovornoj fazi temelj povjerenja i poštenog tržišta. Zaključno, Udruga „Korana“ smatra da članak 46. treba ostati ambiciozan u pogledu razine informiranja potrošača, uz razumnu i vremenski ograničenu prilagodbu trgovaca te jasne i provedive podzakonske akte. Svako rješenje koje bi dovelo do trajnog smanjenja opsega informacija dostupnih potrošaču bilo bi protivno svrsi Zakona i europskim ciljevima jačanja prava potrošača, održivosti i transparentnosti tržišta.	
48	**A1 HRVATSKA DRUŠTVO S OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA USLUGE JAVNIH TELEKOMUNIKACIJA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 20.** Predloženim izmjenama članka 46. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: ZZP) proširuju se obveze trgovca vezane za obavještavanje potrošača prije sklapanja ugovora na način da se definiraju dodatne informacije koje trgovac mora dati potrošaču prije sklapanja ugovora: • obavještavanje o odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda u minimalnom trajanju od dvije godine, • usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom, • izdanom besplatnom komercijalnom jamstvu trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine (ako postoji) uz podsjetnik o odgovornost za materijalne nedostatke, • postojanju minimalnog roka za ažuriranje softvera • ocjeni popravljivosti robe. Nadalje, novim stavcima 3., 4. i 5. članka 46. propisuje se da trgovac informacije o odgovornosti za materijalne nedostatke treba istaknuti putem usklađene oznake, a za komercijalno jamstvo isticanjem usklađene etikete, a što će podrobnije biti definirano pravilnikom koji bi prema članku 58. prijedloga Zakona trebao biti donesen u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu izmjena Zakona. Odredbom članka 60. prijedloga Zakona propisano je da se izmjene članka 46. primjenjuju od 27. rujna 2026. godine. Smatramo da bi rok za implementaciju novih obveza o informiranju potrošača trebao biti određen na način da isti počinje teći od dana stupanja na snagu pravilnika kojim se podrobnije propisuju obveze i izgled usklađene oznake odnosno usklađene etikete, i to na način da se nove obveze primjenjuje u roku ne kraćem od minimalno 6 mjeseci od stupanja pravilnika na snagu. Naime, s obzirom na to da je očekivana objava izvješća najavljena za 18.02.2026. godine, prije 01.03.2026. godine ne možemo uopće očekivati da će Zakon biti donesen, a pogotovo da će izmjene Zakona stupiti na snagu. Navedeno bi značilo da pravilnik iz članka 20. Zakona neće biti zasigurno donesen prije 01.06.2026. godine pa postoji opravdana bojazan da	**Nije prihvaćen** Predmetni rokovi primjene odredba Prijedloga Zakona utvrđeni su odredbama članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti su predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice.

	trgovci neće imati dovoljno vremena za prilagodbu poslovanja. Stoga, radi pravne sigurnosti i ostavljanja primjerenog roka za implementaciju novih obveza predlažemo da se izmjene iz članka 46. primjenjuju u roku koji teče od dana stupanja na snagu mjerodavnog pravilnika, i to ne kraćem od 6 mjeseci. Dodatno, iz Nacrta prijedloga Zakona nije jasno na koji način bi se u predugovornoj obavijesti potrošaču isticala usklađena oznaka ili usklađena etiketa, ako se pritom misli na navođenje propisanih informacija na predugovornoj obavijesti u obliku papirnatog ili elektroničkog formata dokumenta. Ovdje ukazujemo i da se u članku 2. Direktive (EU) 2024/825 kojom se mijenja članak 5. stavak 1. točka (e) Direktive 2011/83/EU govori o usklađenoj obavijesti, a ne o usklađenoj oznaci: "(e) podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti za robu i njegovih glavnih elemenata, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno Direktivom (EU) 2019/771, na uočljiv način s pomoću usklađene obavijesti iz članka 22.a ove Direktive;"	

49	**TELEMACH HRVATSKA D.O.O. ZA TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 20.** Predloženim izmjenama članka 46. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: ZZP) proširuju se obveze trgovca vezane za obavještavanje potrošača prije sklapanja ugovora na način da se definiraju dodatne informacije koje trgovac mora dati potrošaču prije sklapanja ugovora: • obavještavanje o odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda u minimalnom trajanju od dvije godine, • usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom, • izdanom besplatnom komercijalnom jamstvu trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine (ako postoji) uz podsjetnik o odgovornost za materijalne nedostatke, • postojanju minimalnog roka za ažuriranje softvera • ocjeni popravljivosti robe. Nadalje, novim stavcima 3., 4. i 5. članka 46. propisuje se da trgovac informacije o odgovornosti za materijalne nedostatke treba istaknuti putem usklađene oznake, a za komercijalno jamstvo isticanjem usklađene etikete, a što će podrobnije biti definirano pravilnikom koji bi prema članku 58. prijedloga Zakona trebao biti donesen u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu izmjena Zakona. Odredbom članka 60. prijedloga Zakona propisano je da se izmjene članka 46. primjenjuju od 27. rujna 2026. godine. Smatramo da bi rok za implementaciju novih obveza o informiranju potrošača trebao biti određen na način da isti počinje teći od dana stupanja na snagu pravilnika kojim se podrobnije propisuju obveze i izgled usklađene oznake odnosno usklađene etikete, i to na način da se nove obveze primjenjuje u roku ne kraćem od minimalno 6 mjeseci od stupanja pravilnika na snagu. Naime, s obzirom na to da je očekivana objava izvješća najavljena za 18.02.2026. godine, prije 01.03.2026. godine ne možemo uopće očekivati da će Zakon biti donesen, a pogotovo da će izmjene Zakona stupiti na snagu. Navedeno bi značilo da pravilnik iz članka 20. Zakona neće biti zasigurno donesen prije 01.06.2026. godine pa postoji opravdana bojazan da trgovci neće imati dovoljno vremena za prilagodbu poslovanja. Stoga, radi pravne sigurnosti i ostavljanja primjerenog roka za implementaciju novih obveza predlažemo da se izmjene iz članka 46. primjenjuju u roku koji teče od dana stupanja na snagu mjerodavnog pravilnika, i to ne kraćem od 6 mjeseci. Dodatno, iz Nacrta prijedloga Zakona nije jasno na koji način bi se u predugovornoj obavijesti potrošaču isticala usklađena oznaka ili usklađena etiketa, ako se pritom misli na navođenje propisanih informacija na predugovornoj obavijesti u obliku papirnatog ili elektroničkog formata dokumenta. Ovdje ukazujemo i da se u članku 2. Direktive (EU) 2024/825 kojom se mijenja članak 5. stavak 1. točka (e) Direktive 2011/83/EU govori o usklađenoj obavijesti, a ne o usklađenoj oznaci: "(e) podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti za robu i njegovih glavnih elemenata, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno Direktivom (EU) 2019/771, na uočljiv način s pomoću usklađene obavijesti iz članka 22.a ove Direktive;"	**Prihvaćen** Predmetni rokovi primjene odredba Prijedloga Zakona utvrđeni su odredbama članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti su predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice.

50	**HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 20.** Uz članak 20. Hrvatska obrtnička komora ističe da se predloženim izmjenama članka 46. znatno proširuje opseg predugovornih obveza trgovaca, što osobito pogađa obrtnike i male trgovce s ograničenim administrativnim i tehničkim kapacitetima. Zbog složenosti i velikog broja novih obveznih informacija realno je očekivati da će u početnoj fazi primjene dolaziti do nenamjernih propusta u informiranju potrošača. Stoga smatramo nužnim osigurati obrtnicima odgovarajuća softverska i tehnička rješenja koja bi omogućila automatizirano i usklađeno ispunjavanje zakonskih obveza. Također predlažemo propisivanje odgodnog važenja izmijenjenog članka 46., kako bi se trgovcima ostavilo dovoljno vremena za prilagodbu poslovanja i primjenu podzakonskih akata, čime bi se osigurala pravna sigurnost i razmjernost propisanih obveza.	**Nije prihvaćen** Prijedlog nije prihvaćen. U odnosu na prijedlog iznalaženja "softverskih i tehničkih rješenja koja bi omogućila automatizirano i usklađeno ispunjavanje zakonskih obveza" navedno nije moguće uzimajući u obzir sadržaj predugovornih obavijesti uređenih člankom 46. Zakona o zaštiti potrošača koji se uređuje člankom 20. Prijedloga zakona. Primjerice, nije moguće generirati sadržaj obavijesti o obilježjima proizvoda koju trgovac nudi uzimajući u obzir brojnost robe i usluga koje se nude od strane raznih trgovaca i osobitosti istih. Nadalje, upravo je smisao predmetne odredbe odgovarajuće obavještavanje potrošača o ugovoru koji sklapa i o svim bitnim sastojcima istog, a korištenje generiranih rješenja može dovesti do netočnih i nepotpunih informacija te utjecati na odluku o sklapanju ugovora o kupnji ili pružanju usluga koju potrošač inače ne bi donio. U odnosu na prijedlog uređenja odgodnog učinka predmetnih obveza, potrebno je naglasiti kako je završnom odredbom već uređen odgodni učinak iste. Uređenje još kasnijeg roka nije dopušteno, jer je rok primjene predmetne obveze utvrđen odredbama članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti je predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice.

51	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 20.** Članovi Udruženja telekomunikacijskih i pošanskih usluga HGK smatraju da bi rok za implementaciju novih obveza o informiranju potrošača trebao biti određen na način da isti počinje teći od dana stupanja na snagu pravilnika kojim se podrobnije propisuju obveze i izgled usklađene oznake odnosno usklađene etikete, i to na način da se nove obveze primjenjuje u roku ne kraćem od minimalno 6 mjeseci od stupanja pravilnika na snagu. Naime, s obzirom na to da je očekivana objava izvješća najavljena za 18.02.2026. godine, prije 01.03.2026. godine ne možemo uopće očekivati da će Zakon biti donesen, a pogotovo da će izmjene Zakona stupiti na snagu. Navedeno bi značilo da pravilnik iz članka 20. Zakona neće biti zasigurno donesen prije 01.06.2026. godine pa postoji opravdana bojazan da trgovci neće imati dovoljno vremena za prilagodbu poslovanja. Stoga, radi pravne sigurnosti i ostavljanja primjerenog roka za implementaciju novih obveza predlažu da se izmjene iz članka 46. primjenjuju u roku koji teče od dana stupanja na snagu mjerodavnog pravilnika, i to ne kraćem od 6 mjeseci. Nadalje, iz Nacrta prijedloga Zakona nije jasno na koji način bi se u predugovornoj obavijesti potrošaču isticala usklađena oznaka ili usklađena etiketa, ako se pritom misli na navođenje propisanih informacija na predugovornoj obavijesti u obliku papirnatog ili elektroničkog formata dokumenta. Ovdje ukazuju i da se u članku 2. Direktive (EU) 2024/825 kojom se mijenja članak 5. stavak 1. točka (e) Direktive 2011/83/EU govori o usklađenoj obavijesti, a ne o usklađenoj oznaci: "(e) podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti za robu i njegovih glavnih elemenata, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno Direktivom (EU) 2019/771, na uočljiv način s pomoću usklađene obavijesti iz članka 22.a ove Direktive;"	**Nije prihvaćen** U odnosu na prijedlog uređenja odgodnog učinka predmetnih obveza, potrebno je naglasiti kako je završnom odredbom već uređen odgodni učinak istih. Uređenje još kasnijeg roka nije dopušteno, jer je rok primjene predmetne obveze utvrđen odredbama članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti je predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje mjerom države članice.
52	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 20.** U odnosu na ovaj članak Prijedloga, koijim se mijenja članak 46. Zakona o zaštiti potrošača Udruženje trgovine HGK vezano za točku 16. u predloženoj izmjeni članka 46. Zakona, navodi sljedeće: "Prijedlog: "ocjeni popravljivosti robe, a ako iste nema trgovac obavještava potrošača o dostupnosti i o postupku naručivanja rezervnih dijelova potrebnih za održavanje usklađenosti robe s ugovorom i procijenjenom trošku naručivanja, o dostupnosti uputa za popravak i održavanje te o ograničenjima popravka, ako je proizvođač stavio trgovcu navedene obavijesti i ocjenu popravljivosti na raspolaganje." - obveza trgovca je ograničena na prenošenje dostupnih informacija prema potrošaču, pod uvjetom da su one trgovcu stavljene na raspolaganje - što uključuje i ocjenu o popravljivosti robe."	**Primljeno na znanje** Predmetno razumijevanje je ispravno.

53	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 21.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da je predložena izmjena članka 47. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača, kojom se precizira odgovornost u vezi s komercijalnim jamstvom, usmjerena na jačanje pravne sigurnosti i učinkovitu zaštitu potrošača te kao takva ima opravdanje u praksi. Iz perspektive potrošača, ključno je da postoji jasna, jednoznačna i lako ostvariva odgovornost za ispunjenje obveza iz komercijalnog jamstva. Potrošač u pravilu sklapa ugovor s trgovcem, proizvod kupuje kod trgovca i s njim ostvaruje sva prava iz ugovornog odnosa. U tom smislu, očekivanje potrošača da se u slučaju problema obrati upravo trgovcu je razumno, legitimno i u skladu s načelom pravne sigurnosti. Razumijemo zabrinutost obrtnika i trgovaca u pogledu njihove mogućnosti utjecaja na sadržaj jamstva koje izdaje proizvođač. Međutim, s potrošačkog aspekta nije prihvatljivo da se odgovornost za ostvarenje jamstva „raspršuje“ između više subjekata, čime se u praksi često otežava ili onemogućuje učinkovito ostvarivanje prava. Takve situacije dovode do prebacivanja odgovornosti između trgovca i proizvođača, dok potrošač ostaje bez stvarne zaštite. Smatramo da jačanje odgovornosti trgovca prema potrošaču ne isključuje mogućnost da trgovac u regresnom odnosu ostvari svoja prava prema proizvođaču ili drugom subjektu u distribucijskom lancu. Time se postiže ravnoteža između zaštite potrošača i zaštite legitimnih interesa trgovaca i obrtnika, ali bez prebacivanja tereta složenih odnosa unutar lanca opskrbe na potrošača kao slabiju stranu. Ujedno smatramo opravdanim zahtjev za dodatnim normativnim pojašnjenjem pojmova vezanih uz komercijalno jamstvo i komercijalno jamstvo trajnosti, kao i jasnijim razgraničenjem njihovog sadržaja i trajanja. Potrošač mora moći jasno razumjeti: – što točno dobiva temeljem komercijalnog jamstva, – u čemu se komercijalno jamstvo trajnosti razlikuje od „klasičnog“ jamstva, – koliko dugo ta prava traju i na što se konkretno odnose. Međutim, naglašavamo da eventualne nejasnoće u definicijama ne smiju biti razlog za zadržavanje rješenja koja su se u praksi pokazala nepovoljnima za potrošače. Upravo suprotno – zakon mora biti dodatno preciziran na način koji olakšava razumijevanje i ostvarivanje prava potrošača, a ne komplicira ga. Zaključno, Udruga „Korana“ smatra da predložena izmjena članka 47. stavka 3. ide u ispravnom smjeru jačanja zaštite potrošača i pravne sigurnosti. Smatramo da se interesi obrtnika i trgovaca trebaju štititi kroz jasne regresne mehanizme i preciznije uređenje odnosa unutar distribucijskog lanca, ali da krajnji potrošač mora imati jednog, jasno odgovornog sugovornika za ostvarenje prava iz komercijalnog jamstva. Samo takav pristup osigurava učinkovitu, razumljivu i stvarnu zaštitu potrošača, što mora ostati temeljni cilj Zakona o zaštiti potrošača.	**Nije prihvaćen** U odnosu na zaprimljeno mišljenje, potrebno je pojasniti da se odredbom članka 21. Prijedloga zakona briše se omaška u izričaju u članku 47. stavku 3. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Predmetnom odredbom navodi se kako trgovac ili proizvođač imaju određene obveze koje proizlaze iz izdanog komercijalnog jamstva. Uzimajući u obzir definiciju trgovca iz članka 2. Prijedloga zakona, proizvođač se svakako smatra trgovcem kada ispunjava obveze prema potrošaču sukladno svom komercijalnom jamstvu. Naglašavanje obveze proizvođača u predmetnoj odredbi suvišno i može stvoriti prijepore vezano uz opseg definicije trgovca općenito te je predmetno potrebno izmijeniti Prijedlogom zakona. Kako je nesporno proizvođač trgovac, brisanjem riječi „ili proizvođač“ odredba se sadržajno ne mijenja. Nadalje, obveze proizvođača u odnosu na dano jamstvo, uređene su posebnim propisom, odnosno odredbama važećeg Zakona o obveznim odnosima. U odnosu na razliku između komercijalnog jamstva i komercijalnog jamstva trajnosti, navodimo da je komercijalno jamstvo širi rodni pojam koji obuhvaća i komercijalno jamstvo trajnosti. Međutim, jedino što ih razlikuje, jest što se komercijalno jamstvo trajnosti izdaje za unaprijed utvrđeni period (primjerice izdaje seu trajanju od pet godina), a što se ističe uvjetima jamstva. Definicija komercijalnog jamstva trajnosti sadržana je u članku 2. Prijedloga zakona.

54	**HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 21.** Uz članak 21. Hrvatska obrtnička komora ne podržava predloženu izmjenu članka 47. stavka 3. kojom se brišu riječi „ili proizvođač“, jer se time cjelokupna odgovornost za ispunjenje komercijalnog jamstva prebacuje isključivo na trgovca. Takvo rješenje posebno nepovoljno pogađa obrtnike koji u pravilu nemaju utjecaj na sadržaj i provedbu jamstva koje izdaje proizvođač. Smatramo da se jačanje zaštite potrošača ne bi smjelo ostvarivati na štetu obrtnika te predlažemo zadržavanje postojeće podjele odgovornosti između trgovca i proizvođača.	**Nije prihvaćen** U odnosu na zaprimljeno mišljenje, potrebno je pojasniti da se odredbom članka 21. Prijedloga zakona samo briše omaška u izričaju u članku 47. stavku 3. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Predmetnom odredbom navodi se kako trgovac ili proizvođač imaju određene obveze koje proizlaze iz izdanog komercijalnog jamstva. Uzimajući u obzir definiciju trgovca iz članka 2. Prijedloga zakona, proizvođač se svakako smatra trgovcem kada ispunjava obveze prema potrošaču sukladno svom komercijalnom jamstvu. Naglašavanje obveze proizvođača u predmetnoj odredbi suvišno i može stvoriti prijepore vezano uz opseg definicije trgovca općenito te je predmetno potrebno izmijeniti Prijedlogom zakona. Kako je nesporno proizvođač trgovac, brisanjem riječi „ili proizvođač“ odredba se sadržajno ne mijenja.
55	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 21.** U odnosu na ovaj članak ovog Prijedloga, kojim se mijenja članak 47. stavak 3. Zakona, Udruženje trgovine HGK ističe sljedeće: "- U čl. 21. (izmjena čl. 47. st. 3.) briše se riječ proizvođač, dok je u novom prijedlogu definicija definirano kako komercijalno jamstvo daju trgovac ili proizvođač. Gdje su definirane obveze proizvođača u vezi s komercijalnim jamstvom? - predlažemo da se pojasni definicija pojma „distributera“ iz članka 112.a Zakona (nova Glava V.), kao i termin „stavljanja proizvoda na raspolaganje na tržištu“, a imajući u vidu obveze usluga popravka iz stavka 8. istog članka, gdje nije jasno ulazi li u definiciju distributera u smislu tog stavka i sam trgovac ili je pak trgovac izuzet od tih obveza, odnosno smatra li se trgovac distributerom u smislu stavka 8. tog članka. - U vezi komercijalnog jamstva trajnosti, generalno ističemo sljedeće opaske: o Nije jasno napravljena razlika između komercijalnog jamstva i komercijalnog jamstva trajnosti, odnosno što je točno komercijalno jamstvo trajnosti; o Nije jasno koje je razdoblje u kojem se mora omogućiti pozivanje na komercijalno jamstvo trajnosti – je li isto vezano uz operativno trajanje motora određenog proizvoda ili se definira na drugi način? o Ima li preklapanja u razdoblju komercijalnog jamstva i komercijalnog jamstva trajnosti, kao i u sadržaju odnosno opsegu obveza u ta dva jamstva."	**Nije prihvaćen** U odnosu na zaprimljeno mišljenje, potrebno je pojasniti da se odredbom članka 21. Prijedloga zakona briše omaška u izričaju u članku 47. stavku 3. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Predmetnom odredbom navodi se kako trgovac ili proizvođač imaju određene obveze koje proizlaze iz izdanog komercijalnog jamstva. Uzimajući u obzir definiciju trgovca iz članka 2. Prijedloga zakona, proizvođač se svakako smatra trgovcem kada ispunjava obveze prema potrošaču sukladno svom komercijalnom jamstvu. Naglašavanje obveze proizvođača u predmetnoj odredbi je suvišno i može stvoriti prijepore vezano uz opseg definicije trgovca općenito te je predmetno potrebno izmijeniti Prijedlogom zakona. Kako je nesporno proizvođač trgovac, brisanjem riječi „ili proizvođač“ odredba se sadržajno ne mijenja. Nadalje, obveze proizvođača u odnosu na dano jamstvo, uređene su posebnim propisom, odnosno odredbama važećeg Zakona o obveznim odnosima. U odnosu na razliku između komercijalnog jamstva i komercijalnog jamstva trajnosti, navodimo da je komercijalno jamstvo širi rodni pojam koji obuhvaća i komercijalno jamstvo trajnosti. Međutim, jedino što ih razlikuje, jest što se komercijalno jamstvo trajnosti izdaje za unaprijed utvrđeni period (primjerice izdaje seu trajanju od pet godina), a što se ističe uvjetima jamstva. Definicija komercijalnog jamstva trajnosti sadržana je u članku 2. Prijedloga zakona.
56	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 23.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da su predložene izmjene članka 60. Zakona o zaštiti potrošača nužne i opravdane, jer značajno unapređuju razinu informiranosti potrošača prije sklapanja ugovora na daljinu i izvan poslovnih prostorija, gdje je rizik od nerazumijevanja ugovornih prava i obveza osobito izražen. Pozdravljamo proširenje predugovornih informacija na područja koja su u praksi pokazala najveće probleme za potrošače, uključujući informacije o odgovornosti za materijalne nedostatke, usklađenosti digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, minimalnom trajanju softverskih ažuriranja, komercijalnom jamstvu	**Prihvaćen** Prihvaćeno u cijelosti.

	trajnosti te ocjeni popravljivosti robe. Smatramo da su upravo ove informacije ključne za donošenje informirane odluke o kupnji i za sprječavanje situacija u kojima potrošač tek nakon sklapanja ugovora saznaje ograničenja proizvoda ili usluge. U odnosu na zahtjeve trgovaca da se primjena novih obveza veže isključivo uz stupanje na snagu podzakonskog pravilnika te da se osigura dodatni rok od najmanje šest mjeseci za prilagodbu, smatramo da je razuman prijelazni rok opravdan, ali da on ne smije dovesti do bitnog odgađanja prava potrošača. Potrošači već sada snose posljedice nedostatka jasnih i usporedivih informacija, osobito u području digitalnih proizvoda i usluga. Stoga smatramo prihvatljivim rješenje prema kojem se tehnički aspekti provedbe (izgled i format usklađenih obavijesti, oznaka ili etiketa) vežu uz pravilnik, ali uz jasno propisan krajnji rok pune primjene zakonskih obveza, kako bi se izbjegla pravna nesigurnost i dugotrajna odgoda zaštite potrošača. U pogledu terminoloških primjedbi vezanih uz pojam „usklađena obavijest“ u odnosu na „usklađenu oznaku“ ili „usklađenu etiketu“, smatramo da je s potrošačkog aspekta ključno funkcionalno, a ne formalno nazivlje. Bitno je da potrošač prije sklapanja ugovora dobije informaciju na uočljiv, standardiziran i lako razumljiv način, neovisno o tome radi li se o papirnatom, elektroničkom ili digitalnom formatu. Podzakonskim aktom potrebno je osigurati potpunu usklađenost s Direktivom (EU) 2024/825 te spriječiti situacije u kojima bi se terminološkim razlikama umanjila razina informiranosti potrošača. Naglašavamo da se povećanje opsega predugovornih informacija ne smije promatrati kao nerazmjerno administrativno opterećenje, već kao nužan odgovor na složenost suvremen tržišta i proizvoda. Potrošači danas sklapanjem ugovora često preuzimaju dugoročne obveze vezane uz digitalni sadržaj, softverska ažuriranja i trajnost proizvoda, bez da su o tim aspektima jasno informirani. Upravo zato zakon mora osigurati da se ključne informacije dostave pravodobno i na standardiziran način. Zaključno, Udruga „Korana“ smatra da izmjene članka 60. trebaju ostati u predloženom opsegu jer predstavljaju stvarni iskorak u zaštiti potrošača. Razumna prilagodba trgovaca je potrebna i opravdana, ali ona ne smije dovesti do razvodnjavanja zakonskih obveza niti do odgađanja prava potrošača na jasne, potpune i razumljive informacije prije sklapanja ugovora. Cilj Zakona mora ostati zaštita potrošača kao slabije ugovorne strane, osobito u digitalnom i udaljenom okruženju prodaje.		

57	**A1 HRVATSKA DRUŠTVO S OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA USLUGE JAVNIH TELEKOMUNIKACIJA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 23.** Smatramo da bi rok za implementaciju novih obveza o informiranju potrošača trebao biti određen na način da isti počinje teći od dana stupanja na snagu pravilnika kojim se podrobnije propisuju obveze i izgled usklađene oznake odnosno usklađene etikete. Naime, kao i u prethodnom komentaru na izmjene članka 46., a s obzirom na to da je očekivana objava izvješća najavljena za 18.02.2026. godine, prije 01.03.2026. godine ne možemo uopće očekivati da će izmjene Zakona stupiti na snagu. Navedeno bi značilo da pravilnik iz članka 20. Zakona neće biti donesen zasigurno prije 01.06.2026. godine pa postoji opravdana bojazan da trgovci neće imati dovoljno vremena za prilagodbu poslovanja. Stoga, radi pravne sigurnosti i ostavljanja primjerenog roka za implementaciju novih obveza predlažemo da se izmjene članka 60. primjenjuju u roku koji teče od dana stupanja na snagu mjerodavnog pravilnika, i to ne kraćem od 6 mjeseci. Dodatno, iz prijedloga Zakona nije jasno na koji način bi se u predugovornoj obavijesti potrošaču isticala usklađena oznaka ili usklađena etiketa, ako se pritom misli na navođenje propisanih informacija na predugovornoj obavijesti u obliku papirnatog ili elektroničkog formata dokumenta. Ovdje ukazujemo i da se u članku 2. Direktive (EU) 2024/825 kojom se mijenja članak 5. stavak 1. točka (e) Direktive 2011/83/EU govori o usklađenoj obavijesti, a ne o usklađenoj oznaci: "(e) podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti za robu i njegovih glavnih elemenata, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno Direktivom (EU) 2019/771, na uočljiv način s pomoću usklađene obavijesti iz članka 22.a ove Direktive;"	**Djelomično prihvaćen** Prijedlog se djelomično prihvaća. Naime, u odnosu na prijedlog uređenja odgodnog učinka predmetnih obveza, potrebno je naglasiti kako je završnom odredbom već uređen odgodni učinak iste. Uređenje još kasnijeg roka nije dopušteno, jer je rok primjene predmetne obveze utvrđen odredbama članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti je predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice. Vezano uz prijedloge načina informiranja potrošača o odgovornosti za materijalni nedostatak oznakom te o komercijalnom jamstvu etiketom, navedno će se razraditi Pravilnikom o sadržaju i izgledu usklađene oznake o odgovornosti za materijalne nedostatke i etikete o komercijalnom jamstvu trajnosti sukladno Vašim primjedbama.

58	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 23.** Članovi Udruženja telekomunikacijskih i poštanskih usluga HGK smatraju da bi rok za implementaciju novih obveza o informiranju potrošača trebao biti određen na način da isti počinje teći od dana stupanja na snagu pravilnika kojim se podrobnije propisuju obveze i izgled usklađene oznake odnosno usklađene etikete. Naime, kao i u komentaru uz članak 20. Nacrta zakona, a s obzirom na to da je očekivana objava izvješća najavljena za 18.02.2026. godine, prije 01.03.2026. godine ne možemo uopće očekivati da će izmjene Zakona stupiti na snagu. Navedeno bi značilo da pravilnik iz članka 20. Zakona neće biti donesen zasigurno prije 01.06.2026. godine pa postoji opravdana bojazan da trgovci neće imati dovoljno vremena za prilagodbu poslovanja. Stoga, radi pravne sigurnosti i ostavljanja primjerenog roka za implementaciju novih obveza predlažemo da se izmjene članka 60. primjenjuju u roku koji teče od dana stupanja na snagu mjerodavnog pravilnika, i to ne kraćem od 6 mjeseci. Dodatno, iz prijedloga Zakona nije jasno na koji način bi se u predugovornoj obavijesti potrošaču isticala usklađena oznaka ili usklađena etiketa, ako se pritom misli na navođenje propisanih informacija na predugovornoj obavijesti u obliku papirnatog ili elektroničkog formata dokumenta.	**Nije prihvaćen** U odnosu na prijedlog uređenja odgodnog učinka predmetnih obveza, potrebno je naglasiti kako je završnom odredbom već uređen odgodni učinak iste. Uređenje još kasnijeg roka nije dopušteno, jer je rok primjene predmetne obveze utvrđen odredbama članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti je predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice. Vezano uz prijepor obavještavanja potrošača o usklađenoj oznaci ili usklađenoj etiketi kroz predugovornu obavijest u obliku papirnatog ili elektroničkog formata dokumenta, potrebno je pojasniti kako odredba članka 60. Zakona o zaštiti potrošača koja se mijenja člankom 23. Prijedlogom zakona ni na koji način ne uređuje obvezu predaje obavijesti iz članka 60. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača kroz jedinstvenu i formuliranu obavijest. Iako je praksa trgovaca predmetne obavijesti sadržati u svoje opće uvjete ili formalizirati na drugi način, predmetni način informiranja predstavlja samo slobodu izbora svakog trgovca o odgovarajućem informiranju potrošača, a da li je pri tome ispunjen zahtjev jasnog i razumljivog informiranja ocjenjuje se u svakom konkretnom slučaju. Upravo bi se prednost trebala davati drugačijim oblicima informiranja, primjerice, informacija o obilježjima proizvoda trebala bi se istaknuti na/pored svakog proizvoda i to uz ispunjavanje zahtjeva iz članka 60. stavka 9. Zakona o zaštiti potrošača da je ista napisana na hrvatskom jeziku. Shodno tomu, potrošača se ne bi trebalo obavještavati o usklađenoj oznaci, odnosno etiketi u formuliranom obrascu, već na način kako će to biti uređeno Pravilnikom o sadržaju i izgledu usklađene oznake o odgovornosti za materijalne nedostatke i etikete o komercijalnom jamstvu trajnosti.
59	**TELEMACH HRVATSKA D.O.O. ZA TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 23.** Predloženim izmjenama članka 60. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: ZZP) proširuju se obveze trgovca vezane za informacije koje moraju biti navedene u predugovornoj obavijesti na način da se definiraju dodatne informacije koje trgovac mora dati potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu odnosno ugovora koji se sklapa izvan poslovnih prostorija: • informacije o uvjetima isporuke robe, uključujući isporuku prihvatljivu za okoliš • obavještavanje o postojanju i mjestu gdje se na mrežnoj stranici trgovca nalazi funkcija za jednostrani raskid • obavještavanje o odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda u minimalnom trajanju od dvije godine, • usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom, • izdanom besplatnom komercijalnom jamstvu trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine (ako postoji) uz podsjetnik o odgovornost za materijalne nedostatke, • postojanju minimalnog roka za ažuriranje softvera • ocjeni popravljivosti robe. Nadalje, novim stavcima 7 i 8. članka 60. propisuje se da trgovac informacije o odgovornosti za materijalne nedostatke treba istaknuti putem usklađene oznake, a za komercijalno jamstvo isticanjem usklađene etikete, a što će podrobnije biti	**Nije prihvaćen** U odnosu na prijedlog uređenja odgodnog učinka predmetnih obveza, potrebno je naglasiti kako je završnom odredbom već uređen odgodni učinak iste. Uređenje još kasnijeg roka nije dopušteno, jer je rok primjene predmetne obveze utvrđen odredbama članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti je predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice. Vezano uz prijepor obavještavanja potrošača o usklađenoj oznaci ili usklađenoj etiketi kroz predugovornu obavijest u obliku papirnatog ili elektroničkog formata dokumenta, potrebno je pojasniti kako odredba članka 60. Zakona o zaštiti potrošača koja se mijenja člankom 23. Prijedlogom zakona ni na koji način ne uređuje obvezu predaje obavijesti iz članka 60. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača kroz jedinstvenu i formuliranu obavijest. Iako je praksa trgovaca predmetne obavijesti sadržati u svoje opće uvjete ili formalizirati na drugi način, predmetni način informiranja predstavlja samo slobodu izbora svakog trgovca o odgovarajućem informiranju potrošača, a da li je pri tome ispunjen zahtjev jasnog i razumljivog informiranja ocjenjuje se u svakom konkretnom slučaju. Upravo bi se prednost trebala davati drugačijim oblicima informiranja, primjerice, informacija o obilježjima proizvoda trebala bi se istaknuti na/pored svakog proizvoda i to uz

	definirano pravilnikom koji bi prema članku 58. prijedloga Zakona trebao biti donesen u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu izmjena Zakona. Odredbom članka 60. prijedloga Zakona propisano je da izmjene članka 60. stavka 1. točke 10. ZZP-a koji je dodan člankom 23. prijedloga Zakona stupaju na snagu 19. lipnja 2026. dok ostale izmjene istoga članka (članak 60. stavak 1. točke 8., 14., 16. do 19. i 27., stavci 7., 8. i 10.) stupaju na snagu 27. rujna 2026. godine. Smatramo da bi rok za implementaciju novih obveza o informiranju potrošača trebao biti određen na način da isti počinje teći od dana stupanja na snagu pravilnika kojim se podrobnije propisuju obveze i izgled usklađene oznake odnosno usklađene etikete. Naime, kao i u prethodnom komentaru na izmjene članka 46., a s obzirom na to da je očekivana objava izvješća najavljena za 18.02.2026. godine, prije 01.03.2026. godine ne možemo uopće očekivati da će izmjene Zakona stupiti na snagu. Navedeno bi značilo da pravilnik iz članka 20. Zakona neće biti donesen zasigurno prije 01.06.2026. godine pa postoji opravdana bojazan da trgovci neće imati dovoljno vremena za prilagodbu poslovanja. Stoga, radi pravne sigurnosti i ostavljanja primjerenog roka za implementaciju novih obveza predlažemo da se izmjene članka 60. primjenjuju u roku koji teče od dana stupanja na snagu mjerodavnog pravilnika, i to ne kraćem od 6 mjeseci. Dodatno, iz prijedloga Zakona nije jasno na koji način bi se u predugovornoj obavijesti potrošaču isticala usklađena oznaka ili usklađena etiketa, ako se pritom misli na navođenje propisanih informacija na predugovornoj obavijesti u obliku papirnatog ili elektroničkog formata dokumenta. Ovdje ukazujemo i da se u članku 2. Direktive (EU) 2024/825 kojim se mijenja članak 5. stavak 1. točka (e) Direktive 2011/83/EU govori o usklađenoj obavijesti, a ne o usklađenoj oznaci: "(e) podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti za robu i njegovih glavnih elemenata, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno Direktivom (EU) 2019/771, na uočljiv način s pomoću usklađene obavijesti iz članka 22.a ove Direktive;"	ispunjavanje zahtjeva iz članka 60. stavka 9. Zakona o zaštiti potrošača da je ista napisana na hrvatskom jeziku. Shodno tomu, potrošača se ne bi trebalo obavještavati o usklađenoj oznaci, odnosno etiketi u formuliranom obrascu, već na način kako će to biti uređeno Pravilnikom o sadržaju i izgledu usklađene oznake o odgovornosti za materijalne nedostatke i etikete o komercijalnom jamstvu trajnosti.
60	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 27.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ podržava uvođenje obvezne funkcionalnosti za jednostrani raskid ugovora putem mrežnog sučelja („cancel button“), jer se radi o mjeri koja izravno jača učinkovito ostvarivanje prava potrošača kod ugovora sklopljenih na daljinu. U praksi, potrošači često nailaze na složene postupke odustanka, skrivena kontaktna mjesta, preusmjeravanja na korisničke službe ili uvjetovanje raskida dodatnom komunikacijom, što obeshrabruje ostvarivanje zakonskog prava i stvara neravnotežu u odnosu na jednostavnost sklapanja ugovora online. U tom smislu, standardizirana i lako dostupna funkcija raskida predstavlja stvarni iskorak prema poštenijem digitalnom tržištu. U odnosu na primjedbe operatora elektroničkih komunikacija (A1, Telemach) i HGK da je područje već uređeno posebnim propisima HAKOM-a te da bi novi članak 81.a trebao	**Prihvaćen** Prihvaćeno.

biti isključen za ugovore iz područja elektroničkih komunikacija, smatramo da takvo blanketno isključenje nije opravdano iz potrošačke perspektive. Činjenica da postoje dodatni kanali raskida (telefon, e-mail) ne znači da su oni uvijek jednako jednostavni, usporedivi i provedivi u praksi kao standardizirana funkcija na mrežnom sučelju na kojem je ugovor sklopljen. Potrošač mora imati pravo raskinuti ugovor na način koji je najmanje jednako jednostavan kao način sklapanja ugovora, a u digitalnom okruženju to podrazumijeva jasan i izravan digitalni put bez nepotrebnih prepreka. Istodobno, uvažavamo potrebu da se novi institut provodi razmjerno i tehnički izvedivo, osobito uz uvažavanje specifičnih procesa u telekom sektoru (npr. promjena operatora, prijenos broja). Međutim, rješenje ne smije biti izuzimanje cijelog sektora, već preciziranje obveznih zaštitnih koraka koji sprječavaju nenamjerne raskide i štetne posljedice po korisnika. Stoga smatramo da funkcionalnost raskida treba jasno predvidjeti identifikacijske podatke i odabir konkretne usluge/ugovora koji se raskida, kako ne bi došlo do pogrešnog raskida više usluga ili prekida usluge protivno volji potrošača. Također smatramo nužnim da sustav prije konačne potvrde raskida potrošaču prikaže sažetak odabranog ugovora/usluge te jasno upozorenje o mogućim posljedicama, uključujući situacije u kojima se raskid odnosi na ugovor u postupku promjene operatora ili prijenosa broja. Time se štiti potrošač, a istodobno se operatorima omogućuje sigurnija i predvidljivija provedba. Ne prihvaćamo argument da je tehnički nemoguće istaknuti funkciju raskida „svakom posjetitelju mrežnih stranica“ tijekom roka za jednostrani raskid. Svrha propisa nije da gumb bude personaliziran za anonimnog posjetitelja, već da bude lako dostupan potrošaču koji je sklopio ugovor putem tog mrežnog sučelja, primjerice kroz korisnički račun, potvrdu narudžbe, poveznicu u e-poruci, ili vidljivu stranicu „raskid ugovora“ dostupnu iz glavnog izbornika. Zakonsku formulaciju pritom treba dopuniti tako da jasno upućuje na dostupnost funkcije za potrošača u relevantnom kontekstu (npr. korisnički profil ili stranica ugovora), a ne kao apstraktan zahtjev za sve posjetitelje. U odnosu na rokove primjene i trošak prilagodbe, smatramo opravdanim osigurati razuman prijelazni period, osobito za mikro i male trgovce te obrtnike, ali bez odgađanja zaštite potrošača na neodređeno vrijeme. Podržavamo prijedloge Hrvatske obrtničke komore koji idu u smjeru praktične provedbe: izrada besplatnih predložaka, tehničkih modula za najčešće web-shop platforme, jasnih smjernica, edukacija i mogućnosti financiranja prilagodbe. Takav pristup omogućuje provedivost i razmjernost, bez slabljenja potrošačkih prava. Nadalje, podržavamo tehničku primjedbu HGK da se u odredbama koje uređuju trenutak nastupa učinaka raskida i izdavanja potvrde mora izbjeći bilo kakva dvojba te da se relevantni trenutak veže uz jasno definiran korak „konačne potvrde“ (zadnje potvrde namjere) u samoj funkcionalnosti. To je važno kako bi potrošač imao nedvojben dokaz kada je raskid zatražen, a trgovac jasnu referentnu točku za postupanje. Zaključno, Udruga „Korana“ podržava uvođenje članka 81.a kao

	mjere koja jača stvarnu mogućnost ostvarivanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu. Umjesto izuzimanja pojedinih sektora, potrebno je osigurati preciznu i provedivu implementaciju koja uključuje jasnu identifikaciju ugovora/usluge, obveznu završnu potvrdu s prikazom sažetka i upozorenja te dostupnost funkcije na logičan i uočljiv način potrošaču koji je ugovor sklopio putem mrežnog sučelja. Time se postiže cilj propisa: jednostavan, brz i siguran raskid, uz minimaliziranje rizika nenamjernih posljedica za korisnike.	
61	**A1 HRVATSKA DRUŠTVO S OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA USLUGE JAVNIH TELEKOMUNIKACIJA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 27.** Predmetnim člankom uvodi se nova obveza omogućavanja funkcionalnosti raskida ugovora sklopljenog na daljinu putem mrežnog sučelja pomoću funkcije za jednostrani raskid. Odredbom članka 60. prijedloga Zakona propisano je da članak 27. prijedloga Zakona kojim se dodaje novi članak 81.a ZZP-a stupa na snagu 19. lipnja 2026. godine. Ovdje ukazujemo da su u području elektroničkih komunikacija posebnim propisom već definirani dodatni načini jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu, tj. ne samo za ugovore sklopljene putem mrežne stranice trgovca nego i za sve ugovore sklopljene na daljinu putem telefona, a koji uključuju i mogućnost raskida elektroničkim putem (i na druge načine). Člankom 19. stavak 4. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", br. 86/23.; dalje: Pravilnik), kojeg je donijela Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), propisano jest: "(4) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga su obvezni omogućiti raskid ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućavaju sklapanje ugovora, na što jednostavniji način uz obvezu primjene načela razmjernosti i svrsishodnosti. U svojim općim uvjetima poslovanja obvezni su detaljno navesti načine na koje krajnji korisnici mogu zatražiti raskid ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem i putem telefona te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija, odnosno podaci za identifikaciju krajnjeg korisnika te o kojoj se dokumentaciji i podacima radi." Predmetna odredba u primjeni je od 1. siječnja 2024. godine i korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga je dobro poznata i korisnici je često koriste, bilo da raskidaju ugovore putem telefona ili putem elektroničke pošte slanjem izjave o raskidu u skladu s objavljenim Općim uvjetima poslovanja operatora. Smatramo da bi stoga implementacija još jedne funkcionalnosti za raskid ugovora o pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga bila nerazmjerno opterećenje za sve operatore, koji nemaju isključivo obvezu osigurati jednostrani raskid ugovora izjavom potrošača koja se daje popunjavanjem unaprijed formuliranog obrasca za jednostrani raskid ugovora, kako je to navedeno u objašnjenju prijedloga zakona. Dakle, predmetna	**Nije prihvaćen** Vezano uz primjedbe koje se odnose na članak 27. Prijedloga zakona kojim se uređuje funkcija za jednostrani raskid ugovora, navodimo kako usklađivanje s predmetnom odredbom zahtjeva uspostavu funkcije koja odgovara funkciji za sklapanje ugovora, odnosno približno softversko rješenje koje trgovac već primjenjuje te se može razumno očekivati da nije potrebno iznalaziti nova rješenja i predloške. Predmetna odredba je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673, 28.11.2023., u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2023/2673). Ista je direktiva maksimalne harmonizacije što znači da nacionalnim zakonodavstvom nije dopušteno odstupanje od iste, uključujući mogućnost propisivanja izuzeća od primjene za pojedine trgovce. Također, naglašavamo kao je tijekom rasprave u radnim tijelima Europske unije već proveden test proporcionalnosti. Iako će usklađivanje s predmetnom direktivom zahtijevati dodatna ulaganja svih trgovaca, uključujući i trgovaca koji pružaju elektroničke usluge, troškovi koji nastaju smatraju se proporcionalnima, osobito uzimajući u obzir kako se osigurava funkcija koja već odgovara funkciji koju su trgovci već uspostavili kao sredstvo davanja izjave o sklapanju ugovora te je potrebno osigurati rješenje koje zapravo odgovara istoj. Potrebno je istaknuti da se navedeno ograničava na mogućnost jednostranog raskida ugovora iz odjeljka 4. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Navedenim se osigurava ostvarenje prava na predmetni jednostrani raskid ugovora u njegovoj punini, uzimajući u obzir da je i u tom slučaju riječ o davanju izjave volje potrošača te se mora osigurati mrežno rješenje koje će omogućiti da potrošač jednako jednostavno daje izjavu raskida ugovora na daljinu kao što izjavljuje sklapanje ugovora na daljinu (a to redovito čini tzv. klikom). U odnosu na primjedbe vezano uz identifikaciju potoršača, recitalom 37. predmetne direktive, naglašeno je da bi, u slučaju kada se potrošač koji se već identificirao, na primjer prijavom, primijenjena funkcija trebala osigurati mogućnost jednostranog raskida ugovora bez potrebe da potrošač još jednom navede svoju identifikaciju, odnosno, identifikaciju ugovora od kojeg želi odustati. Također, potrebno je pojasniti da pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu uređen člankom 72. važećeg Zakona o zaštiti potrošača ne zahtjeva

	funkcionalnost ne bi značajno poboljšala ili ubrzala postupak jednostranog odustanka u zakonskom roku za ugovore sklopljene putem interneta tj. mrežnog sučelja operatora. Ujedno napominjemo da je predmetnim Pravilnikom, i to člankom 19. stavkom 3, propisan i rok u kojemu operator mora raskinuti ugovor po zaprimanju zahtjeva korisnika ili izjave o raskidu ugovora – jedan radni dan za usluge u pokretnoj mreži odnosno pet radnih dana za usluge u nepokretnoj mreži. U odnosu pak na podatke o identifikaciji korisnika i ugovora koji se raskida skrećemo pozornost da su operatori upravo u skladu s naprijed citiranom odredbom Pravilnika u svojim Općim uvjetima poslovanja bili u obvezi definirati potrebne podatke za identifikaciju krajnjeg korisnika kao i potrebnu dokumentaciju za raskid ugovora. Tako izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora, u pravilu mora sadržavati ime i prezime krajnjeg korisnika, OIB, identifikacijsku oznaku ugovora koji se raskida (vidljiv na računu i/ili ugovoru) te adresu priključka ili korisnički broj. Stoga navođenje samo imena kao identifikacijskog podataka, kako je predloženo u novom članku 81a Zakona, držimo nedovoljnim za identifikaciju korisnika obzirom da se svaka osoba identificira putem imena i prezimena te OIB-a (Osobni identifikacijski broj/oznaka) koji pak služi za identifikacijsku fizičkih i pravnih osoba u Republici Hrvatskoj. Dodatno, pojedini korisnik može imati više usluga elektroničkih komunikacija na svoje ime i prezime, odnosno svoj OIB te je u tim slučajevima nužna jasna oznaka točne usluge/priključka koja/i se raskida kako ne bi, zbog nedorečenosti ovog propisa, dolazilo do neželjenih raskida svih usluga. U suprotnom, ako bi došlo do raskida svih usluga suprotno namjeri korisnika, isto bi moglo imati značajne negativne posljedice pogotovo ako bi uzrokovalo nemogućnost pozivanja hitnih službi. Pored toga, česta je situacija da korisnici elektroničkih komunikacijskih usluga ne žele samo odustati od sklapanja ugovora s novim operatorom, nego žele povratak na usluge kod postojećeg operatora, za što je potrebno zatražiti prijenos broja u mrežu drugog operatora, a cijeli postupak prijenosa broja i rokovi propisani su Pravilnikom. Predložena funkcionalnost klikom na mrežnim stranicama, može dovesti do toga da korisnik zatraži raskid novog ugovora, a da se ne osigura povratak u mrežu drugog operatora, a time posljedično i do toga da korisnik ostane bez usluge i kod novog i kod postojećeg operatora. Nadalje, skrećemo pažnju i da na tržištu elektroničkih komunikacija postoje procesi promjene operatora i prijenosa broja koji su vrlo specifični i strogo regulirani. Dodavanjem ovakve vrste obveze kako je predviđeno Nacrtom zakona, a bez ulaženja u specifična područja za koja se regulacija razvija već drugi niz godina, i ima svoje specifičnosti, moguće su nepovratne štetne posljedice u procesima, koje će se u konačnici reflektirati na same korisnike. Nadalje, kako je trenutno definirano prijedlogom Zakona, članak 81.a.stavak 2.: „Tijekom trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, funkcija iz stavka 1. ovoga članka mora biti istaknuta na mrežnom sučelju na lako uočljiv način i lako dostupna potrošaču, a ističe se riječima „raskid ugovora“ ili drugim	ispunjenje istih pretpostavki kako pravo na raskid koji se ostvaruje sukladno odredbama važećeg Zakona o elektroničkim komunikacijama jer je riječ o sadržajno različitim institutima koji se ne preklapaju.

	odgovarajućim, nedvosmislenim i čitljivim izrazom.“ nije jasno na koji bi se to tehnički način moglo osigurati da je svakom pojedinom korisniku koji posjeti mrežne stranice operatora funkcija i stavka 1. istaknuta tijekom trajanja roka za raskid. Navedeno naprosto nije moguće jer dolaskom na mrežnu stranicu korisnik ostaje anoniman, njegovi podaci nisu poznati niti ga se može identificirati i/ili povezati sa bilo kojim sklopljenim ugovorom. U tom smislu, navedena zamišljena funkcija može donijeti samo zbrku i nerazumijevanje jer ista ne može suštinski poslužiti svrsi kako je zamišljena. Ako je njezina svrha omogućiti jednostavnu mogućnost predaje izjave o raskidu putem mrežnih stranica, onda ponovo ističemo da operatori ne samo da imaju obvezu omogućiti raskid elektroničkim putem (i svaki operator isti omogućava), nego je e-mail adresa za raskide javno objavljena te je dio čak i Općih uvjeta poslovanja operatora, a raskidi se realiziraju u propisanim rokovima. Imajuću u vidu navedeno, na operatore elektroničkih komunikacija se predmetni novi članak ne bi trebao odnositi jer specifični propisi već detaljno i sveobuhvatno uređuju to područje. Slijedom navedenog, a s obzirom na to da se ovim prijedlogom proširuje usklađivanje Zakona s Direktivom o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu na sve ugovore sklopljene na daljinu putem mrežnog sučelja, a ne samo na ugovore o prodaji financijskih usluga na daljinu, predlažemo da se u članku 27. Nacrta prijedloga Zakona doda novi stavak 8. koji glasi: "(8) Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene temeljem posebnog propisa kojim se uređuju elektroničke komunikacije." Podredno, ako se odbije ovaj prijedlog, smatramo da je potrebno odrediti dulji rok za implementaciju novih obveza te stoga predlažemo izmjenu članka 60. prijedloga Zakona na način da se odredi kako će članak 27. ovoga Zakona stupiti na snagu 1. siječnja 2027. godine. Time bi se operatorima omogućio primjeren rok za izradu i implementaciju tehničkog rešenja funkcije za jednostrani raskid na temelju kojeg će biti u mogućnosti prilagoditi svoje mrežne stranice. Ovdje osobito skrećemo pozornost kako će uspostava predmetne funkcije zahtijevati osim neophodnih dodatnih ulaganja u sustave mrežnih stranica operatora i prilagodbu svih procesa i pozadinskih sustava operatora. Obzirom da operatori svakodnevno sklapaju ugovore putem svojih mrežnih stranica, funkcija za raskid ugovora bila bi svakodnevno istaknuta, a čime se zapravo gubi smisao naveden u prethodno citiranom stavku 2. članka 81.a prijedloga Zakona.		

62	**TELEMACH HRVATSKA D.O.O. ZA TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 27.** Imajuću u vidu navedeno u komentaru Telemach Hrvatska d.o.o., na operatore elektroničkih komunikacija se predmetni novi članak ne bi trebao odnositi jer specifični propisi već detaljno i sveobuhvatno uređuju to područje. Slijedom navedenog, a s obzirom na to da se ovim prijedlogom proširuje usklađivanje Zakona s Direktivom o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu na sve ugovore sklopljene na daljinu putem mrežnog sučelja, a ne samo na ugovore o prodaji financijskih usluga na daljinu, predlažemo da se u članku 27. prijedloga Zakona doda novi stavak 8. koji glasi: "(8) Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene temeljem posebnog propisa kojim se uređuju elektroničke komunikacije."	**Nije prihvaćen** Vezano uz primjedbe koje se odnose na članak 27. Prijedloga zakona kojim se uređuje funkcija za jednostrani raskid ugovora, navodimo kako usklađivanje s predmetnom odredbom zahtjeva uspostavu funkcije koja odgovara funkciji za sklapanje ugovora, odnosno približno softversko rješenje koje trgovac već primjenjuje te se može razumno očekivati da nije potrebno iznalaziti nova rješenja i predloške. Predmetna odredba je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673, 28.11.2023., u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2023/2673). Ista je direktiva maksimalne harmonizacije što znači da nacionalnim zakonodavstvom nije dopušteno odstupanje od iste, uključujući mogućnost propisivanja izuzeća od primjene za pojedine trgovce. Također, naglašavamo kao je tijekom rasprave u radnim tijelima Europske unije već proveden test proporcionalnosti. Iako će usklađivanje s predmetnom direktivom zahtijevati dodatna ulaganja svih trgovaca, uključujući i trgovaca koji pružaju elektroničke usluge, troškovi koji nastaju smatraju se proporcionalnima, osobito uzimajući u obzir kako se osigurava funkcija koja već odgovara funkciji koju su trgovci već uspostavili kao sredstvo davanja izjave o sklapanju ugovora te je potrebno osigurati rješenje koje zapravo odgovara istoj. Potrebno je istaknuti da se navedeno ograničava na mogućnost jednostranog raskida ugovora iz odjeljka 4. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Navedenim se osigurava ostvarenje prava na predmetni jednostrani raskid ugovora u njegovoj punini, uzimajući u obzir da je i u tom slučaju riječ o davanju izjave volje potrošača te se mora osigurati mrežno rješenje koje će omogućiti da potrošač jednako jednostavno daje izjavu raskida ugovora na daljinu kao što izjavljuje sklapanje ugovora na daljinu (a to redovito čini tzv. klikom). U odnosu na primjedbe vezano uz identifikaciju potoršača, recitalom 37. predmetne direktive, naglašeno je da bi, u slučaju kada se potrošač koji se već identificirao, na primjer prijavom, primijenjena funkcija trebala osigurati mogućnost jednostranog raskida ugovora bez potrebe da potrošač još jednom navede svoju identifikaciju, odnosno, identifikaciju ugovora od kojeg želi odustati. Također, potrebno je pojasniti da pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu uređen člankom 72. važećeg Zakona o zaštiti potrošača ne zahtjeva ispunjenje istih pretpostavki kako pravo na raskid koji se ostvaruje sukladno odredbama važećeg Zakona o elektroničkim komunikacijama jer je riječ o sadržajno različitim institutima koji se ne preklapaju.
63	**TELEMACH HRVATSKA D.O.O. ZA TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 27.** Predmetnim člankom uvodi se nova obveza omogućavanja funkcionalnosti raskida ugovora sklopljenog na daljinu putem mrežnog sučelja pomoću funkcije za jednostrani raskid. Odredbom	**Nije prihvaćen** Vezano uz primjedbe koje se odnose na članak 27. Prijedloga zakona kojim se uređuje funkcija za jednostrani raskid ugovora, navodimo kako usklađivanje s predmetnom odredbom zahtjeva uspostavu funkcije koja odgovara funkciji za sklapanje ugovora, odnosno približno softversko rješenje koje trgovac već primjenjuje te se može razumno očekivati

članka 60. prijedloga Zakona propisano je da članak 27. prijedloga Zakona kojim se dodaje novi članak 81.a ZZP-a stupa na snagu 19. lipnja 2026. godine. Ovdje ukazujemo da su u području elektroničkih komunikacija posebnim propisom već definirani dodatni načini jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu, tj. ne samo za ugovore sklopljene putem mrežne stranice trgovca nego i za sve ugovore sklopljene na daljinu putem telefona, a koji uključuju i mogućnost raskida elektroničkim putem (i na druge načine). Člankom 19. stavak 4. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", br. 86/23.),kojeg je donijela Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), propisano jest: "(4) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga su obvezni omogućiti raskid ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućavaju sklapanje ugovora, na što jednostavniji način uz obvezu primjene načela razmjernosti i svrsishodnosti. U svojim općim uvjetima poslovanja obvezni su detaljno navesti načine na koje krajnji korisnici mogu zatražiti raskid ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem i putem telefona te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija, odnosno podaci za identifikaciju krajnjeg korisnika te o kojoj se dokumentaciji i podacima radi." Predmetna odredba u primjeni je od 1. siječnja 2024. godine i korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga je dobro poznata i korisnici je često koriste, bilo da raskidaju ugovore putem telefona ili putem elektroničke pošte slanjem izjave o raskidu u skladu s objavljenim Općim uvjetima poslovanja operatora. Smatramo da bi stoga implementacija još jedne funkcionalnosti za raskid ugovora o pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga bila nerazmjerno opterećenje za sve operatore, koji nemaju isključivo obvezu osigurati jednostrani raskid ugovora izjavom potrošača koja se daje popunjavanjem unaprijed formuliranog obrasca za jednostrani raskid ugovora, kako je to navedeno u objašnjenju prijedloga zakona. Dakle, predmetna funkcionalnost ne bi značajno poboljšala ili ubrzala postupak jednostranog odustanka u zakonskom roku za ugovore sklopljene putem interneta tj. mrežnog sučelja operatora. Ujedno napominjemo da je predmetnim Pravilnikom, i to člankom 19. stavkom 3, propisan i rok u kojemu operator mora raskinuti ugovor po zaprimanju zahtjeva korisnika ili izjave o raskidu ugovora – jedan radni dan za usluge u pokretnoj mreži odnosno pet radnih dana za usluge u nepokretnoj mreži. U odnosu pak na podatke o identifikaciji korisnika i ugovora koji se raskida skrećemo pozornost da su operatori upravo u skladu s naprijed citiranom odredbom Pravilnika u svojim Općim uvjetima poslovanja bili u obvezi definirati potrebne podatke za identifikaciju krajnjeg korisnika kao i potrebnu dokumentaciju za raskid ugovora. Tako izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora, u pravilu mora sadržavati ime i prezime krajnjeg korisnika, OIB, identifikacijsku oznaku ugovora koji se raskida (vidljiv na računu i/ili ugovoru) te adresu priključka ili korisnički broj. Stoga navođenje samo imena kao identifikacijskog podataka, kako je da nije potrebno iznalaziti nova rješenja i predloške. Predmetna odredba je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673, 28.11.2023., u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2023/2673). Ista je direktiva maksimalne harmonizacije što znači da nacionalnim zakonodavstvom nije dopušteno odstupanje od iste, uključujući mogućnost propisivanja izuzeća od primjene za pojedine trgovce. Također, naglašavamo kao je tijekom rasprave u radnim tijelima Europske unije već proveden test proporcionalnosti. Iako će usklađivanje s predmetnom direktivom zahtijevati dodatna ulaganja svih trgovaca, uključujući i trgovaca koji pružaju elektroničke usluge, troškovi koji nastaju smatraju se proporcionalnima, osobito uzimajući u obzir kako se osigurava funkcija koja već odgovara funkciji koju su trgovci već uspostavili kao sredstvo davanja izjave o sklapanju ugovora te je potrebno osigurati rješenje koje zapravo odgovara istoj. Potrebno je istaknuti da se navedeno ograničava na mogućnost jednostranog raskida ugovora iz odjeljka 4. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Navedenim se osigurava ostvarenje prava na predmetni jednostrani raskid ugovora u njegovoj punini, uzimajući u obzir da je i u tom slučaju riječ o davanju izjave volje potrošača te se mora osigurati mrežno rješenje koje će omogućiti da potrošač jednako jednostavno daje izjavu raskida ugovora na daljinu kao što izjavljuje sklapanje ugovora na daljinu (a to redovito čini tzv. klikom). U odnosu na primjedbe vezano uz identifikaciju potoršača, recitalom 37. predmetne direktive, naglašeno je da bi, u slučaju kada se potrošač koji se već identificirao, na primjer prijavom, primijenjena funkcija trebala osigurati mogućnost jednostranog raskida ugovora bez potrebe da potrošač još jednom navede svoju identifikaciju, odnosno, identifikaciju ugovora od kojeg želi odustati. Također, potrebno je pojasniti da pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu uređen člankom 72. važećeg Zakona o zaštiti potrošača ne zahtjeva ispunjenje istih pretpostavki kako pravo na raskid koji se ostvaruje sukladno odredbama važećeg Zakona o elektroničkim komunikacijama jer je riječ o sadržajno različitim institutima koji se ne preklapaju.

predloženo u novom članku 81a Zakona, držimo nedovoljnim za identifikaciju korisnika obzirom da se svaka osoba identificira putem imena i prezimena te OIB-a (Osobni identifikacijski broj/oznaka) koji pak služi za identifikacijsku fizičkih i pravnih osoba u Republici Hrvatskoj. Dodatno, pojedini korisnik može imati više usluga elektroničkih komunikacija na svoje ime i prezime, odnosno svoj OIB te je u tim slučajevima nužna jasna oznaka točne usluge/priključka koja/i se raskida kako ne bi, zbog nedorečenosti ovog propisa, dolazilo do neželjenih raskida svih usluga. U suprotnom, ako bi došlo do raskida svih usluga suprotno namjeri korisnika, isto bi moglo imati značajne negativne posljedice pogotovo ako bi uzrokovalo nemogućnost pozivanja hitnih službi. Nadalje, skrećemo pažnju i da na tržištu elektroničkih komunikacija postoje procesi promjene operatora i prijenosa broja koji su vrlo specifični i strogo regulirani. Dodavanjem ovakve vrste obveze kako je predviđeno Prijedlogom zakona, a bez ulaženja u specifična područja za koja se regulacija razvija već drugi niz godina, i ima svoje specifičnosti, moguće su nepovratne štetne posljedice u procesima, koje će se u konačnici reflektirati na same korisnike. Nadalje, kako je trenutno definirano prijedlogom Zakona, članak 81.a.stavak 2.: „Tijekom trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, funkcija iz stavka 1. ovoga članka mora biti istaknuta na mrežnom sučelju na lako uočljiv način i lako dostupna potrošaču, a ističe se riječima „raskid ugovora“ ili drugim odgovarajućim, nedvosmislenim i čitljivim izrazom.“ nije jasno na koji bi se to tehnički način moglo osigurati da je svakom pojedinom korisniku koji posjeti mrežne stranice operatora funkcija i stavka 1. istaknuta tijekom trajanja roka za raskid. Navedeno naprosto nije moguće jer dolaskom na mrežnu stranicu korisnik ostaje anoniman, njegovi podaci nisu poznati niti ga se može identificirati i/ili povezati sa bilo kojim sklopljenim ugovorom. U tom smislu, navedena zamišljena funkcija može donijeti samo zbrku i nerazumijevanje jer ista ne može suštinski poslužiti svrsi kako je zamišljena. Ako je njezina svrha omogućiti jednostavnu mogućnost predaje izjave o raskidu putem mrežnih stranica, onda ponovo ističemo da operatori ne samo da imaju obvezu omogućiti raskid elektroničkim putem (i svaki operator isti omogućava), nego je e-mail adresa za raskide javno objavljena te je dio čak i Općih uvjeta poslovanja operatora, a raskidi se realiziraju u propisanim rokovima. Imajuću u vidu navedeno, na operatore elektroničkih komunikacija se predmetni novi članak ne bi trebao odnositi jer specifični propisi već detaljno i sveobuhvatno uređuju to područje. Slijedom navedenog, a s obzirom na to da se ovim prijedlogom proširuje usklađivanje Zakona s Direktivom o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu na sve ugovore sklopljene na daljinu putem mrežnog sučelja, a ne samo na ugovore o prodaji financijskih usluga na daljinu, predlažemo da se u članku 27. Nacrta prijedloga Zakona doda novi stavak 8. koji glasi: "(8) Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene temeljem posebnog propisa kojim se uređuju elektroničke komunikacije." Podredno, ako se odbije ovaj prijedlog, smatramo da je potrebno odrediti dulji rok

	za implementaciju novih obveza te stoga predlažemo izmjenu članka 60. prijedloga Zakona na način da se odredi kako će članak 27. ovoga Zakona stupiti na snagu 1. siječnja 2027. godine. Time bi se operatorima omogućio primjeren rok za izradu i implementaciju tehničkog rešenja funkcije za jednostrani raskid na temelju kojeg će biti u mogućnosti prilagoditi svoje mrežne stranice. Ovdje osobito skrećemo pozornost kako će uspostava predmetne funkcije zahtijevati osim neophodnih dodatnih ulaganja u sustave mrežnih stranica operatora i prilagodbu svih procesa i pozadinskih sustava operatora. Obzirom da operatori svakodnevno sklapaju ugovore putem svojih mrežnih stranica, funkcija za raskid ugovora bila bi svakodnevno istaknuta, a čime se zapravo gubi smisao naveden u prethodno citiranom stavku 2. članka 81.a prijedloga Zakona.	

64	**HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 27.** Uz članak 27. Hrvatska obrtnička komora upozorava da uvođenje obvezne funkcije jednostranog raskida ugovora putem mrežnog sučelja, kao i dodatne obveze vezane uz funkciju odustajanja („cancel button“), informiranje o popravcima, vođenje jasno čitljivih cjenika i označavanje trajnosti proizvoda, zahtijevaju značajne tehničke i organizacijske prilagodbe, osobito za obrtnike te mikro i male trgovce. Kako bi se osigurala učinkovita i razmjerna primjena propisa, predlažemo izradu besplatnih predložaka i tehničkih modula za najčešće korištene web-shop platforme, donošenje jasnih smjernica i priručnika za obrtnike, provedbu ciljanih edukacija i radionica te osiguranje financiranja prilagodbe iz državnih i/ili EU sredstava. Time bi se obrtnicima omogućila pravodobna i troškovno prihvatljiva usklađenost s novim zakonskim obvezama.	**Djelomično prihvaćen** Vezano uz primjedbe koje se odnose na članak 27. Prijedloga zakona kojim se uređuje funkcija za jednostrani raskid ugovora, navodimo kako usklađivanje s predmetnom odredbom zahtjeva uspostavu funkcije koja odgovara funkciji za sklapanje ugovora, odnosno približno softversko rješenje koje trgovac već primjenjuje te se može razumno očekivati da nije potrebno iznalaziti nova rješenja i predloške. Predmetna odredba je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673, 28.11.2023., u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2023/2673). Ista je direktiva maksimalne harmonizacije što znači da nacionalnim zakonodavstvom nije dopušteno odstupanje od iste, uključujući mogućnost propisivanja izuzeća od primjene za pojedine trgovce. Također, naglašavamo kao je tijekom rasprave u radnim tijelima Europske unije već proveden test proporcionalnosti. Iako će usklađivanje s predmetnom direktivom zahtijevati dodatna ulaganja svih trgovaca, uključujući i trgovaca koji pružaju elektroničke usluge, troškovi koji nastaju smatraju se proporcionalnima, osobito uzimajući u obzir kako se osigurava funkcija koja već odgovara funkciji koju su trgovci već uspostavili kao sredstvo davanja izjave o sklapanju ugovora te je potrebno osigurati rješenje koje zapravo odgovara istoj. Potrebno je istaknuti da se navedeno ograničava na mogućnost jednostranog raskida ugovora iz odjeljka 4. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Navedenim se osigurava ostvarenje prava na predmetni jednostrani raskid ugovora u njegovoj punini, uzimajući u obzir da je i u tom slučaju riječ o davanju izjave volje potrošača te se mora osigurati mrežno rješenje koje će omogućiti da potrošač jednako jednostavno daje izjavu raskida ugovora na daljinu kao što izjavljuje sklapanje ugovora na daljinu (a to redovito čini tzv. klikom). Vezano uz primjedbu kojom se podržava prijedlog Hrvatske obrtničke komore i zahtjev za pomoć tijekom prilagodbe na obveze uređene Prijeldogom zakona, naglašavamo kako su se nakon svake izmjene Zakona o zaštiti potrošača održavale su se specijalizirane edukacije namijenjene obrtnicima te će se svakako osigurati ista i nakon stupanja na snagu predmetnog Prijedloga zakona. Također, nakon svake izmjene zakona ministarstvo izdaje brojna mišljenja obrtnicima vezano uz novine koje isti donose te će se ista praksa zadržati i nakon stupanja na snagu ovog propisa.
65	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 27.** Članovi Udruženja telekomunikacijskih i poštanskih usluga HGK ističu sljedeće: "Ovdje ukazujemo da su u području elektroničkih komunikacija posebnim propisom već definirani dodatni načini jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu, tj. ne samo za ugovore sklopljene putem mrežne stranice trgovca nego i za sve ugovore sklopljene na daljinu putem telefona, a koji uključuju i mogućnost raskida	**Nije prihvaćen** Vezano uz primjedbe koje se odnose na članak 27. Prijedloga zakona kojim se uređuje funkcija za jednostrani raskid ugovora, navodimo kako usklađivanje s predmetnom odredbom zahtjeva uspostavu funkcije koja odgovara funkciji za sklapanje ugovora, odnosno približno softversko rješenje koje trgovac već primjenjuje te se može razumno očekivati da nije potrebno iznalaziti nova rješenja i predloške. Predmetna odredba je rezultat usklađivanja s odredbama Direktive 2023/2673 Europskog

elektroničkim putem (i na druge načine). Člankom 19. stavak 4. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", br. 86/23. dalje: Pravilnik),kojeg je donijela Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), propisano jest: "(4) Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga su obvezni omogućiti raskid ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućavaju sklapanje ugovora, na što jednostavniji način uz obvezu primjene načela razmjernosti i svrsishodnosti. U svojim općim uvjetima poslovanja obvezni su detaljno navesti načine na koje krajnji korisnici mogu zatražiti raskid ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem i putem telefona te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija, odnosno podaci za identifikaciju krajnjeg korisnika te o kojoj se dokumentaciji i podacima radi." Predmetna odredba u primjeni je od 1. siječnja 2024. godine i korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga je dobro poznata i korisnici je često koriste, bilo da raskidaju ugovore putem telefona ili putem elektroničke pošte slanjem izjave o raskidu u skladu s objavljenim Općim uvjetima poslovanja operatora. Smatramo da bi stoga implementacija još jedne funkcionalnosti za raskid ugovora o pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga bila nerazmjerno opterećenje za sve operatore, koji nemaju isključivo obvezu osigurati jednostrani raskid ugovora izjavom potrošača koja se daje popunjavanjem unaprijed formuliranog obrasca za jednostrani raskid ugovora, kako je to navedeno u objašnjenju prijedloga zakona. Dakle, predmetna funkcionalnost ne bi značajno poboljšala ili ubrzala postupak jednostranog odustanka u zakonskom roku za ugovore sklopljene putem interneta tj. mrežnog sučelja operatora. Ujedno napominjemo da je predmetnim Pravilnikom, i to člankom 19. stavkom 3, propisan i rok u kojemu operator mora raskinuti ugovor po zaprimanju zahtjeva korisnika ili izjave o raskidu ugovora – jedan radni dan za usluge u pokretnoj mreži odnosno pet radnih dana za usluge u nepokretnoj mreži. U odnosu pak na podatke o identifikaciji korisnika i ugovora koji se raskida skrećemo pozornost da su operatori upravo u skladu s naprijed citiranom odredbom Pravilnika u svojim Općim uvjetima poslovanja bili u obvezi definirati potrebne podatke za identifikaciju krajnjeg korisnika kao i potrebnu dokumentaciju za raskid ugovora. Tako izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora, u pravilu mora sadržavati ime i prezime krajnjeg korisnika, OIB, identifikacijsku oznaku ugovora koji se raskida (vidljiv na računu i/ili ugovoru) te adresu priključka ili korisnički broj. Stoga navođenje samo imena kao identifikacijskog podataka, kako je predloženo u novom članku 81a Zakona, držimo nedovoljnim za identifikaciju korisnika obzirom da se svaka osoba identificira putem imena i prezimena te OIB-a (Osobni identifikacijski broj/oznaka) koji pak služi za identifikacijsku fizičkih i pravnih osoba u Republici Hrvatskoj. Dodatno, pojedini korisnik može imati više usluga elektroničkih komunikacija na svoje ime i prezime, odnosno svoj OIB te je u tim slučajevima nužna jasna oznaka točne

parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673, 28.11.2023., u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2023/2673). Ista je direktiva maksimalne harmonizacije što znači da nacionalnim zakonodavstvom nije dopušteno odstupanje od iste, uključujući mogućnost propisivanja izuzeća od primjene za pojedine trgovce. Također, naglašavamo kao je tijekom rasprave u radnim tijelima Europske unije već proveden test proporcionalnosti. Iako će usklađivanje s predmetnom direktivom zahtijevati dodatna ulaganja svih trgovaca, uključujući i trgovaca koji pružaju elektroničke usluge, troškovi koji nastaju smatraju se proporcionalnima, osobito uzimajući u obzir kako se osigurava funkcija koja već odgovara funkciji koju su trgovci već uspostavili kao sredstvo davanja izjave o sklapanju ugovora te je potrebno osigurati rješenje koje zapravo odgovara istoj. Potrebno je istaknuti da se navedeno ograničava na mogućnost jednostranog raskida ugovora iz odjeljka 4. važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Navedenim se osigurava ostvarenje prava na predmetni jednostrani raskid ugovora u njegovoj punini, uzimajući u obzir da je i u tom slučaju riječ o davanju izjave volje potrošača te se mora osigurati mrežno rješenje koje će omogućiti da potrošač jednako jednostavno daje izjavu raskida ugovora na daljinu kao što izjavljuje sklapanje ugovora na daljinu (a to redovito čini tzv. klikom). U odnosu na primjedbe vezano uz identifikaciju potoršača, recitalom 37. predmetne direktive, naglašeno je da bi, u slučaju kada se potrošač koji se već identificirao, na primjer prijavom, primijenjena funkcija trebala osigurati mogućnost jednostranog raskida ugovora bez potrebe da potrošač još jednom navede svoju identifikaciju, odnosno, identifikaciju ugovora od kojeg želi odustati. Također, potrebno je pojasniti da pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu uređen člankom 72. važećeg Zakona o zaštiti potrošača ne zahtjeva ispunjenje istih pretpostavki kako pravo na raskid koji se ostvaruje sukladno odredbama važećeg Zakona o elektroničkim komunikacijama jer je riječ o sadržajno različitim institutima koji se ne preklapaju.

usluge/priključka koja/i se raskida kako ne bi, zbog nedorečenosti ovog propisa, dolazilo do neželjenih raskida svih usluga. U suprotnom, ako bi došlo do raskida svih usluga suprotno namjeri korisnika, isto bi moglo imati značajne negativne posljedice pogotovo ako bi uzrokovalo nemogućnost pozivanja hitnih službi. Pored toga, česta je situacija da korisnici elektroničkih komunikacijskih usluga ne žele samo odustati od sklapanja ugovora s novim operatorom, nego žele povratak na usluge kod postojećeg operatora, za što je potrebno zatražiti prijenos broja u mrežu drugog operatora, a cijeli postupak prijenosa broja i rokovi propisani su Pravilnikom. Predložena funkcionalnost klikom na mrežnim stranicama, može dovesti do toga da korisnik zatraži raskid novog ugovora, a da se ne osigura povratak u mrežu drugog operatora, a time posljedično i do toga da korisnik ostane bez usluge i kod novog i kod postojećeg operatora. Nadalje, skrećemo pažnju i da na tržištu elektroničkih komunikacija postoje procesi promjene operatora i prijenosa broja koji su vrlo specifični i strogo regulirani. Dodavanjem ovakve vrste obveze kako je predviđeno Nacrtom zakona, a bez ulaženja u specifična područja za koja se regulacija razvija već drugi niz godina, i ima svoje specifičnosti, moguće su nepovratne štetne posljedice u procesima, koje će se u konačnici reflektirati na same korisnike. Nadalje, kako je trenutno definirano prijedlogom Zakona, članak 81.a.stavak 2.: „Tijekom trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, funkcija iz stavka 1. ovoga članka mora biti istaknuta na mrežnom sučelju na lako uočljiv način i lako dostupna potrošaču, a ističe se riječima „raskid ugovora“ ili drugim odgovarajućim, nedvosmislenim i čitljivim izrazom.“ nije jasno na koji bi se to tehnički način moglo osigurati da je svakom pojedinom korisniku koji posjeti mrežne stranice operatora funkcija i stavka 1. istaknuta tijekom trajanja roka za raskid. Navedeno naprosto nije moguće jer dolaskom na mrežnu stranicu korisnik ostaje anoniman, njegovi podaci nisu poznati niti ga se može identificirati i/ili povezati sa bilo kojim sklopljenim ugovorom. U tom smislu, navedena zamišljena funkcija može donijeti samo zbrku i nerazumijevanje jer ista ne može suštinski poslužiti svrsi kako je zamišljena. Ako je njezina svrha omogućiti jednostavnu mogućnost predaje izjave o raskidu putem mrežnih stranica, onda ponovo ističemo da operatori ne samo da imaju obvezu omogućiti raskid elektroničkim putem (i svaki operator isti omogućava), nego je e-mail adresa za raskide javno objavljena te je dio čak i Općih uvjeta poslovanja operatora, a raskidi se realiziraju u propisanim rokovima. Imajuću u vidu navedeno, na operatore elektroničkih komunikacija se predmetni novi članak ne bi trebao odnositi jer specifični propisi već detaljno i sveobuhvatno uređuju to područje. Slijedom navedenog, a s obzirom na to da se ovim prijedlogom proširuje usklađivanje Zakona s Direktivom o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu na sve ugovore sklopljene na daljinu putem mrežnog sučelja, a ne samo na ugovore o prodaji financijskih usluga na daljinu, predlažemo da se u članku 27. Nacrta prijedloga Zakona doda novi stavak 8. koji glasi: "(8) Odredbe ovoga članka ne

	primjenjuju se na ugovore sklopljene temeljem posebnog propisa kojim se uređuju elektroničke komunikacije." Podredno, ako se odbije ovaj prijedlog, smatramo da je potrebno odrediti dulji rok za implementaciju novih obveza te stoga predlažemo izmjenu članka 60. prijedloga Zakona na način da se odredi kako će članak 27. ovoga Zakona stupiti na snagu 1. siječnja 2027. godine. Time bi se operatorima omogućio primjeren rok za izradu i implementaciju tehničkog rešenja funkcije za jednostrani raskid na temelju kojeg će biti u mogućnosti prilagoditi svoje mrežne stranice. Ovdje osobito skrećemo pozornost kako će uspostava predmetne funkcije zahtijevati osim neophodnih dodatnih ulaganja u sustave mrežnih stranica operatora i prilagodbu svih procesa i pozadinskih sustava operatora. Obzirom da operatori svakodnevno sklapaju ugovore putem svojih mrežnih stranica, funkcija za raskid ugovora bila bi svakodnevno istaknuta, a čime se zapravo gubi smisao naveden u prethodno citiranom stavku 2. članka 81.a prijedloga Zakona."	
66	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 27.** Članovi Udruženja trgovine HGK u odnosu na članak 27. ovog Prijedloga kojim se dodaje novi članak 81.a, u odnosu na stavak 7. tog članka ističu sljedeće: "Stavak se poziva na trenutak podnošenja izjave iz st. 3, dok smatramo da bi se trebao pozivati na trenutak aktiviranja funkcije potvrde koja se opisuje u st. 4. – 6. "	**Nije prihvaćen** Predmetna odredba nije prihvaćena iz razloga što odredba naglašava kako je pravo na jednostrani raskid ostvareno ako je potrošač "podnio izjavu" tijekom trajanja roka za jednostrani raskid. Predmetno ne sumnjivo zahtjeva podnošenje izjave aktiviranjem funkcije potvrde te navedno nije potrebno dodatno naglašavati.

67	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 33.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da je u članku 90. stavku 3. točki 3. nužno dodatno normativno pojasniti pojam „povezani ugovor“, osobito u kontekstu ugovora o osiguranju. Bez jasne definicije postoji rizik neujednačene primjene i pravne nesigurnosti, kako za pružatelje financijskih usluga, tako i za potrošače. Međutim, ne smatramo prihvatljivim da se pojam „povezani ugovor“ jednostavno ukloni iz ove odredbe kada je riječ o osiguranju, jer bi to moglo dovesti do smanjenja razine zaštite potrošača. U praksi se ugovori o osiguranju često sklapaju u funkcionalnoj i ekonomskoj povezanosti s drugim ugovorima, pri čemu potrošač može biti izložen dodatnim troškovima ili ograničenjima, a da mu veza između ugovora nije jasno objašnjena. To je osobito izraženo u situacijama kada je osiguranje uvjet ili dio paketa uz drugu financijsku uslugu ili robu/uslugu (npr. osiguranje uz kredit, osiguranje uz leasing, osiguranje uređaja uz ugovor o usluzi, putno osiguranje uz paket aranžman i slično). S potrošačkog aspekta, ključno je da se „povezanim ugovorom“ smatra svaki ugovor koji je: sklopljen istodobno ili u kratkom vremenskom razdoblju s drugim ugovorom, funkcionalno uvjetovan drugim ugovorom (npr. preduvjet sklapanja ili korištenja), ili ekonomski povezan tako da raskid ili izmjena jednog ugovora proizvodi posljedice na drugi (npr. prestanak pokrića, promjena cijene, dodatne naknade). Upravo zato predlažemo da se pojam „povezani ugovor“ u Zakonu definira jasno i primjenjivo i na ugovore o osiguranju, kako bi potrošač mogao razumjeti kada sklapa „paket“ povezanih obveza i kakve su posljedice za njegova prava (uključujući pravo na raskid, troškove i povrate). Zaključno, podržavamo inicijativu za veću pravnu preciznost i jasnoću, ali smatramo da rješenje treba biti definiranje pojma „povezanog ugovora“, a ne njegovo uklanjanje za osiguranje. Time se istodobno postiže pravna sigurnost i zadržava visoka razina zaštite potrošača.	**Nije prihvaćen** Prijedlozi iznijeti primjedbom već su sadržani u Prijedlogu zakona. Definicija povezanih ugovora uređena je člankom 2. Prijedloga zakona. Nadalje, kako se primjedbom naglašava važnost ugovora o osiguranju u slučaju kada se oni ugovaraju zajedno s, uvjetno rečeno, glavnim ugovorom, potrebno je pojasniti da isti nisu isključeni iz primjene Prijedloga zakona, a osobito su uređeni člancima 33. i 40. Prijedloga zakona.
68	**HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 33.** Čl. 90. st. 3. toč. 3. - Uzimajući u obzir specifičnosti ugovora o osiguranju kao pravnog posla, nije jasno što podrazumijeva „povezani ugovor". Radi pravne preciznosti i jasnoće predlaže se jasno definirati povezani ugovor u kontekstu ugovora o osiguranju ili isti maknuti iz ovog članka.	**Nije prihvaćen** Prijedlozi iznijeti primjedbom već su sadržani u Prijedlogu zakona. Definicija povezanih ugovora uređena je člankom 2. Prijedloga zakona.

69	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 34.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da je proširenje i detaljnije uređenje predugovornih obavijesti opravdano i nužno s aspekta zaštite potrošača. U praksi se pokazalo da potrošači vrlo često sklapaju ugovore bez jasnog razumijevanja ključnih elemenata ponude, prava i obveza, osobito u situacijama kada se radi o složenijim proizvodima, digitalnim elementima ili dugotrajnim ugovornim odnosima. Stoga je cilj članka 34. – osigurati pravodobne, jasne i potpune informacije – u potpunosti u skladu s temeljnim načelima Zakona o zaštiti potrošača. Istodobno, uvažavamo upozorenja Hrvatske obrtničke komore da se izmjenama znatno povećava opseg i složenost predugovornih obavijesti, što može predstavljati izazov za obrtnike te mikro i male subjekte, osobito one koji posluju pretežito offline ili nemaju vlastite mrežne stranice i napredna digitalna rješenja. Smatramo da jačanje zaštite potrošača ne smije dovesti do nerazmjernog opterećenja najmanjih sudionika na tržištu niti do situacija u kojima bi se, zbog tehničkih ili administrativnih ograničenja, nenamjerno kršile zakonske obveze. S potrošačkog aspekta važno je naglasiti da kvaliteta informiranja ne ovisi isključivo o količini informacija, već i o njihovoj jasnoći, standardiziranosti i prilagođenosti konkretnom poslovnom modelu. Stoga smatramo opravdanim razmotriti uvođenje razmjernog i faznog pristupa primjeni ove odredbe, uz jasno propisano odgodno razdoblje koje bi obrtnicima i malim trgovcima omogućilo prilagodbu bez ugrožavanja pravne sigurnosti. Posebno podržavamo prijedlog da se obrtnicima i mikro poduzetnicima osigura konkretna tehnička i stručna potpora, primjerice kroz: standardizirane predloške predugovornih obavijesti prilagođene različitim djelatnostima i oblicima poslovanja (online i offline), jednostavne digitalne alate ili obrasce koje mogu koristiti i subjekti bez vlastitih mrežnih stranica, jasne smjernice i praktične priručnike za provedbu, ciljane edukacije i radionice. Takav pristup istodobno bi osigurao visoku razinu zaštite potrošača i omogućio ujednačenu, troškovno prihvatljivu primjenu propisa za male poslovne subjekte. Smatramo da je to u interesu i potrošača i trgovaca, jer smanjuje rizik pogrešaka, neujednačene prakse i kasnijih sporova. Zaključno, Udruga „Korana“ podržava cilj i sadržaj izmjena članka 34., ali smatra da je za njegovu učinkovitu i pravednu provedbu nužno osigurati razmjerno odgodno razdoblje te sustavnu tehničku i stručnu podršku obrtnicima i malim trgovcima. Time se postiže ravnoteža između visoke razine zaštite potrošača i realnih mogućnosti provedbe u praksi, što treba biti temelj svake kvalitetne regulacije.	**Nije prihvaćen** S obzirom na sadržaj primjedbe, čini se da se ista odnosi na odredbu članka 31. Prijedloga zakona koja uređuje predugovorno obavještavanje, stoga se i odgovor odnosi na istu. Prijedlog izmjena nije prihvaćen iz razloga što nije primjenjiv. Naime, odrebe ovog poglavlja Zakona o zaštiti potrošača primjenjuju se isključivo na prodaju financijskih usluga na daljinu, a što je jasno uređeno člankom 29. ovoga Zakona. Uzimajući u obzir narav istih, obrtnici, mali i mikro poduuzetnici ne pružaju financijske usluge stoga nisu ni dužni usklađvati se sa zahtjevima predmetne odredbe. U odnosu na prijedlog uređenja odgodnog učinka predmetnih obveza, potrebno je naglasiti kako je završnom odredbom već uređen odgodni učinak iste. Uređenje još kasnijeg roka nije dopušteno, jer je rok primjene predmetne obveze utvrđen odredbom članka 2. Direktive (EU) 2023/2673. Isti je predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice.

70	**HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 34.** Uz članak 34. Hrvatska obrtnička komora ukazuje da se izmjenama znatno proširuje opseg i složenost predugovornih obavijesti, što predstavlja značajno administrativno i tehničko opterećenje za obrtnike, osobito za mikro i male subjekte, uključujući one koji nemaju vlastite mrežne stranice ili napredna digitalna rješenja. S obzirom na opsežnost novih obveza i potrebu prilagodbe različitim poslovnim modelima (online i offline poslovanje), predlažemo propisivanje odgodnog razdoblja primjene ove odredbe. Također smatramo nužnim osigurati tehničku i stručnu potporu obrtnicima, uključujući standardizirane predloške, digitalne alate, smjernice i edukacije, kako bi se omogućila pravodobna, ujednačena i troškovno prihvatljiva prilagodba novim zahtjevima, bez rizika nenamjernih povreda propisa.	**Nije prihvaćen** S obzirom na sadržaj primjedbe, čini se da se ista odnosi na odredbu članka 31. Prijedloga zakona koja uređuje predugovorno obavještavanje, stoga se i odgovor odnosi na istu. Prijedlog izmjena nije prihvaćen iz razloga što nije primjenjiv. Naime, odrebe ovog poglavlja Zakona o zaštiti potrošača primjenjuju se isključivo na prodaju financijskih usluga na daljinu, a što je jasno uređeno člankom 29. ovoga Zakona. Uzimajući u obzir narav istih, obrtnici, mali i mikro poduuzetnici ne pružaju financijske usluge stoga nisu ni dužni usklađvati se sa zahtjevima predmetne odredbe.
71	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 36.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ podržava potrebu usklađivanja odredbi Zakona o zaštiti potrošača s posebnim propisima koji uređuju pojedine vrste financijskih usluga, osobito kada se radi o pravima potrošača na odustanak od ugovora sklopljenih na daljinu. S potrošačkog aspekta, ključno je da zakonski okvir bude jasan, predvidiv i međusobno usklađen, kako bi potrošač mogao bez dvojbi razumjeti svoja prava, a osobito rokove u kojima ta prava može ostvariti. Različito uređeni rokovi za raskid istovrsnih ili sličnih ugovora, bez jasnog normativnog razgraničenja, u praksi dovode do pravne nesigurnosti, pogrešnih tumačenja i nerijetko do gubitka prava potrošača zbog neinformiranosti. Posebno naglašavamo da su ugovori o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju dugoročni, složeni i financijski značajni ugovori, čije posljedice potrošač često ne može u potpunosti sagledati u trenutku sklapanja, osobito kada se ugovor sklapa sredstvima daljinske komunikacije. Dulji rok za odustanak u tim slučajevima predstavlja opravdanu i razmjernu zaštitnu mjeru, koja potrošaču omogućuje dodatno vrijeme za razmatranje odluke, usporedbu ponuda i eventualno savjetovanje. Stoga smatramo opravdanim i potrošački prihvatljivim prijedlog Hrvatskog ureda za osiguranje da se u članku 93. stavku 1. izrijekom razlikuju rokovi za raskid, ovisno o vrsti financijske usluge, na način koji je već predviđen posebnim propisima. Time se ne umanjuje razina zaštite potrošača, već se ona povećava kroz jasnoću i pravnu ujednačenost, što je osobito važno u području financijskih usluga. Ujedno naglašavamo da je nužno da ova razlika u rokovima bude jasno i vidljivo istaknuta u predugovornim obavijestima, kako bi potrošač već prije sklapanja ugovora bio upoznat s time koliki mu rok za odustanak stoji na raspolaganju.	**Nije prihvaćen** U odnosu na prijedlog uređenja roka za jednostrani raskid za ugovore o osiguranju, naglašavamo kako se izmjenom članka 87. Zakona o zaštiti potrošača u članku 30. Prijedloga zakona uređuje odnos istog s posebnim propisima, među ostalim, vezano uz primjenu odredbi o pravu na jednostrani raskid te se naglašava primjena načela lex specialis derogat legi generali, odnosno primjena posebnih propisa. Sukladno članku 87. stavku 3. Zakona o zaštiti potrošača koji se mijenja člankom 30. Prijedloga zakona propisano je da se na odredbe o jednostranom raskidu ugovora primjenjuju odredbe posebnih propisa, stoga nije potrebno dopunjavati članak 36. Prijedloga zakona. Štoviše, to nije ni dopušteno uzimajući u obzir da je isti transpozicija odredbe članka 16.b stavka 1. Direktive 2011/83/EU koja se mijenja člankom 1. Direktive (EU) 2023/2673, a predmetna odredba je maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od iste. Ističemo kako je, tijekom rasprave u radnim tijelima Europske unije, Republika Hrvatska zahtijevala da se navedeno uredi člankom 6. predmetne direktive, međutim taj prijedlog nije usvojen u završnom tekstu direktive. Međutim, primjena odredbe Zakona o osiguranju vezano uz trajanje roka za jednostrani raskid nije prijeporna i odredbe članka 93. Prijedloga zakona svakako nisu primjenjive. Vezano uz zahjev da se razlika u trajanju roka za jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju, u odnosu na rok koji se primjenjuje za ostale ugovore o prodaji financijskih usluga na daljinu, mora transparentno istaknuti u predugovornim obavijestima, primjedba je donekle nejasna, uzimajući u obzir već uređenu obvezu u članku 31. Prijedloga zakona, koja uređuje obvezu trgovca obavijestiti potoršača o trajanju jednostranog raskida ugovora, što zahtjeva obavještavanje potoršača isključivo o roku za jednostrani raskid primjenjivom na njegov konkretni ugovor bez isticanja drugih informacija koje mogu dovesti do zbunjivanja potrošača, odnosno navedeni prijedlog već je uređen Prijedlogom zakona.

72	**HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 36.** Čl. 93. st. 1. - Budući Zakon o osiguranju u čl. 380. st. 5. toč. 5. propisuje da ugovaratelj osiguranja može odustati od ugovora o životnom osiguranju u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti o sklapanju ugovora, predlažemo da se radi pravne ujednačenosti predmetna odredba u tom dijelu izmjeni, odnosno da ista glasi: „Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju."	**Nije prihvaćen** Izmjenom članka 87. Zakona o zaštiti potrošača u članku 30. Nacrta prijedloga zakona uređuje se odnos istog s posebnim propisima, među ostalim, vezano uz primjenu odredbi o pravu na jednostrani raskid, te se naglašava primjena načela lex specialis derogat legi generali, odnosno primjena posebnih propisa. Sukladno članku 87. stavku 3. Zakona o zaštiti potrošača koji se mijenja člankom 30. Nacrta prijedloga zakona propisano je da se na odredbe o jednostranom raskidu ugovora primjenjuju odredbe posebnih propisa, stoga nije potrebno dopunjavati članak 36. Nacrta prijedloga zakona. Štoviše, to nije ni dopušteno uzimajući u obzir da je isti transpozicija odredbe članka 16.b stavka 1. Direktive 2011/83/EU koja se mijenja člankom 1. Direktive (EU) 2023/2673, a predmetna odredba je maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od iste. Tijekom rasprave u radnim tijelima Europske unije Republika Hrvatska je zahtijevala da se navedeno uredi člankom 6. predmetne direktive, međutim taj prijedlog nije usvojen u završnom tekstu direktive. Međutim, primjena odredbe Zakona o osiguranju nije prijeporna.
73	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 37.** Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ smatra da je komentar Hrvatskog ureda za osiguranje u potpunosti opravdan te ukazuje na ozbiljan problem pravne nejasnoće i unutarnje nekonzistentnosti članka 94. Prijedloga zakona, osobito u odnosu između stavka 1. i stavka 2. S potrošačkog aspekta, nije prihvatljivo da zakon propisuje dva različita režima prava na jednostrani raskid, a da pritom: nije jasno koja situacija aktivira koji stavak, nije jasno u čemu je stvarna razlika u težini povrede prava potrošača, niti zašto bi u jednom slučaju potrošač imao pravo na raskid u produljenom roku, a u drugom slučaju za cijelo vrijeme trajanja ugovora, iako se radi o informacijama koje su sve sastavni dio iste predugovorne obavijesti iz članka 88. Posebno problematičnim smatramo to što: stavak 1. propisuje produljeni rok za raskid (12 mjeseci i 14 dana) ako trgovac uopće ne dostavi obavijest iz članka 88., dok stavak 2., pozivajući se na točku 17. iste te obavijesti, uvodi još šire pravo – raskid u bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovora, a da pritom nije normativno objašnjeno zašto je izostanak jedne informacije “teža” povreda od izostanka cijele obavijesti. Takva konstrukcija: stvara pravnu nesigurnost za potrošače, koji ne mogu jasno razumjeti svoja prava, otvara prostor za različita i proizvoljna tumačenja u praksi (inspekcije, sudovi), te dugoročno može dovesti do slabljenja zaštite potrošača, jer nejasne norme često djeluju obeshrabrujuće. Udruga Korana smatra da cilj zakonodavca mora biti jasan, hijerarhijski uređen i logičan sustav sankcija za povredu obveza informiranja, pri čemu opseg prava potrošača mora biti razmjeran težini povrede, ali i nedvosmisleno propisan.	**Nije prihvaćen** Vezano uz mogućnost izmjene istih, ponovno navodimo da su predmetne odredbe transpozicija odredba članka 16.b stavka 1. Direktive 2011/83/EU koja se mijenja člankom 1. Direktive (EU) 2024/825. Riječ je o odredbama maksimalne harmonizacije te Prijedlogom zakona nije dopušteno odstupanje od istih. Člankom 37. Prijedloga zakona kojim se uređuje članak 94. stavak 2. Zakona o zaštiti potrošača uređuje se pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu koji nije ograničen rokom iz razloga što potrošač nije na odgovarajući način bio obavješten o svojim pravima vezano uz jednostrani raskid ugovora. Kako iz samog izričaja odredbe proizlazi, riječ je o iznimci od odredbe članka 94. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača koja uređuje produljeni rok za jednostrani raskid ugovora u slučaju neodgovarajućeg obavještavanja potrošača o ostalim obvezama uređenim člankom 88. Zakona o zaštiti potrošača. U navedenom slučaju, dolazi do propusta obavještavanja potrošača o bitnoj informaciji vezano uz ugovor koji je sklopio, ali je potrošač svakako obavješten o mogućnostima raskida ugovora. S druge strane, u slučaju iz članka 94. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača trgovac nije potrošaču dostavio nema informaciju o njegovom pravu na jednostrani raskid, uključivo o načinu na koji ga može ostvariti, stoga se potrošača ne može ograničiti rokom vezano uz ostvarivanje tog njegovog prava, već će se potrošač moći pozvati na jednostrani raskid ugovora u trenutku kada je za isto pravo saznao na druge načine.

74	**HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 37.** Čl. 94. st. 2. - Nije jasno što ovaj stavak regulira u odnosu na prethodni stavak ovog članka. U stavku 1. se propisuje pravo na jednostrani raskid u "produljenom" roku od 12 mjeseci i 14 dana u slučaju da trgovac ne dostavi potrošaču obavijest iz čl. 88. Budući je i točka 17. koje se spominje u stavku 2. također sastavni dio navedene obavijesti, nije jasna korelacija ova dva stavka, a što je od velike važnosti obzirom je u drugom stavku propisano pravo na jednostrani raskid ugovora za cijelo vrijeme njegova trajanja.	**Nije prihvaćen** Vezano uz mogućnost izmjene istih, ponovno navodimo da su predmetne odredbe transpozicija odredba članka 16.b stavka 1. Direktive 2011/83/EU koja se mijenja člankom 1. Direktive (EU) 2024/825. Riječ je o odredbama maksimalne harmonizacije te Prijedlogom zakona nije dopušteno odstupanje od istih. Člankom 37. Prijedloga zakona kojim se uređuje članak 94. stavak 2. Zakona o zaštiti potrošača uređuje se pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu koji nije ograničen rokom iz razloga što potrošač nije na odgovarajući način bio obavješten o svojim pravima vezano uz jednostrani raskid ugovora. Kako iz samog izričaja odredbe proizlazi, riječ je o iznimci od odredbe članka 94. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača koja uređuje produljeni rok za jednostrani raskid ugovora u slučaju neodgovarajućeg obavještavanja potrošača o ostalim obvezama uređenim člankom 88. Zakona o zaštiti potrošača. U navedenom slučaju, dolazi do propusta obavještavanja potrošača o bitnoj informaciji vezano uz ugovor koji je sklopio, ali je potrošač svakako obavješten o mogućnostima raskida ugovora. S druge strane, u slučaju iz članka 94. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača trgovac nije potrošaču dostavio nema informaciju o njegovom pravu na jednostrani raskid, uključivo o načinu na koji ga može ostvariti, stoga se potrošača ne može ograničiti rokom vezano uz ostvarivanje tog njegovog prava, već će se potrošač moći pozvati na jednostrani raskid ugovora u trenutku kada je za isto pravo saznao na druge načine.

75	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 38.** Udruga Korana razmotrila je zaprimljene prijedloge vezane uz izmjene članka 95. Zakona o zaštiti potrošača te iznosi sljedeće očitovanje. U odnosu na prijedlog zamjene izraza „prenosive obveznice“ izrazom „prenosivi vrijednosni papiri“ u točki 1., Udruga Korana podržava navedenu izmjenu radi terminološke usklađenosti s Direktivom (EU) 2023/2673 i važećim financijskim zakonodavstvom. Smatramo da se radi o tehničkoj i opravdanoj izmjeni koja doprinosi pravnoj jasnoći bez umanjenja razine zaštite potrošača. U odnosu na prijedlog potpunog isključenja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora o obveznim osiguranjima u prometu, Udruga Korana razumije potrebu zaštite trećih osoba u prometu i osiguranja kontinuiteta osigurateljne zaštite sukladno posebnom propisu. Međutim, smatramo da potpuno i bezuvjetno isključenje prava na jednostrani raskid nije razmjerno rješenje. Naime, u praksi postoje situacije u kojima raskid ugovora sklopljenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ne dovodi do prekida obvezne osigurateljne zaštite (primjerice, kada potrošač istodobno ima ugovoreno drugo važeće osiguranje ili kada se raskid provodi uz osiguranu zamjenu osiguratelja). U takvim slučajevima ne postoji stvarni rizik za treće osobe, dok bi potrošaču bilo neopravdano uskraćeno zakonom zajamčeno pravo. Stoga predlažemo preciznije i razmjernije normiranje ove iznimke, na način da se pravo na jednostrani raskid isključi samo u slučajevima u kojima bi raskid doveo do prekida obvezne osigurateljne zaštite propisane posebnim zakonom. U tom smislu predlažemo da se točka 4. članka 95. formulira kako slijedi: „4. sklopljen ugovor o obveznim osiguranjima u prometu, osim u slučaju kada potrošač dokaže da je za isto prijevozno sredstvo osigurana neprekinuta osigurateljna zaštita kod drugog osiguratelja ili kada raskid ne dovodi do prekida obveznog osiguranja propisanog posebnim zakonom.“ Nadalje, u odnosu na prijedlog izmjene terminologije u točki 2. članka 95., Udruga Korana podržava zamjenu izraza „kratkoročna polica osiguranja“ izrazom „kratkoročni ugovor o osiguranju“, radi terminološke usklađenosti sa Zakonom o osiguranju i izbjegavanja pravnih nejasnoća. Zaključno, Udruga Korana smatra da iznimke od prava na jednostrani raskid moraju biti jasno, precizno i razmjerno propisane, uz očuvanje visoke razine zaštite potrošača i istodobno poštovanje legitimnih ciljeva javnog interesa.	**Djelomično prihvaćen** Vezano uz primjedbu kojom osporavate dopustivost isključenja prava na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu za ugovore o obveznom osiguranju u prometu, potrebno je pojasniti da isti nisu isključeni od primjene prava jednostrani raskid ugovora na daljinu, osim ukoliko je riječ o ugovorima koji se sklapaju u trajanju kraćem od mjesec dana, a što, uzimajući u obzir narav istih, redovito nije slučaj. Međutim, u slučaju ostvarenja prava na jednostrani raskid primjenjuju se i obveze uređene posebnim propisima. Predložena dopuna članka 95. Zakona o zaštiti potrošača stavkom 1. točkom 4. nije dopuštena budući da su iznimke od prava na jednostrani raskid rezultat usklađivanja s odredbom članka 16.b stavka 2. Direktive 2011/83/EU koja se izmijenila Direktivom (EU) 2023/2673. Sukladno članku 4. Direktive 2011/83/EU, riječ je o direktivi maksimalne harmonizacije stoga ne možemo širiti iznimke od prava na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu nacionalnom mjerom. U odnosu na prijedloge g. Milića i Hrvatskog ureda za osiguranje vezano uz usklađivanje terminologije koje ste podržali svojim komentarom, navodimo da su isti prihvaćeni u cijelosti sukladno primjedbi g. Milića, odnosno Hrvatskog ureda za osiguranje.
76	**DARIO MILIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 38.** Dario Milić, punomoćnik po zaposlenju, ispred Zagrebačke banke d.d.: Predlažemo da se u članku 38. Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača kojim se mijenja čl. 95. Zakona o zaštiti potrošača u točki 1. zamijene „prenosive obveznice“ s „prenosivi vrijednosni papiri“, a kako bi se dosljedno prenijela odredba članka 16.b stavak 2. točka (a) alineja 3. Direktive (EU) 2023/2673.	**Prihvaćen** Prihvaćeno u cijelosti.

77	**HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 38.** Predlaže se u ovom članku onemogućiti potrošačima pravo na jednostrani raskid ugovora o obveznim osiguranjima u prometu. Naime, primjenom čl. 4. st.1. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (dalje u tekstu: ZOOP) vlasnik prijevoznog sredstva dužan je za osiguranja iz čl. 2. st. 1. ZOOP-a, a prije uporabe prijevoznog sredstva u prometu, sklopiti ugovor o osiguranju te ga obnavljati sve dok je prijevozno sredstvo u prometu. Iz navedene zakonske odredbe ZOOP-a proizlazi da je zakonodavac propisao obvezu vlasnicima prijevoznih sredstava imati kontinuiranu osiguratelјnu zaštitu svoje odgovornosti, kao i kontinuirano osiguravati putnike u javnom prometu od posljedica nesretnog slučaja kako bi se osigurala kontinuirana zaštita prava trećih osoba u prometu. Nadalje, ZOOP također ne radi razliku u pogledu razlikovanja kategorija vlasnika prijevoznih sredstava koji imaju obvezu sklapanja i obnavljanja ugovora o obveznim osiguranjima u prometu, slijedom čega se predlaže zakonski onemogućiti pravo na jednostrani raskid ugovora svim vlasnicima prijevoznih sredstava. U protivnom, omogućavanjem prava na jednostrani raskid vlasnicima prijevoznih sredstava koji potpadaju pod kategoriju potrošača primjenom ZZP-u došlo bi do dovođenja istih u neravnopravan položaj u odnosu vlasnike prijevoznih sredstava koji ne potpadaju pod kategoriju potrošača primjenom ZZP-a i koji primjenom trenutno predloženog zakonskog rješenja ne mogu ostvariti pravo na jednostrani raskid ugovora. Posljedica navedenog je dovođenje u neravnopravan položaj trećih oštećenih osoba u prometu koje ne bi mogle ostvariti naknadu štete jer je vlasnik prijevoznog sredstva (potrošač po ZZP-u) zbog ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora ostao bez osiguratelјne zaštite. Slijedom navedenog prijedlog teksta ovog članka glasio bi: „Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen člankom 93. ovoga Zakona ako je: 1. sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora iz članka 93. stavka 1. ovoga Zakona, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčarskog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima, usluge povezane s kriptoimovinom, ročnice, uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope 2. sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana 3. ugovor koji su obje ugovorne strane u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka. 4. sklopljen ugovor o obveznim osiguranjima u prometu.“ Čl. 95. toč. 2. -	**Djelomično prihvaćen** Vezano uz primjedbu kojom predlažete isključenje prava na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu za ugovore o obveznom osiguranju u prometu, predmetna izmjena članka 95. Zakona o zaštiti potrošača nije dopuštena budući da su iznimke od prava na jednostrani raskid rezultat usklađivanja s odredbom članka 16.b stavka 2. Direktive 2011/83/EU koja se izmijenila Direktivom (EU) 2023/2673. Sukladno članku 4. Direktive 2011/83/EU, riječ je o direktivi maksimalne harmonizacije stoga ne možemo širiti iznimke od prava na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu nacionalnom mjerom. U odnosu na prijedloge vezano uz usklađivanje terminologije, isti su prihvaćeni u cijelosti.

	Predlažemo umjesto kratkoročna polica osiguranja napisati kratkoročni ugovor o osiguranju s obzirom da je isto ispravna terminologija prema Zakonu o osiguranju.	
78	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 39.** Udruga Korana razmotrila je prijedlog dopune članka 96. Zakona o zaštiti potrošača koji se odnosi na započinjanje ispunjenja ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid te daje sljedeće očitovanje. Udruga Korana razumije intenciju zakonodavca da se osigura visoka razina zaštite potrošača zahtjevom za izričitim pristankom na započinjanje ispunjenja ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid. Međutim, smatramo da važeća formulacija članka 96. ne uzima u dovoljnoj mjeri u obzir opća pravila obveznog prava, kao ni stvarne i uobičajene obrasce ponašanja potrošača u praksi. Zakon o obveznim odnosima jasno propisuje da se volja može očitovati izravno ili neizravno, uključujući i konkludentne radnje, koje predstavljaju ravnopravan i pravno valjan način očitovanja volje. U pojedinim vrstama ugovora, osobito ugovorima o osiguranju i drugim financijskim uslugama, određene radnje potrošača – poput plaćanja premije ili druge ugovorene novčane obveze – uobičajeno i razumljivo predstavljaju prihvaćanje ponude i namjeru ispunjenja ugovora. Potpuno isključivanje mogućnosti priznanja konkludentnih radnji kao valjanog izraza volje može dovesti do pravne nesigurnosti, situacija u kojima se ugovorni odnos faktično izvršava, ali se formalno osporava njegov početak, kao i do nepotrebnih sporova na štetu i potrošača i trgovaca. Istodobno, Udruga Korana naglašava da priznavanje konkludentnih radnji ne smije dovesti do smanjenja razine zaštite potrošača. Stoga je nužno da iz takve radnje nedvojbeno i s dovoljnom sigurnošću proizlazi namjera potrošača za ispunjenjem ugovora, uz zadržavanje prava potrošača na jednostrani raskid u zakonom propisanom roku. Slijedom navedenog, Udruga Korana podržava dopunu članka 96. uz jasno i restriktivno normiranje te predlaže da se članak 96. izmijeni kako slijedi: „Trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona uz izričiti pristanak potrošača ili uz konkludentnu radnju potrošača iz koje nedvojbeno proizlazi njegova namjera ispunjenja ugovora.” Smatramo da ovakvo rješenje osigurava bolju pravnu jasnoću, usklađenost s općim pravilima obveznog prava te ravnotežu između zaštite potrošača i pravne sigurnosti ugovornih odnosa.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća u ostalom dijelu, budući da su odredbe na koje se primjedba odnosi rezultat transpozicije Direktive (EU) 2023/2673, a budući da se radi o odredbama maksimalne harmonizacije, Prijedlogom zakona nije dopušteno odstupanje od istih.

79	**HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 39.** Predlaže se dopuniti članak 96. na način da se, uz izričiti pristanak potrošača, kao valjani iskaz volje prizna i konkludentna radnja iz koje se s dovoljnom sigurnošću može zaključiti postojanje volje potrošača za sklapanjem ugovora i njegovim ispunjenjem. Naime, važeći tekst članka 96. ograničava mogućnost započinjanja ispunjenja ugovora isključivo na slučajeve izričitog pristanka potrošača, što nije u skladu s općim pravilima obveznog prava niti s uobičajenim obrascima ponašanja potrošača. Zakon o obveznim odnosima (čl. 249.) izričito propisuje da se volja može očitovati izravno ili neizravno, odnosno konkludentnim radnjama, koje su pravno relevantan i ravnopravan oblik očitovanja volje. Posebno se ističe da je u ugovorima o osiguranju plaćanje premije tipična, očekivana i potrošaču razumljiva konkludentna radnja kojom se prihvaća ponuda osiguratelja. Takvo rješenje dodatno je potvrđeno člankom 927. Zakona o obveznim odnosima, prema kojem ugovorni odnos iz osiguranja može nastati i samim plaćanjem premije. Time zakonodavac već priznaje da upravo ta radnja proizvodi učinke izjave volje. Uvažavanje konkludentnih radnji kao izraza pristanka u članku 96. pridonosi načelu povjerenja u pravni poredak jer potrošač može opravdano očekivati da će njegovo stvarno i jasno očitovano ponašanje – osobito poduzimanje radnje koja za njega ima financijski učinak – biti pravno priznato. Istodobno se ne umanjuje razina zaštite potrošača, budući da se i dalje zahtijeva da iz konkludentne radnje nedvojbeno proizlazi namjera ispunjenja ugovora, a potrošaču i nadalje stoji na raspolaganju pravo na jednostrani raskid u zakonom propisanom roku. Slijedom navedenog, predlaže se izmjena članka 96. kako slijedi: „Trgovac može započeti s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona uz izričiti pristanak potrošača ili uz konkludentnu radnju iz koje nedvojbeno proizlazi namjera ispunjenja ugovora.”	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća u ostalom dijelu, budući da su odredbe na koje se primjedba odnosi rezultat transpozicije Direktive (EU) 2023/2673, a budući da se radi o odredbama maksimalne harmonizacije, Prijedlogom zakona nije dopušteno odstupanje od istih.

80	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 42.** Udruga Korana pozdravlja izmjene članka 99. kojima se dodatno jača zaštita potrošača u digitalnom okruženju, osobito kroz zabranu zavaravajućeg dizajna mrežnih sučelja te obvezu da postupak raskida ugovora ne bude složeniji od postupka njegova sklapanja. Smatramo da se radi o važnom koraku u sprječavanju tzv. „dark patterna“ i drugih manipulativnih praksi koje u praksi znatno otežavaju ostvarivanje potrošačkih prava. Međutim, Udruga Korana smatra da predložene izmjene nisu u potpunosti dostatne bez jasne i izričite obveze trgovca da na mrežnom sučelju transparentno i nedvojbeno navede svoj pravni identitet. U praksi se potrošači i dalje često susreću s mrežnim sučeljima na kojima nisu jasno navedeni osnovni identifikacijski podaci trgovca, što otežava ili onemogućuje ostvarivanje prava na raskid ugovora, podnošenje prigovora, korištenje alternativnih mehanizama rješavanja sporova te pristup sudskoj zaštiti. Takva netransparentnost osobito je problematična u kontekstu prekogranične prodaje i digitalnih platformi. Stoga Udruga Korana podržava prijedlog dopune članka 99. novim stavkom 3., kojim bi se propisala obveza trgovca da na mrežnom sučelju jasno, vidljivo i lako dostupno navede svoje potpune pravne identifikacijske podatke, sukladno podacima iz službenih registara. Smatramo da je ova obveza razmjerna, nužna i u skladu s ciljevima Zakona o zaštiti potrošača, jer osigurava minimalnu razinu transparentnosti i odgovornosti trgovca, a istodobno ne predstavlja nerazmjerno administrativno opterećenje. Slijedom navedenog, predlažemo da se članak 99. dopuni novim stavkom 3. koji glasi: „(3) Trgovac je dužan na mrežnom sučelju jasno, vidljivo i lako dostupno navesti svoje potpune pravne identifikacijske podatke, sukladno podacima pod kojima je upisan u odgovarajuće službene registre, uključujući najmanje naziv pravnog subjekta, pravni oblik, sjedište, porezni identifikacijski broj (OIB) ili drugi jednakovrijedan identifikator, kako bi se mogla nedvojbeno utvrditi njegova pravna osobnost i odgovornost, osobito u svrhu ostvarivanja prava potrošača na raskid ugovora i sudsku zaštitu.“ Udruga Korana smatra da bi ovakva dopuna dodatno ojačala učinkovitost članka 99. i doprinijela stvarnoj, a ne samo formalnoj zaštiti potrošača u digitalnom okruženju.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća. Naime, jasna i izričita obveza trgovca da na mrežnom sučelju navede svoj pravni identitet već se sadržana u postojećim odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Naime, sukladno članku 60. stavku 1. točci 2. Zakona o zaštiti potrošača, prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju. Štoviše, člankom 61. stavkom 1. točkom 2. predmetnog Zakona propisana je i dodatna obveza obavještavanja pružatelja internetskih tržišta da, prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, ga na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu mora obavijestiti o tome da je treća osoba koja nudi proizvode trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta. Na navedeni se način potrošačima daje potpuna obavijest o svim bitnim podacima o prodavateljima na internetskim tržištima, a posebice o tome je li navedeni prodavatelj trgovac u smislu potrošačkog zakonodavstva ili ne, što potrošačima daje informaciju o tome mogu li, računati na veću razinu zaštite koju daje potrošačko zakonodavstvo ili ne.

81	**ANDREJ STEVEN HORVAT** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 42.** (3) Trgovac je dužan na mrežnom sučelju jasno, vidljivo i lako dostupno navesti svoje potpune pravne identifikacijske podatke, sukladno podacima pod kojima je upisan u odgovarajuće službene registre, uključujući najmanje naziv pravnog subjekta, pravni oblik, sjedište, porezni identifikacijski broj (OIB) ili drugi jednakovrijedan identifikator, kako bi se mogla nedvojbeno utvrditi njegova pravna osobnost i odgovornost, osobito u svrhu ostvarivanja prava potrošača na raskid ugovora i sudsku zaštitu.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća. Naime, jasna i izričita obveza trgovca da na mrežnom sučelju navede svoj pravni identitet već se sadržana u postojećim odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Naime, sukladno članku 60. stavku 1. točci 2. Zakona o zaštiti potrošača, prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju. Štoviše, člankom 61. stavkom 1. točkom 2. predmetnog Zakona propisana je i dodatna obveza obavještavanja pružatelja internetskih tržišta da, prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, ga na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu mora obavijestiti o tome da je treća osoba koja nudi proizvode trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta. Na navedeni se način potrošačima daje potpuna obavijest o svim bitnim podacima o prodavateljima na internetskim tržištima, a posebice o tome je li navedeni prodavatelj trgovac u smislu potrošačkog zakonodavstva ili ne, što potrošačima daje informaciju o tome mogu li, računati na veću razinu zaštite koju daje potrošačko zakonodavstvo ili ne.

82	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 44.** Udruga Korana razmotrila je predložene izmjene koje se odnose na pravo potrošača na popravak robe te daje sljedeće očitovanje. Udruga Korana podržava jačanje prava potrošača na popravak, osobito u kontekstu ciljeva održivosti, smanjenja otpada i produženja vijeka trajanja proizvoda. Smatramo da pravo na popravak mora biti stvarno, provedivo i razumljivo potrošačima u praksi, a ne samo formalno propisano. U tom smislu, podržavamo prijedloge da se u članku 112.b riječ „može“ zamijeni riječju „mora“, kako bi serviser bio obvezan, na zahtjev potrošača, besplatno dostaviti Europski obrazac za informacije o popravku. Iskustva udruga za zaštitu potrošača pokazuju da neobvezujuće formulacije u praksi često dovode do uskraćivanja prava potrošačima, koji pritom nisu uvijek upoznati s postojanjem tog obrasca niti s njegovim značenjem. Kako bi pravo bilo učinkovito, smatramo da je nužno: jasno propisati obvezu servisera na dostavu obrasca, te staviti teret dokazivanja o ispunjenju te obveze na servisera. U suprotnom, postoji rizik da pravo potrošača ostane iluzorno. Također, podržavamo prijedlog da se u članku 112.f jasno propiše minimalni rok u kojem proizvođači moraju osiguravati dostupnost rezervnih dijelova i alata za popravak, primjerice najmanje 7 godina od dana proizvodnje za određene kategorije proizvoda. U praksi se često događa da se proizvodi ne mogu popraviti neposredno nakon isteka jamstvenog roka zbog nedostupnosti dijelova, što potrošače prisiljava na kupnju novog proizvoda i dovodi do nepotrebnog stvaranja otpada. Istodobno, Udruga Korana smatra opravdanim da se u okviru članka 44. uvaže i objektivne okolnosti na strani servisera, osobito mikro i malih subjekata, u situacijama kada zbog nepredvidivih i objektivnih razloga (poput naglog rasta cijena rezervnih dijelova ili njihove nedostupnosti na tržištu) više nije moguće zadržati prvotno ponuđene uvjete popravka. U takvim slučajevima smatramo razmjernim rješenjem omogućiti: prilagodbu uvjeta popravka ili odustajanje od popravka, uz pravodobno i jasno obavještavanje potrošača, bez financijske štete za potrošača. Slijedom navedenog, Udruga Korana smatra da je potrebno istodobno: ojačati obveze servisera i proizvođača kako bi se pravo na popravak moglo stvarno ostvarivati, i osigurati razmjernost i pravnu sigurnost za servisere u situacijama koje su izvan njihove kontrole. Takav uravnotežen pristup doprinosi i učinkovitoj zaštiti potrošača i održivosti sustava popravaka u praksi.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća, budući da su odredbe na koje se primjedba odnosi rezultat transpozicije Direktive (EU) 2024/1799, a budući da se radi o odredbama maksimalne harmonizacije, Prijedlogom zakona nije dopušteno odstupanje od istih.

83	**HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 44.** Uz članak 44. Predloženo uređenje trebalo bi jasnije uzeti u obzir situacije u kojima serviser, i uz dužnu pažnju, ne može zadržati prvotno ponuđene uvjete zbog objektivnih i nepredvidivih promjena, poput naglog rasta cijena rezervnih dijelova ili njihove nedostupnosti na tržištu. Bez takve iznimke serviser se dovodi u nepovoljan i nerazmjeran položaj, jer snosi rizike koji su izvan njegove kontrole. Razumno je osigurati mogućnost prilagodbe uvjeta ili odustajanja od popravka uz pravodobno obavještavanje potrošača, čime se postiže ravnoteža između zaštite potrošača i održivosti poslovanja servisera, osobito mikro i malih subjekata.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća, budući da su odredbe na koje se primjedba odnosi rezultat transpozicije Direktive (EU) 2024/1799, a budući da se radi o odredbama maksimalne harmonizacije, Prijedlogom zakona nije dopušteno odstupanje od istih.
84	**VLADO BILJARSKI** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 44.** U dijelu koji se odnosi na Europski obrazac za informacije o popravku robe (čl. 112.b t.1.) umjesto “može” trebalo bi stajati “mora” dostaviti potrošaču obrazac, uz teret dokaza na serviseru, ili regulirati dodatno na način da je o ovom pravu serviser dužan prethodno obavijestiti potrošača po primitku njegova zahtjeva za popravak, a prije sklapanja ugovora, uz teret dokaza na serviseru - jer potrošač neće biti uvijek upoznat da ima ovo pravo. Također, u članku 112.f ostaviti tekst, uz dodatno reguliranje minimalnog roka u kojem proizvođač mora osigurati rezervne dijelove i alate za popravak od minimalno 7 godina, za određene kategorije proizvoda, o kojem potrošač mora biti obaviješten prije kupovine.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća, budući da su odredbe na koje se primjedba odnosi rezultat transpozicije Direktive (EU) 2024/1799, a budući da se radi o odredbama maksimalne harmonizacije, Prijedlogom zakona nije dopušteno odstupanje od istih.
85	**DRUŠTVO POTROŠAČICA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 44.** Podržavamo komentar Hrvatske udruge za zaštitu potrošača u vezi članka 112.b i 112.f. Smatramo da je nužno zamijeniti riječ „može“ s „mora“ kako bi pravo potrošača na dobivanje Europskog obrasca za informacije o popravku bilo stvarno i provedivo, a ne samo formalno. Također, potrebno je jasno propisati minimalni rok u kojem proizvođači moraju osiguravati rezervne dijelove i alate za popravak, primjerice najmanje 7 godina od dana proizvodnje, kako bi se spriječila praksa prerane nepopravljivosti proizvoda i nepotrebno stvaranje otpada. Jasne i obvezujuće zakonske odredbe ključne su za učinkovitu zaštitu potrošača i ostvarenje ciljeva prava na popravak.	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća, budući da su odredbe na koje se primjedba odnosi rezultat transpozicije Direktive (EU) 2024/1799, a budući da se radi o odredbama maksimalne harmonizacije, Prijedlogom zakona nije dopušteno odstupanje od istih.

86	**ANA KNEŽEVIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 44.** Članak 112.b riječ "može " treba zamijeniti sa riječi "mora" tako da odredba glasi: Serviser mora potrošačima besplatno , na njihov zahtjev dostaviti Europski obrazac za informacije o popravku. Obrazloženje: Može znači da i ne mora , a udruge za zaštitu potrošača su svjedoci prijava potrošača da i ono što u Zakonu stoji da trgovac ili serviser mora ne funkcionira u praksi , pa ako ova odredba ostane ovakva neće potrošačima ništa značiti , jer ako potrošač zatraži Europski obrazac , a serviser ga odbije dati , sa obrazloženjem da ga sukladno zakonskoj odredbi ne mora dati , potrošač zapravo ima samo iluzorno pravo. Zakonska odredba mora biti jasna i nedvosmislena , a ova nije takva i stoga ju treba promijeniti. Članak 112. f treba nadopuniti na sljedeći način: Proizvođač-tvorac rezervne dijelove i alate za popravak mora osiguravati najmanje 7 godina od dana proizvodnje. Obrazloženje: Mora se definirati određeni rok u kojem proizvođači moraju osigurati rezervne dijelove i alate , jer to najčešće rade 2 godine , koliko traje jamstveni rok , a ako se nešto pokvari protekom tog roka serviseri odgovaraju potrošačima da ne mogu popraviti jer više nema takvih rezervnih dijelova , pa onda takvi proizvodi završavaju na otpadu. Ana Knežević - Hrvatska udruga za zaštitu potrošača	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća, budući da su odredbe na koje se primjedba odnosi rezultat transpozicije Direktive (EU) 2024/1799, a budući da se radi o odredbama maksimalne harmonizacije, Prijedlogom zakona nije dopušteno odstupanje od istih.

87	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 54.** Udruga Korana razmotrila je izmjene članka 149. stavka 1. točaka 38. i 39. te daje sljedeće očitovanje. Udruga Korana smatra da su jasnoća i preciznost prekršajnih odredbi od osobite važnosti, jer upravo one imaju izravne posljedice i za trgovce i za učinkovitu zaštitu potrošača. Nejasno ili nedovoljno usklađeno normiranje dovodi do pravne nesigurnosti, neujednačene prakse nadzornih tijela i otežanog ostvarivanja potrošačkih prava. U tom smislu, Udruga Korana dijeli zabrinutost da točka 38. nije u potpunosti jasno usklađena s materijalnim odredbama Zakona, budući da se u njoj navodi samo roba kojoj ističe rok uporabe, dok se istodobno upućuje na članak 24. stavak 1., koji izričito obuhvaća i lako pokvarljivu robu. Smatramo da je nužno ujednačiti terminologiju i opseg ovih odredbi kako bi bilo jasno na koje kategorije robe se prekršajna odgovornost odnosi. Dodatno, Udruga Korana ukazuje da je točka 39. problematična zbog nedostatne normativne jasnoće u pogledu obveza isticanja cijena kod posebnog oblika prodaje zbog isteka roka uporabe. Naime, važeće i predložene odredbe jasno uređuju: način isticanja cijena kod postupnog i bez prekida dodatnog snižavanja (članak 24. stavak 2.), te način isticanja cijena za lako pokvarljivu robu (članak 19. stavak 5. točka 1.), međutim nije jasno i nedvosmisleno propisano kako se cijene moraju isticati u slučaju posebnog oblika prodaje robe kojoj ističe rok uporabe kada ne postoji postupno dodatno snižavanje cijene. U takvoj situaciji, propisivanje prekršajne odgovornosti bez jasne i prethodno određene obveze ponašanja nije prihvatljivo, jer potrošači ne dobivaju ujednačenu i razumljivu informaciju o cijenama, a trgovci se izlažu sankcijama temeljem nepreciznih normi. Slijedom navedenog, Udruga Korana smatra nužnim: jasno ujednačiti terminologiju u točki 38. s člankom 24. stavkom 1., tako da nedvojbeno obuhvaća i lako pokvarljivu robu, te prethodno jasno normirati obvezu isticanja cijena kod posebnog oblika prodaje zbog isteka roka uporabe (osobito u članku 24.), prije nego što se takvo ponašanje sankcionira prekršajnim odredbama. Tek uz takvu doradu moguće je osigurati pravnu sigurnost, učinkovitu zaštitu potrošača i razmjernu primjenu prekršajnih sankcija.	**Prihvaćen** Primjedbe se prihvaćaju.

88	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 54.** Udruženje trgovine HGK u odnosu na izmjenu članka 149. stavka 1. t. 38. i 39., koji se mijenja ovim člankom Prijedloga, ističe sljedeće: "Kod t. 38. je nejasno odnosi li se predmetna točka i na lako pokvarljivu robu. Naime, spominje se samo roba kojoj ističe rok uporabe, a istovremeno se navodi čl. 24. st. 1. koji obuhvaća (i navodi) lako pokvarljivu robu. Prijedlog je ujednačiti predmetnu točku i čl. 24. st. 1. Kod točke 39. je pak problematično što se između ostalog navodi da će se trgovac-pravna osoba kazniti ako tijekom posebnog oblika prodaje koji je odredio zato što joj ističe rok uporabe ne ističe cijenu na način uređen člankom 24. st. 3. Naime, kao što smo naveli u komentaru u odnosu na čl. 24. st. 3., predmetni stavak propisuje način isticanja cijene u slučaju čl. 24. st. 2. (postupno i bez prekida dodatno snižavanje – i za robu kojoj ističe rok uporabe i za lako pokvarljivu robu) te čl. 19. st. 5. t. 1. koji se odnosi na lako pokvarljivu robu, a ne navodi se 19. st. 5. t. 2. odnosno posebni oblik prodaje zbog isteka roka uporabe (kad nema postupnog dodatnog sniženja iz 24. st. 2.). Dakle, nigdje nije eksplicitno propisan način isticanja cijena kod posebnog oblika prodaje zbog isteka roka uporabe. Znamo da za navedeni slučaj ne vrijedi označavanje iz 19. 4., ali nije propisano što je obveza isticanja (osim kada se radi o posebnom obliku prodaje zbog isteka roka uporabe kada imamo postepeno dodatno sniženje robe – čl. 24. st. 2.). Potrebna dorada u skladu s doradom čl. 24. st. 3."	**Prihvaćen** Primjedbe se prihvaćaju.

89	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 55.** Udruga Korana pozdravlja uvođenje postotnih novčanih kazni za raširene i prekogranične povrede kolektivnih interesa potrošača, jer takav model sankcioniranja može imati stvarni odvraćajući učinak, osobito prema velikim tržišnim sudionicima čija je ekonomska snaga takva da fiksne kazne često nemaju preventivni učinak. Međutim, Udruga Korana smatra nužnim da se u samom zakonskom tekstu jasno i izričito propišu kriteriji za odmjeravanje visine novčane kazne, kako bi se osigurala razmjernost, pravna sigurnost i ujednačena primjena zakona u praksi. Bez jasno propisanih kriterija postoji rizik neujednačenog sankcioniranja, kao i mogućnost nerazmjernog opterećenja manjih trgovaca u odnosu na težinu i stvarne učinke povrede. Smatramo da bi zakon trebao izrijekom propisati da se pri određivanju visine postotne novčane kazne uzimaju u obzir najmanje sljedeći kriteriji: veličina i ekonomska snaga trgovca, težina i opseg povrede, trajanje povrede, broj pogođenih potrošača, postojanje ponavljanja istih ili sličnih povreda, stupanj suradnje trgovca s nadležnim tijelima nakon utvrđene povrede. Takvo normiranje doprinijelo bi pravnoj predvidljivosti i spriječilo arbitrarnost u izricanju sankcija, uz zadržavanje snažnog odvraćajućeg učinka prema ozbiljnim i sustavnim povredama potrošačkih prava. U odnosu na prijedlog uvođenja rezultatski uvjetovanog poticajnog mehanizma za udruge za zaštitu potrošača i odvjetnike koji postupaju u interesu potrošača, Udruga Korana razumije potrebu jačanja učinkovitosti nadzora u uvjetima ograničenih administrativnih kapaciteta nadležnih tijela te činjenicu da velik broj povreda u praksi ostaje neprijavljen ili nedovoljno dokumentiran. Udruga Korana smatra da takav mehanizam može biti prihvatljiv isključivo pod strogo propisanim i transparentnim uvjetima, kako ne bi došlo do narušavanja povjerenja u sustav zaštite potrošača. Posebno je važno da: pravo na isplatu bude isključivo vezano uz pravomoćno okončan postupak i stvarnu naplatu kazne, isplata ne utječe na neovisnost nadzornih i sudskih tijela, iznos bude razmjerno ograničen, postupak ostvarivanja prava bude jasno i restriktivno uređen podzakonskim aktom. Smatramo da ovakav, strogo rezultatski uvjetovan model, ne predstavlja privatno sankcioniranje niti nagrađivanje prijava neovisno o ishodu, već može predstavljati provedbeni instrument kojim se jača stvarna učinkovitost zaštite kolektivnih interesa potrošača, uz zadržavanje pretežitog dijela naplaćenih kazni u državnom proračunu. Zaključno, Udruga Korana podržava jačanje odvraćajućeg učinka sankcija i učinkovitosti nadzora, ali ističe da je nužno: jasno normirati kriterije za odmjeravanje kazni u samom zakonu, te osigurati da svi dodatni provedbeni mehanizmi budu razmjerni, transparentni i usmjereni isključivo na zaštitu javnog interesa i potrošačkih prava.	**Nije prihvaćen** Primjedba se ne prihvaća, budući da su odgovarajući mehanizmi već osigurani važećim propisima. Naime, vezano uz izbor vrste i mjere kazne, isto je propisano i samim Zakonom o zaštiti potrošača, i to člankom 153. Nadalje, vezano uz pokretanje, tijek i pretpostavke pod kojima se pokreće parnični i/ili prekršajni postupak, uređeni su odgovarajućim propisima (Prekršajnim zakonom i Zakonom o parničnom postupku). Što se tiče kolektivne zaštite prava potrošača, ista je uređena posebnim propisom, i to Zakonom o predstavničkim tužbama za zaštitu interesa i prava potrošača.

90	**DRUŠTVO POTROŠAČICA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 55.** Kao udruga za zaštitu potrošača pozdravljamo uvođenje postotnih novčanih kazni za raširene i prekogranične povrede kolektivnih interesa i prava potrošača, jer takve sankcije mogu imati stvarni odvraćajući učinak, osobito prema velikim trgovcima i tržišnim sudionicima. Međutim, smatramo da je nužno u samoj zakonskoj odredbi izričito propisati kriterije za odmjeravanje visine novčane kazne kako bi se osigurala razmjernost, pravna sigurnost i ujednačena primjena zakona u praksi. Predlažemo da se kao obvezni kriteriji utvrde najmanje: veličina i ekonomska snaga trgovca, težina i opseg povrede, trajanje povrede, broj pogođenih potrošača te ponavljanje istih ili sličnih povreda. Bez jasno propisanih kriterija postoji rizik neujednačenog sankcioniranja i nerazmjernog opterećenja manjih trgovaca, što može dovesti do pravne nesigurnosti i osporavanja izrečenih kazni. Stoga je važno da se navedeni kriteriji jasno i nedvosmisleno ugrade u zakonski tekst.	**Nije prihvaćen** Primjedba se ne prihvaća, budući da su odgovarajući mehanizmi već osigurani važećim propisima. Naime, vezano uz izbor vrste i mjere kazne, isto je propisano i samim Zakonom o zaštiti potrošača, i to člankom 153. Nadalje, vezano uz pokretanje, tijek i pretpostavke pod kojima se pokreće parnični i/ili prekršajni postupak, uređeni su odgovarajućim propisima (Prekršajnim zakonom i Zakonom o parničnom postupku). Što se tiče kolektivne zaštite prava potrošača, ista je uređena posebnim propisom, i to Zakonom o predstavničkim tužbama za zaštitu interesa i prava potrošača.
91	**ANDREJ STEVEN HORVAT** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 55.** (5) Ako je prekršajni ili sudski postupak zbog povrede odredaba ovoga Zakona pokrenut temeljem prijave udruge za zaštitu potrošača ili odvjetnika koji postupa u interesu potrošača, a postupak pravomoćno završi izricanjem i naplatom novčane kazne, podnositelju prijave pripada pravo na dio naplaćenog iznosa kazne. (6) Iznos iz stavka 5. ovoga članka iznosi 10 % stvarno naplaćene novčane kazne, a isplaćuje se iz državnog proračuna Republike Hrvatske. (7) Pravo iz stavka 5. ovoga članka ne utječe na ovlasti nadležnih tijela za provođenje nadzora, vođenje postupka i odlučivanje o sankcijama. (8) Ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom propisuje postupak ostvarivanja prava na isplatu iz stavka 5. ovoga članka, potrebnu dokumentaciju te rokove isplate.	**Nije prihvaćen** Primjedba se ne prihvaća. Naime, prekršajne sankcije prema hrvatskom pravnom poretku imaju zaštitu javnog interesa, generalnu i specijalnu prevenciju budućih prekršaja te povećanje pravne sigurnosti i osnaživanje načela vladavine prava. Selektivnim uvođenjem osiguravanjem financijske koristi trećim osobama u slučaju pravomoćnog izricanja novčane kazne odstupa se od ustaljenog sustava sankcioniranja u hrvatskom pravu u slučaju zaštite javnog interesa, bez jasnog ustavnopravnog opravdanja za isto. Naime, prihvaćanje navedenog prijedloga otvara mogućnost pojave sukoba interesa i poticanja oportunističkog prijavljivanja nepravilnosti, što može dovesti u pitanje objektivnost i vjerodostojnost postupaka. Istodobno se narušava načelo jednakosti, jer se financijsko pravo priznaje samo određenim prijaviteljima, bez razmjernog i objektivnog kriterija. Osim navedenog, zbog velikog broja podnesenih prijava, na predloženi način bi se neopravdano neproporcionalno opteretio pravosudni aparat.
92	**ANDREJ STEVEN HORVAT** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 55.** Ovim se prijedlogom uvodi ograničeni i kontrolirani poticajni mehanizam za udruge za zaštitu potrošača i odvjetnike koji aktivno sudjeluju u otkrivanju i procesuiranju povreda Zakona o zaštiti potrošača. U praksi, nadzorna tijela raspolažu ograničenim resursima, dok istodobno postoji značajan broj povreda koje ostaju neprijavljene ili nedovoljno dokumentirane. Predloženim rješenjem: - potiče se podnošenje kvalitetnih, utemeljenih i provjerljivih prijava, - osnažuje se financijska stabilnost udruga za zaštitu potrošača, bez dodatnog opterećenja državnog proračuna, - povećava se učinkovitost nadzora i naplate kazni, - država zadržava 90 % naplaćenog iznosa kazne, čime ostvaruje neto fiskalni dobitak. Mehanizam je u cijelosti rezultatski uvjetovan, pravo na isplatu nastaje isključivo nakon	**Nije prihvaćen** Primjedba se ne prihvaća. Naime, prekršajne sankcije prema hrvatskom pravnom poretku imaju zaštitu javnog interesa, generalnu i specijalnu prevenciju budućih prekršaja te povećanje pravne sigurnosti i osnaživanje načela vladavine prava. Selektivnim uvođenjem osiguravanjem financijske koristi trećim osobama u slučaju pravomoćnog izricanja novčane kazne odstupa se od ustaljenog sustava sankcioniranja u hrvatskom pravu u slučaju zaštite javnog interesa, bez jasnog ustavnopravnog opravdanja za isto. Naime, prihvaćanje navedenog prijedloga otvara mogućnost pojave sukoba interesa i poticanja oportunističkog prijavljivanja nepravilnosti, što može dovesti u pitanje objektivnost i vjerodostojnost postupaka. Istodobno se narušava načelo jednakosti, jer se financijsko pravo priznaje samo određenim prijaviteljima, bez razmjernog i objektivnog kriterija. Osim navedenog, zbog velikog

	pravomoćno okončanog postupka i stvarne naplate kazne, čime se sprječava zlouporaba i osigurava razmjernost mjere. Iako pravo Europske unije ne propisuje jedinstveni, horizontalni model izravne novčane nagrade za podnošenje prijava povreda potrošačkog prava, u pravnim sustavima država članica široko su prihvaćeni različiti funkcionalno ekvivalentni mehanizmi kojima se potiče aktivno sudjelovanje udruga i drugih ovlaštenih subjekata u otkrivanju i procesuiranju povreda propisa. Ti mehanizmi uključuju, među ostalim, institucionalno financiranje potrošačkih udruga, pravo na naknadu troškova i dodatne sudske naknade, kolektivne tužbe, kao i dopuštene modele financiranja postupaka putem trećih osoba, pri čemu je zakonodavac izrijekom priznao da učinkovita provedba potrošačkog prava zahtijeva i odgovarajuće financijske poticaje. Predložena mjera ne uvodi pravo na nagradu neovisno o ishodu postupka, već isključivo rezultatski uvjetovano sudjelovanje u dijelu stvarno naplaćene novčane kazne, čime se osigurava razmjernost, sprječava zlouporaba i zadržava puna neovisnost nadzornih i sudskih tijela. Time se predloženo rješenje uklapa u temeljna načela prava Europske unije o učinkovitosti, odvraćajućem učinku sankcija i osiguranju stvarne provedbe potrošačkog prava, uz istodobno ostvarenje pozitivnog fiskalnog učinka za državni proračun. Stoga se ne radi o odstupanju od europske pravne stečevine, već o nacionalnoj provedbenoj mjeri koja je u skladu s postojećom praksom država članica i ciljevima prava Europske unije. Pravo Europske unije državama članicama prepušta izbor konkretnih provedbenih mehanizama kojima se osigurava djelotvorna primjena potrošačkog prava, uz uvjet da su ti mehanizmi učinkoviti, proporcionalni i odvraćajući, u skladu s ustaljenom sudskom praksom Suda Europske unije. Načelo effet utile zahtijeva da nacionalni propisi budu oblikovani tako da stvarno omogućuju ostvarenje ciljeva prava Unije, a ne da ostanu ograničeni na formalnu ili teorijsku razinu. U tom smislu, predložena mjera predstavlja provedbeni instrument kojim se jača stvarna učinkovitost nadzora i sankcioniranja povreda potrošačkog prava, osobito u okolnostima ograničenih administrativnih kapaciteta nadležnih tijela i visoke razine asimetrije informacija između trgovaca i potrošača. Bez dodatnih poticajnih mehanizama, značajan broj povreda ostaje neotkriven ili neprocesuiran, čime se narušava odvraćajući učinak sankcija predviđenih pravom Europske unije. Načelo proporcionalnosti dodatno je osigurano činjenicom da se pravo na isplatu dijela naplaćene kazne ne dodjeljuje automatski niti unaprijed, već isključivo nakon pravomoćno utvrđene povrede i stvarne naplate novčane kazne, te u ograničenom iznosu koji ne dovodi u pitanje osnovnu fiskalnu svrhu sankcije. Predloženi postotak zadržava pretežiti dio kazne u državnom proračunu, čime se očuva javni interes i fiskalna stabilnost. Nadalje, predložena mjera ne utječe na neovisnost nadzornih tijela ni sudova, ne stvara obvezu pokretanja postupka, niti uvodi privatno sankcioniranje, već isključivo potiče dostavu kvalitetnih i utemeljenih prijava, čime se unapređuje	broja podnesenih prijava, na predloženi način bi se neopravdano neproporcionalno opteretio pravosudni aparat.

	ukupna razina usklađenosti tržišta s pravom Europske unije. Time se osigurava usklađenost s temeljnim zahtjevima prava Unije o učinkovitoj provedbi, odvraćanju od povreda i zaštiti potrošača. Slijedom navedenog, predloženo rješenje predstavlja razmjernu i dopuštenu nacionalnu provedbenu mjeru koja doprinosi punoj učinkovitosti prava Europske unije (effet utile), bez zadiranja u njegove temeljne postavke ili narušavanja ravnoteže javnog i privatnog interesa.	
93	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 57.** Udruga Korana razmotrila je prijedlog izmjena članka 152. Zakona o zaštiti potrošača, kojim se povećavaju iznosi novčanih kazni za povrede vezane uz Registar NE ZOVI, te daje sljedeće očitovanje. Udruga Korana ne podržava prijedloge za brisanje članka 57. Prijedloga zakona. Smatramo da je Registar NE ZOVI jedan od ključnih instrumenata zaštite potrošača od neželjenih, nametljivih i agresivnih oblika tržišne komunikacije, osobito u području telekomunikacijskih i srodnih usluga, gdje potrošači u praksi često trpe sustavne i ponavljajuće povrede svojih prava. Iskustva potrošačkih udruga pokazuju da dosadašnji iznosi novčanih kazni nisu imali dostatan odvraćajući učinak, osobito prema velikim operatorima s visokom ekonomskom snagom, za koje su postojeće sankcije predstavljale zanemariv poslovni rizik. U tom kontekstu, povećanje iznosa kazni može biti opravdano s ciljem jačanja preventivne funkcije sankcioniranja i stvarne zaštite privatnosti potrošača. Međutim, Udruga Korana istodobno smatra da svako povećanje sankcija mora biti popraćeno jasnim i transparentnim obrazloženjem zakonodavca, kao i preciznim kriterijima za njihovu primjenu, kako bi se osigurala razmjernost i pravna sigurnost. Nedostatak obrazloženja uz ovako značajno povećanje iznosa kazni može dovesti do opravdanih dvojbi u pogledu svrhe i proporcionalnosti mjere. Stoga Udruga Korana predlaže da se: ne briše članak 57. Prijedloga zakona, ali da se u obrazloženju zakona i/ili samoj odredbi jasno istaknu razlozi za povećanje iznosa kazni, te da se pri izricanju kazni izričito uzmu u obzir kriteriji poput težine i učestalosti povrede, trajanja nezakonitog postupanja, broja pogođenih potrošača, prethodnih povreda te ekonomske snage trgovca. Na taj način moguće je postići ravnotežu između učinkovite i odvraćajuće zaštite potrošača i razmjerne primjene sankcija, bez neopravdanog opterećenja, ali i bez umanjivanja važnosti Registra NE ZOVI kao instrumenta zaštite privatnosti i dostojanstva potrošača. Zaključno, Udruga Korana smatra da je jačanje sankcija u ovom području opravdano, ali isključivo uz jasne kriterije i obrazloženje koje osigurava ujednačenu i pravednu primjenu zakona u praksi.	**Prihvaćen** Potreba propisivanja većeg iznosa prekršajnih sankcija koje mogu biti izrečene je mjera koja je rezultat dosadašnjeg iskustva u primjeni odredbi Zakona o zaštiti potrošača, ali i stava Europske komisije u smislu potrebe za uvođenjem sankcija koje će imati veći odvraćajući učinak na počinitelje prekršaja. Potreba za osiguravanjem odvraćajućeg učinka prekršajnih sankcija kao razlog uvođenja viših iznosa novčanih kazni za kršenje odredbi Zakona o zaštiti potrošača već je sadržana u prijedlogu zakona i dostatno obrazlaže potrebu za navedenom regulativom.

94	**A1 HRVATSKA DRUŠTVO S OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA USLUGE JAVNIH TELEKOMUNIKACIJA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 57.** Odredbom članka 152. ZZP-a propisuju se iznosi novčanih kazni za trgovce – operatore elektroničkih komunikacija ako obavljaju upis i/ili ispis iz registra suprotno odredbama Pravilnika o Registru NE ZOVI. Predloženom izmjenom ovoga članka ZZP-a propisuju se dvostruko veći iznosi novčanih kazni od onih koji su trenutno na snazi (i minimum i maksimum). U obrazloženju prijedloga Zakona uopće ne postoji nikakvo obrazloženje uz članak 57. niti je moguće zaključiti zašto je došlo do tako drastičnog povećanja iznosa novčanih kazni. Protivimo se ovakvoj izmjeni te predlažemo brisati članak 57. prijedloga Zakona.	**Nije prihvaćen** Vezano uz povećanje iznosa prekršajnih sankcija za slučaj kršenja Zakona o zaštiti potrošača, naglašavamo kako je potreba propisivanja većeg iznosa prekršajnih sankcija koje mogu biti izrečene mjera koja je rezultat dosadašnjeg iskustva u primjeni odredbi Zakona o zaštiti potrošača, ali i stava Europske komisije u smislu potrebe za uvođenjem sankcija koje će imati veći odvraćajući učinak na počinitelje prekršaja. Međutim, napominjemo da sama činjenica da je iznos zapriječenih prekršajnih kazni povećan, sama po sebi ne znači da će se najviše zapriječene sankcije u provedbi i izricati, budući da je člankom 153. Zakona o zaštiti potrošača, ali i Prekršajnim zakonom propisano pravilo o izboru vrste i mjere kazni sukladno otegotnim i olakotnim okolnostima koje sud, određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, uzima u obzir u konkretnom slučaju, stoga će konačno izrečena kazna zadržat će zahtjev proporcionalnosti.
95	**TELEMACH HRVATSKA D.O.O. ZA TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 57.** Odredbom članka 152. ZZP-a propisuju se iznosi novčanih kazni za trgovce – operatore elektroničkih komunikacija ako obavljaju upis i/ili ispis iz registra suprotno odredbama Pravilnika o Registru NE ZOVI. Predloženom izmjenom ovoga članka ZZP-a propisuju se dvostruko veći iznosi novčanih kazni od onih koji su trenutno na snazi (i minimum i maksimum). U obrazloženju prijedloga Zakona uopće ne postoji nikakvo obrazloženje uz članak 57. niti je moguće zaključiti zašto je došlo do tako drastičnog povećanja iznosa novčanih kazni. Protivimo se ovakvoj izmjeni te predlažemo brisati članak 57. prijedloga Zakona.	**Nije prihvaćen** Vezano uz povećanje iznosa prekršajnih sankcija za slučaj kršenja Zakona o zaštiti potrošača, naglašavamo kako je potreba propisivanja većeg iznosa prekršajnih sankcija koje mogu biti izrečene mjera koja je rezultat dosadašnjeg iskustva u primjeni odredbi Zakona o zaštiti potrošača, ali i stava Europske komisije u smislu potrebe za uvođenjem sankcija koje će imati veći odvraćajući učinak na počinitelje prekršaja. Međutim, napominjemo da sama činjenica da je iznos zapriječenih prekršajnih kazni povećan, sama po sebi ne znači da će se najviše zapriječene sankcije u provedbi i izricati, budući da je člankom 153. Zakona o zaštiti potrošača, ali i Prekršajnim zakonom propisano pravilo o izboru vrste i mjere kazni sukladno otegotnim i olakotnim okolnostima koje sud, određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, uzima u obzir u konkretnom slučaju, stoga će konačno izrečena kazna zadržat će zahtjev proporcionalnosti.
96	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 57.** S obzirom da se radi dvostruko većim iznosima od onih koji su trenutno propisani, članovi Udruženja telekomunkacijskih i poštanskih usluga HGK predlažu brisati ovaj članak.	**Nije prihvaćen** Vezano uz povećanje iznosa prekršajnih sankcija za slučaj kršenja Zakona o zaštiti potrošača, naglašavamo kako je potreba propisivanja većeg iznosa prekršajnih sankcija koje mogu biti izrečene mjera koja je rezultat dosadašnjeg iskustva u primjeni odredbi Zakona o zaštiti potrošača, ali i stava Europske komisije u smislu potrebe za uvođenjem sankcija koje će imati veći odvraćajući učinak na počinitelje prekršaja. Međutim, napominjemo da sama činjenica da je iznos zapriječenih prekršajnih kazni povećan, sama po sebi ne znači da će se najviše zapriječene sankcije u provedbi i izricati, budući da je člankom 153. Zakona o zaštiti potrošača, ali i Prekršajnim zakonom propisano pravilo o izboru vrste i mjere kazni sukladno otegotnim i olakotnim okolnostima koje sud, određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, uzima u obzir u konkretnom slučaju, stoga će konačno izrečena kazna zadržat će zahtjev proporcionalnosti.

97	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 60.** Udruga Korana razmotrila je prijedloge trgovačkih i interesnih udruženja kojima se predlaže dodatna i višestruka odgoda stupanja na snagu ključnih odredbi Zakona o zaštiti potrošača, osobito onih koje se odnose na predugovorno informiranje, usklađene oznake i etikete, funkcionalnost jednostranog raskida ugovora te zaštitu potrošača u digitalnom okruženju. Udruga Korana ne može podržati predloženo rješenje kojim bi se primjena pojedinih odredbi odgađala do stupanja na snagu podzakonskih akata uz dodatne prijelazne rokove, a osobito ne prijedlog da se primjena članka 27. (funkcija jednostranog raskida ugovora putem mrežnog sučelja) odgodi do 1. siječnja 2027. godine. Smatramo da bi takvo rješenje: neopravdano produžilo razdoblje u kojem potrošači ostaju bez stvarne i učinkovite zaštite, dovelo do pravne nesigurnosti i fragmentirane primjene prava, te de facto odgodilo provedbu prava koja proizlaze iz prava Europske unije i koja su već trebala biti ugrađena u nacionalno zakonodavstvo. Iako je razumljivo da uvođenje novih obveza može zahtijevati tehničke i organizacijske prilagodbe, Udruga Korana ističe da pravo potrošača na jasne informacije, transparentno sklapanje ugovora i jednako jednostavan raskid ugovora ne smije biti uvjetovano brzinom prilagodbe pojedinih tržišnih sudionika. Posebno naglašavamo da se dio obveza koje se sada predstavljaju kao „nove“ u praksi već godinama primjenjuje ili bi se trebao primjenjivati sukladno važećim propisima i dobrim poslovnim praksama. U tom smislu, Udruga Korana podržava: razumno i jasno definirano prijelazno razdoblje, ali isključivo ako je ono vremenski ograničeno, predvidljivo i jednako za sve subjekte, bez dodatnih uvjetovanja koja bi omogućila višestruko i neizvjesno odgađanje primjene zakona. Udruga Korana smatra da je neprihvatljivo vezati stupanje na snagu zakonskih prava potrošača uz buduće pravilnike bez jasno propisanog krajnjeg roka, jer se time odgovornost za provedbu zakona prebacuje s zakonodavca na izvršnu vlast, a teret neizvjesnosti snose isključivo potrošači. Zaključno, Udruga Korana predlaže da: članak 60. ostane u obliku koji osigurava pravodobnu primjenu zakona, prijelazna razdoblja budu iznimka, a ne pravilo, te da se ne odgađa primjena odredbi koje su ključne za učinkovitu zaštitu potrošača u digitalnom i ugovornom okruženju. Zaštita potrošača mora stupiti na snagu kada zakon stupi na snagu, a ne u neodređenom trenutku u budućnosti.	**Prihvaćen** Prihvaćeno u cijelosti.

98	**A1 HRVATSKA DRUŠTVO S OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA USLUGE JAVNIH TELEKOMUNIKACIJA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 60.** Slijedom komentara na članak 20., 23. i 27. prijedloga Zakona, predlaže se izmijeniti članak 60. prijedloga Zakona tako da glasi: "Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članaka 18. i 19. ovoga Zakona, članka 28. do 42. ovoga Zakona koji stupaju 19. lipnja 2026.; članka 44. ovoga Zakona koji stupa na snagu 31. srpnja 2026. i članaka 15. do 17. ovoga Zakona, članka 20. i 23. ovoga Zakona koji stupaju na snagu u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu pravilnika iz članka 46. stavka 5. koji je dodan člankom 20. ovoga Zakona te članka 27. ovoga Zakona koji stupa na snagu 1. siječnja 2027. godine."	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća, budući da postojeće odredbe Prijedloga zakona već sadržavaju stupanje na snagu Zakona, s odgodnom primjenom pojedinih odredbi u slučajevima kada je isto predviđeno jednom od direktiva koje uređuju određena područja koja je potrebno transponirati. Naime, i stupanje na snagu pojedinih odredbi Prijedloga zakona rezultat je usklađivanja sa pravnom stečevinom EU. Predmetni rokovi primjene odredba Prijedloga Zakona prethodno su utvrđeni odredbama članka 2. Direktive (EU) 2023/2673 i članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti su predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice.
99	**TELEMACH HRVATSKA D.O.O. ZA TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 60.** Slijedom komentara Telemach Hrvatska d.o.o. na članak 20., 23. i 27. prijedloga Zakona, predlaže se izmijeniti članak 60. prijedloga Zakona tako da glasi: "Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članaka 18. i 19. ovoga Zakona, članka 28. do 42. ovoga Zakona koji stupaju 19. lipnja 2026.; članka 44. ovoga Zakona koji stupa na snagu 31. srpnja 2026. i članaka 15. do 17. ovoga Zakona, članka 20. i 23. ovoga Zakona koji stupaju na snagu u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu pravilnika iz članka 46. stavka 5. koji je dodan člankom 20. ovoga Zakona te članka 27. ovoga Zakona koji stupa na snagu 1. siječnja 2027. godine."	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća, budući da postojeće odredbe Prijedloga zakona već sadržavaju stupanje na snagu Zakona, s odgodnom primjenom pojedinih odredbi u slučajevima kada je isto predviđeno jednom od direktiva koje uređuju određena područja koja je potrebno transponirati. Naime, i stupanje na snagu pojedinih odredbi Prijedloga zakona rezultat je usklađivanja sa pravnom stečevinom EU. Predmetni rokovi primjene odredba Prijedloga Zakona prethodno su utvrđeni odredbama članka 2. Direktive (EU) 2023/2673 i članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti su predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice.
100	**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA** **III. OCJENA SREDSTAVA POTREBNIH ZA PROVEDBU OVOGA ZAKONA, Članak 60.** Članovi Udruženja telekomunikacijskih i poštanskih usluga HGK predlažu izmijeniti članak 60. na način da isti glasi: "Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članaka 18. i 19. ovoga Zakona, članka 28. do 42. ovoga Zakona koji stupaju 19. lipnja 2026.; članka 44. ovoga Zakona koji stupa na snagu 31. srpnja 2026. i članaka 15. do 17. ovoga Zakona, članka 20. i 23. ovoga Zakona koji stupaju na snagu u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu pravilnika iz članka 46. stavka 5. koji je dodan člankom 20. ovoga Zakona te članka 27. ovoga Zakona koji stupa na snagu 1. siječnja 2027. godine."	**Nije prihvaćen** Prijedlog se ne prihvaća, budući da postojeće odredbe Prijedloga zakona već sadržavaju stupanje na snagu Zakona, s odgodnom primjenom pojedinih odredbi u slučajevima kada je isto predviđeno jednom od direktiva koje uređuju određena područja koja je potrebno transponirati. Naime, i stupanje na snagu pojedinih odredbi Prijedloga zakona rezultat je usklađivanja sa pravnom stečevinom EU. Predmetni rokovi primjene odredba Prijedloga Zakona prethodno su utvrđeni odredbama članka 2. Direktive (EU) 2023/2673 i članka 4. Direktive (EU) 2024/825. Isti su predmet maksimalne harmonizacije te nije dopušteno odstupanje od istih mjerom države članice.

101	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **O B R A Z L O Ž E N J E, Uz članak 14.** Udruga Korana podržava izmjenu kojom se obveza osnivanja savjetodavnih tijela za zaštitu potrošača proširuje na jedinice lokalne samouprave općenito, neovisno o tome odlučuje li o pravima i obvezama potrošača predstavničko ili izvršno tijelo. Smatramo da je ovakvo rješenje opravdano i nužno, budući da se posebnim propisima nadležnosti u području komunalnih, javnih i drugih potrošački relevantnih usluga često povjeravaju izvršnim tijelima, čime bi zadržavanje dosadašnjeg, užeg uređenja moglo dovesti do zaobilaženja savjetodavne uloge i smanjenja stvarne zaštite potrošača. Međutim, Udruga Korana ističe da sama obveza osnivanja savjetodavnih tijela, bez jasnog normativnog okvira njihova djelovanja, u praksi često ostaje formalna i nedjelotvorna. Dosadašnja iskustva pokazuju da su brojna savjetodavna tijela osnovana isključivo radi ispunjavanja zakonske forme, bez jasno definiranih ovlasti, načina rada, obveze razmatranja njihovih mišljenja ili transparentnosti postupanja. Posebno naglašavamo potrebu jasnog normiranja uloge predstavnika udruga za zaštitu potrošača u radu savjetodavnih tijela. U praksi se nerijetko događa da se sudjelovanje predstavnika udruga koristi kao argument legitimizacije donesenih odluka, iako su ti predstavnici bili protiv prijedloga ili su dali izdvojena mišljenja. Takva praksa dovodi do pogrešne percepcije odgovornosti i narušava povjerenje potrošača u sustav savjetovanja. Slijedom navedenog, Udruga Korana smatra da je nužno: jasno propisati minimalni sadržaj, ovlasti i način rada savjetodavnih tijela, osigurati transparentnost rada, uključujući obvezu evidentiranja i objave mišljenja, prijedloga i izdvojenih stavova, te precizno definirati ulogu i odgovornost predstavnika udruga za zaštitu potrošača, kako bi se spriječilo njihovo formalno ili manipulativno uključivanje u postupke odlučivanja. Prijedlog dopune u korist potrošača Udruga Korana predlaže da se članak 14. dopuni odredbom sljedećeg sadržaja: „Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijet će pravilnik kojim će se propisati osnivanje, sastav, minimalne ovlasti, način rada i transparentnost savjetodavnih tijela iz ovoga članka, uključujući ulogu i prava predstavnika udruga za zaštitu potrošača, u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.“ Takva dopuna osigurala bi da savjetodavna tijela ne ostanu puka formalnost, već da doista djeluju kao mehanizam stvarne i učinkovite zaštite potrošačkih prava na lokalnoj razini.	**Nije prihvaćen** U odnosu na prijedlog gđe Knežević koji podržavate , potrebno je istaknuti kako je pitanja osnivanja, sastav, minimalne ovlasti, način rada i transparentnost savjetodavnih tijela dio samoupravnog djelokruga jedinice o kojima ona samostalno odlučuje. Drugim riječima, rad savjetodavnih tijela jedinice lokalne samouprave uređuje se internim aktima samog tog tijela.

102	**ANA KNEŽEVIĆ** **O B R A Z L O Ž E N J E, Uz članak 14.** Članak 14. bi trebalo nadopuniti odredbom da će se osnivanje i način rada savjetodavnih tijela urediti posebnim Pravilnikom kojeg će donijeti ministar nadležan za poslove zaštite potrošača u roku od 6 mjeseci od dana stupanja na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača. Odluke o osnivanju savjetodavnih tijela koje do sada donosila nadležna tijela jedinica lokalne samouprave su uglavnom šture i samo su formalno regulirale osnivanje savjetodavnog tijela bez jasnog definiranja nadležnosti i načina rada . Tu treba posebno definirati ulogu predstavnika udruga za zaštitu potrošača , jer se često neke odluke brane na način da su u proces bili uključeni i predstavnici udruga za zaštitu potrošača , pa potrošači smatraju da predstavnici udruga krivi za neku odluku (npr. povećanje cijena) , iako su isti bili protiv ili su imali izdvojeno mišljenje. Ana Knežević - Hrvatska udruga za zaštitu potrošača	**Nije prihvaćen** odnosu na prijedlog gđe Knežević koji podržavate , potrebno je istaknuti kako je pitanja osnivanja, sastav, minimalne ovlasti, način rada i transparentnost savjetodavnih tijela dio samoupravnog djelokruga jedinice o kojima ona samostalno odlučuje. Drugim riječima, rad savjetodavnih tijela jedinice lokalne samouprave uređuje se internim aktima samog tog tijela.

103	**MARINA NOVAKOVIĆ MATANIĆ** **O B R A Z L O Ž E N J E, Uz članak 42.** Udruga Korana podržava uvođenje izričite zabrane primjene tzv. tamnih obrazaca na mrežnim sučeljima trgovaca, jer takve prakse ozbiljno narušavaju sposobnost potrošača da donosi slobodne, informirane i autonomne odluke. Smatramo da je ovakva odredba nužna za jačanje povjerenja u digitalno tržište i za stvarnu zaštitu potrošača u online okruženju. Međutim, Udruga Korana ističe da se tamni obrasci u praksi ne očituju isključivo kroz manipulativni dizajn, raspored gumba ili tehničku složenost postupaka raskida ugovora, već i kroz netransparentnost identiteta trgovca. U praksi se često susreću mrežna sučelja na kojima su dostupni samo osnovni kontakt-podaci (npr. e-mail adresa ili kontakt-obrazac), dok potpuni i provjerljivi pravni identifikacijski podaci trgovca nisu jasno, vidljivo i lako dostupni. Takva praksa dovodi do situacija u kojima potrošač ne može pouzdano utvrditi tko je stvarni nositelj pravne odgovornosti, što otežava ili onemogućava ostvarivanje temeljnih prava – osobito prava na raskid ugovora, podnošenje prigovora ili pokretanje sudskog postupka. Time se narušava pravna sigurnost potrošača, ali i učinkovitost nadzora i provedbe propisa od strane nadležnih tijela. Udruga Korana naglašava da je jasno, vidljivo i provjerljivo isticanje potpunih pravnih identifikacijskih podataka trgovca sastavni dio borbe protiv tamnih obrazaca. Bez te obveze, zabrana tamnih obrazaca ostaje djelomično neprovediva, jer se netransparentnost ne očituje samo u korisničkom sučelju, već i u prikrivanju ili otežanom utvrđivanju identiteta subjekta koji stoji iza poslovne prakse. Slijedom navedenog, Udruga Korana smatra da je normativno opravdano i nužno izričito propisati obvezu navođenja potpunih pravnih identifikacijskih podataka trgovca na mrežnim sučeljima, uključujući najmanje naziv, pravni oblik, sjedište i OIB ili drugi jednakovrijedan identifikator, na jasan, vidljiv i lako dostupan način. Takva odredba ne predstavlja administrativno opterećenje, već temeljni preduvjet za učinkovitu zaštitu potrošača, provedbu zabrane tamnih obrazaca i vjerodostojnost digitalnog tržišta.	**Nije prihvaćen** U odnosu na prijedlog g. Andreja Sevena Horvata, koji podržavate, potrebno je pojasniti kako je obveza isticanja relevantnih informacija o trgovcu svojom naravi nesporno je već obuhvaćena člankom 42. Prijedloga zakona kojim se mijenja članak 99. važećeg Zakona o zaštiti potrošača, naime isti zabranjuje dizajn mrežne stranice trgovaca na način koji ne zavarava potrošača i koji utječe na njegovu sposobnost donošenja slobodne i informirane odluke, a podaci o identitetu trgovca svakako predstavljaju takve podatke. Na predmetnu obvezu primjenjuje se i članak 35. stavak 2. točka 6. važećeg Zakona o zaštiti potrošača koji također zahtjeva transparentnost vezano uz informiranje o identitetu trgovca. Nadalje, informiranje potrošača o identitetu trgovca posebno je uređeno i člankom 31. Prijedloga zakona kojim se mijenja članak 88. stavak 9. važećeg Zakona na način da se izrijekom uređuje isticanje predugovornih informacija na mrežnim stranicama trgovaca na način da je zabranjeno raščlanjivanje podataka o identitetu trgovca, odnosno isti moraju biti najistaknutiji.
104	**ANDREJ STEVEN HORVAT** **O B R A Z L O Ž E N J E, Uz članak 42.** U praksi se često susreće situacija u kojoj trgovci na mrežnim sučeljima navode isključivo osnovne kontakt-podatke (npr. adresu elektroničke pošte ili kontakt-obrazac), dok potpuni i provjerljivi pravni identifikacijski podaci nisu jasno navedeni niti lako dostupni. Za razliku od određenih država članica Europske unije, poput Savezne Republike Njemačke, u kojima je obveza isticanja tzv. Impressuma jasno propisana i nadzirana, u Republici Hrvatskoj takva obveza na mrežnim sučeljima nije izričito i sustavno uređena, iako su trgovci u fizičkom prostoru dužni na mjestu poslovanja vidljivo istaknuti pravni naziv i druge identifikacijske podatke pravnog subjekta. Posljedica takve prakse jest da u brojnim slučajevima nije moguće pouzdano utvrditi tko je stvarni vlasnik domene mrežnog sučelja niti pravna osobnost pružatelja usluga, što potrošačima onemogućava učinkovito ostvarivanje prava, osobito	**Prihvaćen** Obveza isticanja relevantnih informacija o trgovcu svojom naravi nesporno je već obuhvaćena člankom 42. Prijedloga zakona kojim se mijenja članak 99. važećeg Zakona o zaštiti potrošača, naime isti zabranjuje dizajn mrežne stranice trgovaca na način koji ne zavarava potrošača i koji utječe na njegovu sposobnost donošenja slobodne i informirane odluke, a podaci o identitetu trgovca svakako predstavljaju takve podatke. Na predmetnu obvezu primjenjuje se i članak 35. stavak 2. točka 6. važećeg Zakona o zaštiti potrošača koji također zahtjeva transparentnost vezano uz informiranje o identitetu trgovca. Nadalje, informiranje potrošača o identitetu trgovca posebno je uređeno i člankom 31. Prijedloga zakona kojim se mijenja članak 88. stavak 9. važećeg Zakona na način da se izrijekom uređuje isticanje predugovornih informacija na mrežnim stranicama trgovaca na način da je zabranjeno raščlanjivanje podataka o identitetu trgovca, odnosno isti moraju biti najistaknutiji.

	u slučaju raskida ugovora, podnošenja prigovora ili pokretanja sudskog postupka. Time se rizik od tzv. tamnih obrazaca ne očituje isključivo u dizajnu i funkcionalnosti mrežnog sučelja, već se širi i na razinu netransparentnog ili prikrivenog identiteta trgovca, što dodatno narušava pravnu sigurnost potrošača i povjerenje u digitalno tržište. Izostanak izričite i provedive obveze navođenja potpunih pravnih identifikacijskih podataka trgovca na mrežnim sučeljima predstavlja značajan normativni nedostatak važećeg zakonodavnog okvira. Takav propust ne utječe isključivo na razinu informiranosti potrošača, već izravno slabi učinkovitost nadzora i provedbe propisa od strane nadležnih tijela. Naime, u situacijama u kojima pravna osobnost trgovca nije jasno i nedvojbeno utvrdiva iz samog mrežnog sučelja, inspekcijski nadzor, upravni postupci te prekršajno i sudsko postupanje postaju otežani, a u pojedinim slučajevima i faktično neprovedivi. Dodatni problem predstavlja činjenica da se u praksi mrežna sučelja često oslanjaju na prikrivene ili tehnički neprozirne strukture vlasništva domena, posredničke platforme ili inozemne pružatelje usluga, čime se identitet stvarnog trgovca udaljava od potrošača, ali i od nadzornih tijela. Time se stvara regulatorni prostor u kojem je moguće sustavno izbjegavanje odgovornosti, otežano izvršenje upravnih mjera te smanjena učinkovitost sankcioniranja povreda prava potrošača. U tom kontekstu, obveza jasnog, vidljivog i provjerljivog isticanja pravnih identifikacijskih podataka trgovca na mrežnom sučelju nije samo informativne naravi, već predstavlja ključni preduvjet za učinkovito djelovanje nadzornih tijela, uključujući tržišnu inspekciju i druga nadležna regulatorna tijela. Bez takve obveze, zabrana tamnih obrazaca ostaje djelomično neprovediva, jer se netransparentnost ne očituje samo u dizajnu korisničkog sučelja, već i u prikrivanju identiteta subjekta koji stoji iza poslovne prakse. Stoga je normativno opravdano i nužno jasno propisati obvezu objave potpunih pravnih identifikacijskih podataka trgovca na mrežnim sučeljima, uz mogućnost izricanja učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija u slučaju nepoštivanja, kako bi se osigurala stvarna provedba zakona, pravna sigurnost potrošača i vjerodostojnost digitalnog tržišta.	

IZJAVA O USKLAĐENOSTI PRIJEDLOGA PROPISA S PRAVNOM STEČEVINOM EUROPSKE UNIJE

1. Naziv prijedloga propisa

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

2. Stručni nositelj izrade prijedloga propisa

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

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

Predviđeno Programom Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2026. godinu.
Rok: I. kvartal 2026.

4. Preuzimanje odnosno provedba pravne stečevine Europske unije

a) Odredbe primarnih izvora prava Europske unije

Ugovor o funkcioniranju Europske unije
članak/članci 114

b) Sekundarni izvori prava Europske unije

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

32019L2161

- Članci 1., 2., 3., 4. i 7. preuzeto: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022)

Direktiva (EU) 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673)

L_202302673

- Članak 2. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija.. (30.09.2026)
- Članak 4. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. (30.09.2026)

- Prilog 1. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (29.09.2026)

Direktiva (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem (SL L, 2024/825)

32024L0825

Direktiva (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828 (Tekst značajan za EGP) (SL L, 2024/1799, 10.7.2024)

32024L1799

- Članci 2., 16. i 21. bit će preuzeto: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (23.03.2026)
- Članci 11., 14. i 15. preuzeto: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022)
- Članak 17. bit će preuzeto: Zakon o izmjenam i dopunama Zakona o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača (31.12.2026)
- Prilog 1. bit će preuzeto: Pravilnik o sadržaju i obliku Europskog obrasca za informacije o popravku robe (18.09.2026)

c) Ostali izvori prava Europske unije

-

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

Da.

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

Goran Romek

Državni tajnik

(potpis)

REPUBLIKA HRVATSKA 12 MINISTARSTVO GOSPODARSTVA ZAGREB

12.2.26.

(datum i pečat)

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

Andreja Metelko-Zgombić

Državna tajnica

(potpis)

13. 02. 2026.

(datum i pečat)

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO VANJSKIH I EUROPSKIH POSLOVA
ZAGREB
27

USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA

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

2. **Naziv prijedloga propisa**
   Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

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

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

Članak 1. Izmjene Direktive 93/13/EEZ U Direktivu 93/13/EEZ umeće se sljedeći članak: „Članak 8.b 1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. 2. Države članice mogu te sankcije ograničiti na situacije u kojima su ugovorne odredbe u nacionalnom pravu izričito definirane kao nepoštene u svim okolnostima ili u kojima prodavatelj robe ili pružatelj usluga nastavlja koristiti ugovorne odredbe za koje je pravomoćnom odlukom donesenom u skladu s člankom 7. stavkom 2. utvrđeno da su nepoštene. 3. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriteriji: (a)narav, težina, opseg i trajanje povrede;		Nije preuzeto	Preuzeto u: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022) članak/članci Prekršaji Članak 149. (1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 200.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako: 58. je s potrošačem sklopio ugovor čije odredbe sadrže nepoštenu ugovornu odredbu ili više njih iz članka 53. stavka 1. ovoga Zakona, što je utvrđeno pravomoćnom sudskom presudom (članak 55. stavak 1.) (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.

(b)svaka radnja koju je prodavatelj robe ili pružatelj usluga poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; (c)sve prethodne povrede koje je prodavatelj robe ili pružatelj usluga počinio; (d)financijska dobit koju je prodavatelj robe ili pružatelj usluga ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni; (e)sankcije izrečene prodavatelju robe ili pružatelju usluga za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća (*1); (f)sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj. 4. Ne dovodeći u pitanje stavak 2. ovog članka, države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa prodavatelja robe ili pružatelja usluga u			(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5.000,00 do 15.000,00 kuna. Članak 150. (1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona, a: 1. kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj: (a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo (b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili

dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama. 5. Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kaznu u skladu sa stavkom 4., ali informacije o godišnjem prometu prodavatelja robe ili pružatelja usluga nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazni u najvećem iznosu od najmanje2 milijuna EUR. 6. Države članice do 28. studenoga 2021. obavješćuju Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.			(c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem. 2. kojima je nanesena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

			(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna. (3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149.

			stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona: 1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 50.000,00 kuna 2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 150.000,00 kuna. (4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona: 1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima

			se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 15.000.000,00 kuna. 2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 15.000.000,00 kuna. Članak 153.

			Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti) kao što su: - narav povrede - težina povrede - opseg i trajanje povrede - svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli - ranije utvrđene povrede trgovca - financijsku dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni i - sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji

			između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27.12.2017.).
Članak 2. Izmjene Direktive 98/6/EZ Direktiva 98/6/EZ mijenja se kako slijedi: 1.umeće se sljedeći članak: „Članak 6.a 1. U svakoj najavi sniženja cijene mora se navesti prethodna cijena koju je trgovac primjenjivao tijekom određenog razdoblja prije primjene sniženja cijene. 2. Prethodna cijena znači najniža cijena koju je trgovac primijenio tijekom razdoblja koje nije kraće od 30 dana prije primjene sniženja cijene.	***Članak 2. predmetne direktive kojom se umeće članak 6.a stavci 1. i 2. u Direktivu 98/6/EZ*** **Članak 10.** U članku 19. stavku 1. riječi: „cijena u redovnoj prodaji“ zamjenjuju se riječima: „najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje“. U stavku 2. riječi: „robe kojoj istječe rok uporabe“ zamjenjuju se riječima: „robe kojoj brzo istječe rok uporabe“.	Djelomično preuzeto	Preuzeto u: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022) članak/članci Pravilo o izboru vrste i mjere kazne Članak 153. 2 Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti) kao što su: - narav povrede - težina povrede - opseg i trajanje povrede - svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli - ranije utvrđene povrede trgovca - financijska dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni i

3. Države članice mogu predvidjeti drukčija pravila za lako pokvarljivu robu ili robu s kratkim rokom trajanja. 4. Ako je proizvod na tržištu kraće od 30 dana, države članice mogu odrediti i kraće razdoblje od razdoblja navedenog u stavku 2. 5. Države članice mogu predvidjeti da u slučaju kada se sniženje cijene progresivno povećava prethodna cijena jest cijena bez sniženja prije prve primjene sniženja cijene.”;	U stavku 4. iza riječi „prije provođenja posebnog oblika prodaje“ dodaju se riječi: „koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom trajanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka“.		- sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27. 12. 2017.).
2.članak 8. zamjenjuje se sljedećim: „Članak 8. 1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. 2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriteriji: (a)narav, težina, opseg i trajanje povrede;	Iza stavka 4. dodaje se novi stavak 5. koji glasi: „(5) Odredbe stavka 4. ovoga članka ne primjenjuju se na posebni oblik prodaje robe koji se određuje za: 1. lako pokvarljivu robu 2. robu kojoj brzo istječe rok uporabe.“.		

(b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio; (d) financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede ako su relevantni podaci dostupni; (e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća (*2); (f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj. 3. Države članice do 28. studenoga 2021. obavješćuju Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu. (*2) Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br.	Dosadašnji stavak 5. postaje stavak 6. U dosadašnjem stavku 6. koji postaje stavak 7. iza riječi: „prije provođenja posebnog oblika prodaje“ dodaju se riječi: „koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom trajanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka“. Dosadašnji stavak 7. koji postaje stavak 8. mijenja se i glasi: „Odredbe stavka 7. ovoga članka ne primjenjuju se na: 1. oglašavanje usluga 2. ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu."		

2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1.).”."	**Članak 11.** U članku 20. stavku 1. riječi: „cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji“ zamjenjuju se riječima: „najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje“. **Članak 14.** Naslov iznad članka 24. mijenja se i glasi: „Roba kojoj brzo istječe rok uporabe i lako pokvarljiva roba“. Članak 24. mijenja se i glasi: „(1) Roba koja je predmet posebnog oblika prodaje iz članka 19. ovoga Zakona jer joj brzo istječe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva, mora imati dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.		

	(2) Tijekom posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka trgovac može postupno i bez prekida dodatno snižavati cijenu robe. (3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka, trgovac ističe cijenu koju je primjenjivao neposredno prije provođenja sniženja koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom trajanja tog posebnog oblika prodaje i novu sniženu cijenu. (4) Odredba stavka 2. ovoga članka ne primjenjuje se na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i na ugovore sklopljene na daljinu.“. ***Članak 2. predmetne direktive kojom se umeće članak 6.a stavci 5. u Direktivu 98/6/EZ*** Članak 12. Članak 21. mijenja se i glasi:		

	„(1) Rasprodaja je prodaja proizvoda po nižoj cijeni od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja rasprodaje u slučaju: - prestanka poslovanja trgovca - prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama - prestanka prodaje određene robe iz predmeta poslovanja trgovca - kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo - obavljanja složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama.		

	(2) Tijekom rasprodaje robe trgovac može postupno i bez prekida dodatno snižavati cijenu robe. (3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka trgovac ističe najnižu cijenu koju je primjenjivao tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja rasprodaje i novu sniženu cijenu. (4) Odredba stavka 2. ovoga članka ne primjenjuje se na: 1. oglašavanje usluga 2. ugovore o pružanju usluga sklopljene izvan poslovnih prostorija i na daljinu.“. Članak 13.		

	U članku 22. stavak 1. mijenja se i glasi: „(1) Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda nakon proteka sezone po nižoj cijeni od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja sezonskog sniženja.“. Iza stavka 1. dodaje se novi stavak 2. koji glasi: „(2) Tijekom posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka trgovac može postupno i bez prekida dodatno snižavati cijenu proizvoda.“. Dosadašnji stavak 2. postaje stavak 3. ***Članak 2. predmetne direktive kojom se umeće članak 8. u Direktivu 98/6/EZ***		

	Članak 66. Članak 149. mijenja se i glasi: „(1) Novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 eura do 50.000,00 eura kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako: 35. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje proizvode prodaje po cijeni koja nije niža od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 1.) 36. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje robe nije istaknuo cijenu sukladno članku 19. stavcima 4. i 6. ovoga Zakona tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje		

	37. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje usluga unutar poslovnih prostorija nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu uslugu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 7.) 38. u slučaju prodaje robe tijekom rasprodaje postupi suprotno odredbama članka 21. ovoga Zakona 39. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 3. ovoga Zakona 40. nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na robi ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji robe s greškom niti je upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na robi (članak 23.)		

	41. za robu koja je predmet posebnog oblika prodaje iz članka 19. ovoga Zakona jer joj uskoro brzo istječe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva nema dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe (članak 24. stavak 1.) 42. ne ističe cijenu koju je primjenjivao neposredno prije provođenja sniženja koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom posebnog oblika prodaje iz članka 24. stavka 2. ovoga Zakona i novu sniženu cijenu (članak 24. stavak 3.). 43. postupno i bez prekida smanjuje cijenu robe u odnosu na najnižu cijenu koju je roba imala pije provođenja sniženja jer joj uskoro ističe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva tijekom sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i na daljinu (članak 24. stavak 4.) ...		

	(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 eura do 2.500,00 eura. (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 750,00 do 2.500,00 eura.“.		
Članak 3. Izmjene Direktive 2005/29/EZ Direktiva 2005/29/EZ mijenja se kako slijedi: 1.u članku 2. prvi stavak mijenja se kako slijedi: (a)točka (c) zamjenjuje se sljedećim: „(c)„proizvod” znači sva roba ili usluge, uključujući nepokretnu imovinu, digitalne usluge i digitalni sadržaj, te prava i obveze;”; (b)dodaju se sljedeće točke: „(m)„rang” znači relativna vidljivost dana proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizira ili o njima obavješćuje,		Nije preuzeto	Preuzeto u: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022) članak/članci .Članak 4. Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje: 6. „internetsko tržište“ je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući mrežne stranice, dio mrežnih stranica ili aplikacija kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima 26. „proizvod“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, digitalne usluge i digitalni sadržaj, prava i obveze

neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje; (n)„internetsko tržište” znači usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internetske stranice, dio internetskih stranica ili aplikaciju kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima.”; 2.u članku 3. stavci 5. i 6. zamjenjuju se sljedećim: „5. Ovom se Direktivom ne sprečavaju države članice da donose odredbe za zaštitu legitimnih interesa potrošača u pogledu agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača. 6. Države članice bez odgode obavješćuju Komisiju o svim nacionalnim odredbama donesenima			29. „rangiranje“ je relativna vidljivost proizvoda koji se nude potrošačima s obzirom na način na koji ih trgovac predstavlja, organizira ili obavještava, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje Članak 70. (3) Obvezivanje potrošača na kupnju proizvoda ili na bilo kakvo drugo plaćanje tijekom besplatnog izleta koji je organizirao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi dijela drugog glave IV. ovoga Zakona. Članak 71. (1) Nezatražene posjete trgovaca potrošačevu domu mogu se provoditi radnim danima između 8 i 20 sati. (2) Potrošač može istaknuti dodatno vremensko ograničenje posjete iz stavka 1. ovoga članka.

na temelju stavka 5. te o svim naknadnim izmjenama. Komisija te informacije čini lako dostupnima potrošačima i trgovcima na posebnim internetskim stranicama.”; 3.u članku 6. stavku 2. dodaje se sljedeća točka: „(c)svako stavljanje robe na tržište u jednoj državi članici uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u drugim državama članicama iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim čimbenicima.”; 4.članak 7. mijenja se kako slijedi: (a)stavak 4. mijenja se kako slijedi: i.točka (d) zamjenjuje se sljedećim: „(d)način plaćanja, dostave i rada proizvoda, ako odstupa od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje;”; ii.dodaje se sljedeća točka: „(f)za proizvode koji se nude na internetskim tržištima, informacije o tome je li treća strana koja nudi proizvode trgovac ili ne, na temelju izjave koju ta treća strana daje			(3) Zabranjene su posjete trgovaca koje se provode suprotno stavcima 1. i 2. ovoga članka te posjete domovima potrošača na kojima je jasno istaknuta zabrana. (4) Osoba koja provodi posjetu iz stavka 1. ovoga članka dužna je na početku komunikacije istaknuti i dokazati svoj identitet i navesti svrhu posjete. (5) Dokazivanje identiteta trgovca iz stavka 4. ovoga članka provodi se na način kojim je moguće utvrditi identitet trgovca, a osobito službenim iskaznicama i značkama trgovca. (6) Teret dokazivanja o vremenu kada se provela nezatražena posjeta potrošačevu domu je na trgovcu. Zavaravajuće radnje

pružatelju internetskog tržišta.”; (b) umeće se sljedeći stavak: „4.a Kada se potrošačima daje mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude razni trgovci ili potrošači na temelju upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, neovisno o tome gdje se poslovi na kraju sklapaju, opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre, koje se čine dostupnima u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, smatraju se bitnima. Ovaj se stavak ne primjenjuje na pružatelje internetskih tražilica kako su definirani u članku 2. točki 6. Uredbe (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća (*3). (*3) Uredba (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (SL L 186, 11.7.2019., str. 57.).”;"			Članak 35. (3) Poslovna praksa se smatra zavaravajućom ako, u konkretnom slučaju uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio, a uključuje: 3. svako stavljanje robe na tržište Republike Hrvatske uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u drugim državama članicama iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijima. Članak 36. (4) U slučaju poziva na kupnju, ako to već nije razvidno iz konteksta, bitnima će se smatrati informacije o: 1. osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi

(c)dodaje se sljedeći stavak: „6. Ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvodâ, informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili smatraju se bitnima.”; 5.umeće se sljedeći članak: „Članak 11.a Pravna zaštita 1. Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse imaju pristup proporcionalnim i djelotvornim pravnim sredstvima, što obuhvaća i naknadu štete koju je potrošač pretrpio i, kada je to relevantno, sniženje cijene i raskid ugovora. Države članice mogu utvrditi uvjete za primjenu pravnih sredstava i učinke tih pravnih sredstava. Države članice mogu, prema potrebi, uzeti u obzir težinu i narav nepoštene poslovne prakse, štetu koju je potrošač pretrpio i druge relevantne okolnosti. 2. Tim se pravnim sredstvima ne dovodi u pitanje primjena drugih pravnih sredstava dostupnih			2. sjedištu i identitetu trgovca, kao što su njegova tvrtka, naziv ili ime te, ako je to potrebno, adresa i identitet osobe u čije ime nastupa 3. maloprodajnoj cijeni proizvoda, ili kad proizvod ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i, gdje je potrebno, o dodatnim poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi 4. uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje 5. postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima u vezi s kojima su predviđena i ta prava

potrošačima na temelju prava Unije ili nacionalnog prava.”; 6.članak 13. zamjenjuje se sljedećim: „Članak 13. Sankcije 1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. 2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriteriji: (a)narav, težina, opseg i trajanje povrede; (b)svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; (c)sve prethodne povrede koje je trgovac počinio; (d)financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni;			6. tome da je treća osoba koja nudi proizvode na internetskim tržištima trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta. (5) Bitnima se smatraju i: 1. one informacije koje je, na temelju ovoga Zakona i drugih propisa usklađenih s pravilima Europske unije, trgovac dužan pružiti potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište 2. opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, ako se

(e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća (*4); (f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj. 3. Države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazna putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama. Ne dovodeći u pitanje tu uredbu, države članice zbog nacionalnih ustavnopravnih razloga mogu izricanje novčanih kazna ograničiti na: (a) povrede članaka 6., 7., 8. i 9. te Priloga I. ovoj Direktivi; i (b) trgovčevu trajnu primjenu poslovne prakse za koju su nadležno nacionalno tijelo ili sud utvrdili da je			potrošačima omogućuje pretraživanje proizvoda koje nude temeljem upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa, neovisno o tome gdje se sklapa ugovor 3. informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili, ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda. (6) Odredba iz stavka 5. točke 2. ovoga članka ne primjenjuje se na pružatelje internetskih tržišta uređenih Uredbom (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (Tekst značajan za EGP) (SL L 186, 11.7.2019). Članak 41. Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je sklopljen uslijed nepoštene poslovne prakse imaju

nepoštena, ako ta poslovna praksa nije povreda iz točke (a). 4. Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavkom 3., ali informacije o godišnjem prometu trgovca nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazni u najvećem iznosu od najmanje2 milijuna EUR. 5. Države članice do 28. studenoga 2021. obavješćuju Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu. (*4) Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1.).";" 7.Prilog I. mijenja se kako slijedi: (a)umeće se sljedeća točka: „11.aPružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na internetski upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili			pravo na naknadu štete i ostala prava regulirana općim pravilima ugovornog prava. Prekršaji Članak 149. (1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 200.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako: 49. se koristi praksom koja je nepoštena u smislu članaka 34. do 40. ovoga Zakona 65. provodi nezatražene posjete potrošačevu domu suprotno članku 71. stavcima 1. do 5. ovoga Zakona (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.

plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvodâ u rezultatima pretraživanja.”; (b) umeću se sljedeće točke: „23.a Preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica. 23.b Navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača. 23.c Podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka kako bi se promicali proizvodi.”.			(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5.000,00 do 15.000,00 kuna. Članak 150. (1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona, a: 1. kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj: (a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo (b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili

			(c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem. 2. kojima je nanesena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna.

			(2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna. (3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149.

			stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona: 1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 50.000,00 kuna 2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 150.000,00 kuna. (4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona: 1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima

			se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 15.000.000,00 kuna. 2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 15.000.000,00 kuna. Članak 153.

			Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti) kao što su: - narav povrede - težina povrede - opseg i trajanje povrede - svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli - ranije utvrđene povrede trgovca - financijsku dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni i - sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji

			između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27.12.2017.). Članak 37. Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci: 12. pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvoda u rezultatima pretraživanja 26. navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača 27. podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih

			podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda.
Članak 4. Izmjene Direktive 2011/83/EU Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi: 1.u članku 2., prvi stavak mijenja se kako slijedi: (a)točka 3. zamjenjuje se sljedećim: „(3)„roba" znači roba kako je definirana u članku 2. točki 5. Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća (*5); (*5) Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ		Nije preuzeto	Preuzeto u: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022) članak/članci Članak 4. Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje: 2. „digitalna usluga" je usluga kojom se potrošaču omogućuje stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge, kao što su usluge za dijeljenje videozapisa i audiozapisa te druge usluge pohranjivanja datoteka na poslužitelje (file hosting), pohrana podataka u oblaku, elektronička pošta, društveni mediji i aplikacije u oblaku

te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28.).";" (b)umeće se sljedeća točka: „(4.a)„osobni podaci" znači osobni podaci kako su definirani u članku 4. točki 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća (*6); (*6) Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1).";" (c)točke (5) i (6) zamjenjuju se sljedećim: „(5)„kupoprodajni ugovor" znači svaki ugovor prema kojem trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge; (6)„ugovor o uslugama" znači svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora prema kojem trgovac isporučuje ili se obvezuje			3. „digitalni sadržaj" jesu podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku 5. „funkcionalnost" je mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršavati funkcije s obzirom na svoju svrhu 6. „internetsko tržište" je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući mrežne stranice, dio mrežnih stranica ili aplikacija kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima 7. „interoperabilnost" je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge funkcionirati s hardverom ili softverom različitim od onih pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste 10. „kompatibilnost" je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge djelovati s hardverom ili softverom

isporučiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;"; (d)točka (11) zamjenjuje se sljedećim: „(11)„digitalni sadržaj" znači digitalni sadržaj kako je definiran u članku 2. točki 1. Direktive (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća (*7); (*7) Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1.).";" (e)dodaju se sljedeće točke: „(16)„digitalna usluga" znači digitalna usluga kako je definirana u članku 2. točki 2. Direktive (EU) 2019/770; (17)„internetsko tržište" znači usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internetske stranice, dio internetskih stranica ili aplikaciju kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s			pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertirati 16. „osobni podaci" jesu svi podaci kako su uređeni člankom 4. točkom 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP) (SL L 119, 4.5.2016.) 28. „pružatelj internetskog tržišta" je trgovac koji pruža uslugu internetskog tržišta 30. „roba" je tjelesna pokretna stvar, osim onih koje su prodane u ovršnom ili drugom prisilnom postupku, uključujući vodu, plin i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je povezana s

drugim trgovcima ili potrošačima; (18) „pružatelj internetskog tržišta” znači svaki trgovac koji potrošačima pruža internetsko tržište; (19) „kompatibilnost” znači kompatibilnost kako je definirana u članku 2. točki 10. Direktive (EU) 2019/770; (20) „funkcionalnost” znači funkcionalnost kako je definirana u članku 2. točki 11. Direktive (EU) 2019/770; (21) „interoperabilnost” znači interoperabilnost kako je definirana u članku 2. točki 12. Direktive (EU) 2019/770.”; 2.članak 3. mijenja se kako slijedi: (a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim: „1. Ova se Direktiva primjenjuje, pod uvjetima i u mjeri određenoj u njezinim odredbama, na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, ako potrošač plaća ili se obvezuje platiti cijenu. Primjenjuje se na ugovore za isporuku vode, plina, električne energije ili centraliziranoga grijanja, uključujući i kada ih isporučuju javni davatelji usluga, u mjeri u kojoj se ta dobra isporučuju na ugovornoj osnovi.”;			istima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna („roba s digitalnim elementima”) 37. „ugovor o kupoprodaji“ je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti potrošaču robu u vlasništvo, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu, uključujući bilo koji ugovor koji za predmet istodobno ima robu i uslugu 38. „ugovor o usluzi“ je ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu Članak 43. Ako drukčije nije određeno, odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona primjenjuju se na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, uključujući:

(b)umeće se sljedeći stavak: „1.a Ova se Direktiva također primjenjuje ako trgovac potrošaču isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako trgovac osobne podatke koje je dostavio potrošač obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalne usluge u skladu s ovom Direktivom ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s pravnim zahtjevima kojima trgovac podliježe, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.”; (c)stavak 3. mijenja se kako slijedi: i.točka (k) zamjenjuje se sljedećim: „(k)za usluge prijevoza putnika, s izuzetkom članka 8. stavka 2. i članaka 19., 21. i 22.;”; ii.dodaje se sljedeća točka: „(n)koji se odnose na svu robu koja se prodaje u okviru ovrhe ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju.”;			1. ugovore o isporuci toplinske energije, ugovore o isporuci vode, plina i električne energije bez obzira na to prodaju li se u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini ili ne 2. ugovore temeljem kojih trgovac potrošaču isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač ne plaća cijenu niti se obvezuje platiti cijenu, već dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako trgovac osobne podatke koje je dostavio potrošač obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalne usluge ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s obvezama kojima podliježe trgovac, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe. Članak 44. (1) Odredbe glave I. i glave III. poglavlje I. ovoga dijela Zakona ne primjenjuju se na ugovore:

3.u članku 5. stavak 1. mijenja se kako slijedi: (a)točka (e) zamjenjuje se sljedećim: „(e)povrh podsjetnika na postojanje zakonskog jamstva o sukladnosti robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanje i uvjeti postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava, kada je to primjenjivo;"; (b)točke (g) i (h) zamjenjuju se sljedećim: „(g)kada je to primjenjivo, funkcionalnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite; (h)kada je to primjenjivo, relevantnu kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat."; 4.Članak 6. mijenja se kako slijedi: (a)stavak 1. mijenja se kako slijedi: i.točka (c) zamjenjuje se sljedećim:			11. o pružanju usluga putničkoga prijevoza, s time da se i na ove ugovore primjenjuje odredba članka 51., članka 52. i članka 74. ovoga Zakona i odredba propisa koji uređuje platni promet a koja se odnosi na naplatu naknada u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga (2) Odredbe ovoga Zakona ne primjenjuju se na prodaju robe u ovršnom postupku ili u drugom postupku prema zakonskom ovlaštenju. Članak 46. (1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o: 5. tome da je, uz odgovornost za materijalne nedostatke za određenu robu ili odgovornost za usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom, izdano komercijalno jamstvo te uvjetima njegova korištenja, ako je komercijalno jamstvo izdano

„(c)geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te broj telefona i adresu e-pošte trgovca; osim toga, ako trgovac stavi na raspolaganje druga sredstva internetske komunikacije koja jamče da potrošač može pohraniti prepisku s trgovcem na trajnom nosaču podataka, što uključuje datum i vrijeme te prepiske, informacije sadržavaju i detalje o tim drugim sredstvima; sva ta sredstva komunikacije koja je trgovac stavio na raspolaganje omogućuju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira; kada je to primjenjivo, trgovac također navodi geografsku adresu i identitet trgovca u čije ime on djeluje.”; ii.umeće se sljedeća točka: „(ea)kada je to primjenjivo, informacije da je cijena personalizirana na osnovi automatiziranog donošenja odluka;”; iii.točka (l) zamjenjuje se sljedećim: „(l)podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva o			9. funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite 10. kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju trgovac zna ili bi morao znati Članak 60. (1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o: 2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju

sukladnosti robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga;”; iv.točke (r) i (s) zamjenjuju se sljedećim: „(r)kada je to primjenjivo, funkcionalnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite; (s)kada je to primjenjivo, relevantnu kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat.”; (b)stavak 4. zamjenjuje se sljedećim: „4. Informacije iz stavka 1. točaka (h), (i) i (j) ovog članka mogu se pružiti tako da se ispuni uzorak uputa o odustajanju naveden u Prilogu I.A. Smatra se da je trgovac ispunio zahtjeve u vezi s informiranjem utvrđene u stavku 1. točkama (h), (i) i (j) ovog članka ako je obrazac s uzorkom uputa točno popunio i dostavio potrošaču. Upućivanja na rok za odustajanje od 14 dana u uzorku uputa o			6. informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka 12. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 68. ili člankom 77. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 84. stavku 8. ovoga Zakona 13. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 86. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora 14. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke robe, odnosno odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s ugovorom 20. funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja

odustajanju navedenom u Prilogu I.A zamjenjuje se upućivanjem na rok za odustajanje od 30 dana u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu s člankom 9. stavkom 1.a.”; 5.umeće se sljedeći članak: „Članak 6.a Dodatni specifični zahtjevi u vezi s informiranjem za ugovore sklopljene na internetskim tržištima 1. Prije nego što se potrošač na internetskom tržištu obveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom, pružatelj internetskog tržišta, ne dovodeći u pitanje Direktivu 2005/29/EZ, pruža potrošaču sljedeće informacije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu: (a)opće informacije, učinjene dostupnima u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude, o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang ponuda, kako je definirano u članku 2. stavku 1. točki (m) Direktive 2005/29/EZ, koje se potrošaču prikazuju u obliku			21. kompatibilnost i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati Članak 61. (1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, pružatelj internetskog tržišta mora ga na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestiti o: 1. općim informacijama o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda proizvoda, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre

rezultata upita i relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre; (b)je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili ne, na temelju izjave koju ta treća strana daje pružatelju internetskog tržišta; (c)kada treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac, informacije o tome da se prava potrošača koja proizlaze iz Unijina prava zaštite potrošača ne primjenjuju na ugovor; (d)kada je to primjenjivo, informacije o tome kako se obveze u vezi s ugovorom dijele između treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koju pružatelj internetskog tržišta ili treći trgovac imaju u vezi s ugovorom na temelju prava Unije ili nacionalnog prava. 2. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2000/31/EZ, ovim se člankom ne sprečavaju države članice da za pružatelje internetskih tržišta uvedu dodatne zahtjeve u vezi s informiranjem. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće			2. da je treća osoba koja nudi proizvode trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta 3. da se prava potrošača uređena propisima koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije ne primjenjuju na sklopljeni ugovor u slučaju kada treća osoba koja nudi proizvode nije trgovac 4. da se ugovorne obveze prema potrošaču dijele između treće osobe koja nudi proizvode i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koja za pružatelja internetskog tržišta ili treće osobe proizlazi iz prava Europske unije ili nacionalnog prava ako je primjenjivo. (2) Obveza iz stavka 1. ovoga članka ne smatra se ispunjenom ako su potrošaču obavijesti iz stavka 1. ovoga

i opravdane razlozima zaštite potrošača.”; 6.u članku 7. stavak 3. zamjenjuje se sljedećim: „3. Kada potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude na prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj količini, ili centraliziranoga grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., a potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, trgovac od potrošača zahtijeva da takav izričit zahtjev podnese na trajnom nosaču podataka i traži od potrošača da potvrdi da, nakon što trgovac u potpunosti ispuni ugovor, potrošač više neće imati pravo odustajanja.”; 7.članak 8. mijenja se kako slijedi: (a)stavak 4. zamjenjuje se sljedećim: „4. Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućuje ograničeni prostor ili vrijeme, trgovac na tom konkretnom sredstvu ili putem njega prije sklapanja takvog ugovora pruža barem predugovorne informacije o glavnim karakteristikama robe ili usluga, identitetu trgovca, ukupnoj			članka istaknute samo u općim uvjetima poslovanja. Članak 68. (1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuke toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona mora biti dan na trajnom mediju. (2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti. Članak 81. (6) Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka propisuje pravilnikom

cijeni, pravu odustajanja, trajanju ugovora i, ako se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uvjetima raskida ugovora iz članka 6. stavka 1. točaka (a), (b), (e), (h), odnosno točke (o), osim uzorka obrasca za odustajanje navedenog u Prilogu I.B na koji se upućuje u točki (h). Ostale informacije iz članka 6. stavka 1., uključujući uzorak obrazac za odustajanje, trgovac mora pružiti potrošaču na primjeren način u skladu sa stavkom 1. ovog članka.”; (b) stavak 8. zamjenjuje se sljedećim: „8. Ako potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj količini, ili centraliziranoga grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., a potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, trgovac od potrošača zahtijeva da podnese izričit zahtjev i traži od potrošača da potvrdi da, nakon što trgovac u potpunosti ispuni ugovor, potrošač više neće imati pravo odustajanja.”; 8. članak 9. mijenja se kako slijedi: (a) umeće se sljedeći stavak:			ministar nadležan za područje zaštite potrošača. Članak 155. Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članka 7. stavka 9., članka 12. stavka 4., članka 22. stavka 2., članka 81. stavka 6., članka 106. stavka 4. i članka 107. stavka 7. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona. Članak 77. (1) Zahtjev potrošača da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, odnosno isporuka toplinske energije za koje potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona mora biti izričito izjavljen.

„1.a Države članice mogu donijeti pravila kojima se rok za odustajanje od 14 dana iz stavka 1. produljuje na 30 dana za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima, a u svrhu zaštite legitimnih interesa potrošača s obzirom na agresivnu ili zavaravajuću marketinšku ili prodajnu praksu. Takva pravila moraju biti proporcionalna, nediskriminirajuća i opravdana razlozima zaštite potrošača.”; (b) u stavku 2. uvodni dio zamjenjuje se sljedećim: „2. Ne dovodeći u pitanje članak 10., rok za odustajanje iz stavka 1. ovog članka istječe nakon 14 dana, odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu sa stavkom 1.a ovog članka, nakon 30 dana od:”; 9. u članku 10. stavak 2. zamjenjuje se sljedećim: „2. Ako je trgovac potrošaču pružio informacije predviđene u stavku 1. ovog članka u roku od 12 mjeseci od dana na koji se upućuje u članku 9. stavku 2., rok za odustajanje istječe			(2) Zahtjev iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati i potvrdu potrošača da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako usluga bude ispunjena u potpunosti. Članak 83. (5) Obrada osobnih podataka provodi se u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje zaštita osobnih podataka. (6) Trgovac ne smije koristiti sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako: 1. je taj sadržaj neupotrebljiv izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac

nakon 14 dana, odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu s člankom 9. stavkom 1.a, nakon 30 dana od dana na koji je potrošač primio te informacije.”;			2. taj sadržaj isključivo odnosi na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac
10.u članku 13. dodaju se sljedeći stavci:			
„4. Kada je riječ o osobnim podacima potrošača, trgovac mora poštovati obveze koje su primjenjive u skladu s Uredbom (EU) 2016/679.			3. je trgovac taj sadržaj objedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore
5. Trgovac se suzdržava od korištenja svakog sadržaja koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako:			4. su taj sadržaj proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.
(a)takav sadržaj nije koristan izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac; (b)takav se sadržaj odnosi samo na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac; (c)trgovac je objedinio takav sadržaj s drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore; ili			(7) Iznimno od stavka 6. točaka 1., 2. i 3. ovoga članka, trgovac na zahtjev potrošača stavlja na raspolaganje sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio korištenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji je trgovac isporučio potrošaču. (8) Sadržaj iz stavka 7. ovoga članka, potrošač ima pravo preuzeti besplatno, bez ograničenja trgovca, u razumnom

(d) takav su sadržaj zajednički proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati. 6. Osim u situacijama navedenima u stavku 5. točki (a), točki (b) ili točki (c), trgovac potrošaču na njegov zahtjev stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac. 7. Potrošač ima pravo preuzeti taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku i strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava. 8. U slučaju odustajanja od ugovora trgovac može spriječiti da potrošač nastavi upotrebljavati digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, posebice tako da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača, ne dovodeći u pitanje stavak 6."; 11. članak 14. mijenja se kako slijedi:			roku i strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava. (9) U slučaju jednostranog raskida ugovora trgovac može spriječiti potrošača od daljnje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, posebice tako da mu onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača. Članak 84. (3) Potrošač ne smije koristiti digitalni sadržaj ili digitalne usluge te ih ne smije stavljati na raspolaganje trećim osobama (10) Ako jednostrano raskine ugovor koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, potrošač neće biti u obvezi platiti dio cijene ili troškova razmjernih onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne prije isteka roka iz članka 79. ovoga Zakona, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog

(a)umeće se sljedeći stavak: „2.a U slučaju odustajanja od ugovora potrošač se suzdržava od upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te od njihova stavljanja na raspolaganje trećim stranama.”; (b)u stavku 4. točka (b) podtočka i. zamjenjuje se sljedećim: „i.potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka 14-dnevnog ili 30-dnevnog roka iz članka 9.;”; 12.članak 16. mijenja se kako slijedi: (a)prvi stavak mijenja se kako slijedi: i.točka (a) zamjenjuje se sljedećim: „(a)ugovora o uslugama nakon što je usluga u potpunosti izvršena ali, ako potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, samo ako je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz potvrdu potrošača da će svoje pravo odustajanja izgubiti čim trgovac u potpunosti izvrši ugovor;”;			pristanka gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ili ako je trgovac propustio obavijestiti ga sukladno člancima 67. ili 76. ovoga Zakona. Članak 86. (1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljka ako je: 1. u potpunosti ispunjen ugovor o uslugama za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odjeljak ako usluga bude u potpunosti ispunjena 13. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid

ii.točka (m) zamjenjuje se sljedećim: „(m)ugovora o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je izvršavanje počelo i, ako potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, ako je: i.potrošač dao prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka roka za odustajanje; ii.potrošač dao potvrdu da time gubi svoje pravo odustajanja; i iii.trgovac dao potvrdu u skladu s člankom 7. stavkom 2. ili člankom 8. stavkom 7."; (b)dodaju se sljedeći stavci: „Države članice mogu odstupiti od izuzeća od prava odustajanja navedenih u prvom stavku točkama (a), (b), (c) i (e) za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje			ugovora, a trgovac mu je dostavio potvrdu sklopljenog ugovora sukladno članku 67. ili članku 76. ovoga Zakona 14. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja usluge popravaka za koje se plaća cijena, a ugovor, čije ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, je ispunjen u potpunosti. (2) Odredbe stavka 1. točaka 1., 2., 3. i 5. ovoga članka ne primjenjuju se na ugovore sklopljene tijekom nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili tijekom izleta koje je trgovac organizirao radi promocije ili prodaje proizvoda potrošaču. Članak 149. (1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 200.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako:

proizvoda potrošačima, a u svrhu zaštite legitimnih interesa potrošača s obzirom na agresivnu ili zavaravajuću marketinšku ili prodajnu prakse. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača. U slučaju ugovora o uslugama kojima potrošač preuzima obvezu plaćanja, ako je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca radi izvođenja popravaka, države članice mogu predvidjeti da potrošač gubi pravo odustajanja nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uvjetom da je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača.”; 13.članak 24. zamjenjuje se sljedećim: „Članak 24. Sankcije 1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti			50. potrošaču nije na jasan i razumljiv način pružio informacije iz članka 46. stavka 1. ovoga Zakona 54. nije ispunio ugovor sukladno članku 48. stavku 1. ovoga Zakona 55. pisanim putem ne obavijesti potrošača da nije ispunio ugovor (članak 48. stavak 2.) 56. ne zatraži izričit pristanak potrošača za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti osim iznosa koji je ugovoren kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom (članak 51. stavak 1.) 57. ako je uspostavio telefonsku liniju kako bi ga potrošači mogli telefonski kontaktirati u vezi sa sklopljenim ugovorom, a pozivi se naplaćuju po tarifi koja je viša od one za komunikaciju uobičajenom fiksnom geografskom linijom ili mobilnom linijom (članak 52.) 59. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na

učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. 2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriteriji: (a) narav, težina, opseg i trajanje povrede; (b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli; (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio; (d) financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede ako su relevantni podaci dostupni; (e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća (*8); (f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj.			daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom 60. ako nije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom 61. ne preda potrošaču obavijest iz članka 60. ovoga Zakona na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te ako obavijest nije čitljiva i napisana jednostavnim i razumljivim jezikom (članak 66.) 62. ne dostavi potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju (članak 67. stavak 1.) 63. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 69. stavku 1. ovoga Zakona

3. Države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama. 4. Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavkom 3., ali informacije o godišnjem prometu trgovca nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazna u najvećem iznosu od najmanje 2 milijuna EUR. 5. Države članice do 28. studenoga 2021. obavješćuju Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu. (*8) Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za			66. u slučaju sklapanja ugovora na daljinu obavijest iz članka 60. 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 72. stavak 1.) 67. ne dostavi potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude (članak 73. stavak 1.) 68. nije jasno i vidljivo istaknuo podatke iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 5., 17. i 18. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona prije nego što potrošač izvrši narudžbu elektroničkim putem (članak 74. stavak 1.) 69. nije omogućio potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s tim da narudžba uključuje obvezu plaćanja, odnosno nije omogućio potrošaču aktivno polje

izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1.).";"			na ekranu ili sličnu funkciju koja ga upozorava da je to narudžba s obvezom plaćanja (članak 74. stavci 2. i 3.)
14. u članku 29. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim: „1. Ako država članica koristi neku od regulatornih mogućnosti iz članka 3. stavka 4., članka 6. stavka 7., članka 6. stavka 8., članka 7. stavka 4., članka 8. stavka 6., članka 9. stavka 1.a, članka 9. stavka 3. i članka 16. drugog i trećeg stavka, ona o tome obavješćuje Komisiju do 28. studenoga 2021., kao i o svim naknadnim izmjenama.”;			70. nije na mrežnim stranicama naznačio postoje li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 75.)
15. Prilog I. mijenja se kako slijedi: (a) dio A. mijenja se kako slijedi: i. treći odlomak pod podnaslovom „Pravo odustajanja” zamjenjuje se sljedećim: „Da biste ostvarili pravo odustajanja, o svojoj odluci da odustanete od ugovora morate nas obavijestiti [2] nedvosmislenom izjavom (npr. pismom poslanim poštom ili e-poštom). Možete se koristiti priloženim uzorkom obrasca za odustajanje, ali to nije obvezno. [3]”;			71. u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge nije dostavio potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (članak 76. stavak 1.) 72. nije, bez odgađanja, u slučaju iz članka 81. stavka 2. ovoga Zakona, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 81. stavak 3.)

ii.točka 2. pod podnaslovom „Upute za popunjavanje” zamjenjuje se sljedećim: „[2.] Umetnite svoje ime, geografsku adresu, broj telefona i adresu e-pošte.”; (b)u dijelu B. prva alineja zamjenjuje se sljedećim: Prima [ovdje trgovac umeće svoje ime, geografsku adresu te adresu e-pošte]:”.			73. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 83. stavku 1. ovoga Zakona 74. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 83. stavku 3. ovoga Zakona 75. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 85.) (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna. (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 5.000,00 do 15.000,00 kuna Članak 150.

			(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona, a: 1. kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Unije koje nisu država članica u kojoj: (a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo (b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili (c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem. 2. kojima je nanesena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta

			kolektivnim interesima i pravima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 1.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna. (2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima

			i pravima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 5.000.000,00 do 15.000.000,00 kuna. (3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona: 1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 50.000,00 kuna

			2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 150.000,00 kuna. (4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 49. i 50., 54. do 63. i 65. do 75. ovoga Zakona: 1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom

			kaznom u iznosu od 15.000,00 do 15.000.000,00 kuna. 2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim financijskim izvješćima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvješća za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeno godišnje financijsko izvješće izrađeno sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o financijskim izvješćima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 15.000.000,00 kuna. Članak 153. Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti

			i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti) kao što su: - narav povrede - težina povrede - opseg i trajanje povrede - svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli - ranije utvrđene povrede trgovca - financijsku dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni i sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27.12.2017.).

Članak 5. Informacije o pravima potrošača Komisija osigurava da građani koji traže informacije o svojim pravima potrošača ili o izvansudskom rješavanju sporova na raspolaganju imaju internetsku ulaznu točku preko jedinstvenog digitalnog pristupnika uspostavljenog Uredbom (EU) 2018/1724 Europskog Parlamenta i Vijeća (18) kojom im se omogućuje: (a) pristup ažuriranim informacijama o njihovim pravima potrošača Unije na jasan, razumljiv i lako dostupan način; i (b) podnošenje pritužbe putem platforme za online rješavanje sporova uspostavljene Uredbom (EU) br. 524/2013 i nadležnom centru mreže europskih potrošačkih centara, ovisno o uključenim strankama.		Nije potrebno preuzimanje	Člankom 5. Direktive (EU) 2019/2161 uređuje se obveza Europske komisije.

Članak 6. Izvješćivanje od strane Komisije i preispitivanje Komisija Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o primjeni ove Direktive do 28. svibnja 2024. To izvješće uključuje posebice ocjenu odredaba ove Direktive u pogledu: (a) događanja organiziranih na mjestima koja nisu poslovne prostorije trgovca; i (b) slučajeva u kojima se roba na tržište stavlja uz tvrdnju da je identična iako se značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, kao i pitanja bi li ti slučajevi trebali podlijegati strožim zahtjevima, uključujući zabranu uvrštavanjem u Prilog I. Direktivi 2005/29/EZ, te pitanja jesu li potrebne detaljnije odredbe o informacijama o razlikama u robi. Tom se izvješću, prema potrebi, prilaže zakonodavni prijedlog.		Nije potrebno preuzimanje	obveza EK

Članak 7. Prenošenje 1. Države članice do 28. studenoga 2021. donose i objavljuju mjere koje su potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One o tome odmah obavješćuju Komisiju. One primjenjuju te mjere od 28. svibnja 2022. Kada države članice donose te mjere, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja utvrđuju države članice. 2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.	Članak 66. Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članaka 19. i 20. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točke 10. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona i članaka 28. do 44. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 19. lipnja 2026., članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.,članaka 16. do 18. ovoga Zakona, članka 46. stavaka 1. do 4. koji je izmijenjen člankom 21. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točaka 8., 14., 16. do 19. i 27., stavaka 7. i 8. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona, članaka 26. i 27. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 27. rujna 2026 te članka 7. stavaka 1. do 9. koji je izmijenjen člankom 4. ovoga Zakona koji stupa na snagu sto dvadesetog dana od dana objave u „Narodnim novinama“.	Djelomično preuzeto	Preuzeto u: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022) članak/članci Članak 2. i članak 160.

Članak 8. Stupanje na snagu Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Europske unije.		Nije potrebno preuzimanje	nije predmet usklađivanja
Članak 9. Adresati Ova je Direktiva upućena državama članicama.		Nije potrebno preuzimanje	nije predmet usklađivanja

USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA

1. **Naziv propisa Europske unije**
   Direktiva (EU) 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ

2. **Naziv prijedloga propisa**
   Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

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

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

Članak 1. Izmjene Direktive 2011/83/EU Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi: 1.članak 3. mijenja se kako slijedi: (a)umeće se sljedeći stavak: „1.b U slučaju ugovora na daljinu sklopljenih između trgovca i potrošača radi pružanja financijskih usluga primjenjuju se samo članci 1. i 2., članak 3. stavci 2., 5. i 6., članak 4., članak 6.a, članak 8. stavak 6., članak 11.a, članci od 16.a do 16.e, članak 19., članci od 21. do 23., članak 24. stavci 1. i 6., članci od 25. do 27. i članak 29. Uz iznimku članka 21., ako se ugovori iz prvog podstavka sastoje od početnog sporazuma o uslugama za kojim slijede uzastopni poslovi ili niz odvojenih poslova iste naravi koji se obavljaju tijekom vremena, odredbe iz prvog podstavka primjenjuju se samo na početni sporazum. Ako ne postoji početni sporazum o uslugama, nego se uzastopni ili odvojeni poslovi iste naravi koji se obavljaju tijekom vremena provode između istih ugovornih stranaka, članci 16.a i 16.d primjenjuju se samo na prvi posao.	**Članak 19.** U članku 43. ispred stavka 1. dodaje se oznaka stavka „(1)“. U stavku 1. u uvodnoj rečenici iza riječi: „Ako drukčije nije određeno, odredbe“ brišu se riječi: „glave I. i glave III. poglavlja I.“. Iza stavka 1. dodaju se stavci 2. i 3. koji glase: „(2) Ako se ugovori o pružanju financijskih usluga sklopljenih na daljinu sastoje od početnog sporazuma o uslugama za kojim slijede uzastopni poslovi ili niz odvojenih poslova iste prirode koji se obavljaju tijekom vremena, odredbe glave I., II. i III. ovoga dijela Zakona s iznimkom članka 52. primjenjuju se samo na početni sporazum.	U potpunosti preuzeto	

Međutim, ako se posao iste naravi ne obavlja dulje od godine dana, sljedeći posao smatra se prvim u novom nizu poslova te se, shodno tome, primjenjuju članci 16.a i 16.d.” ; (b)u članku 3. točka (d) zamjenjuje se sljedećim: „(d)za financijske usluge koje nisu obuhvaćene člankom 3. stavkom 1.b;”; 2.u članku 6. stavku 1. točka (h) zamjenjuje se sljedećim: „(h)kada postoji pravo odustajanja, uvjete, rok i postupke za ostvarivanje tog prava u skladu s člankom 11. stavkom 1., kao i uzorak obrasca za odustajanje utvrđen u Prilogu I. dijelu B i, ako je to primjenjivo, informacije o postojanju i mjestu gdje se nalazi funkcija odustajanja iz članka 11.a;”; 3.umeće se sljedeći članak: „Članak 11.a Ostvarivanje prava odustajanja od ugovora na daljinu sklopljenih putem internetskog sučelja 1. Za ugovore na daljinu sklopljene putem internetskog sučelja trgovac osigurava da potrošač može također odustati od ugovora s pomoću funkcije odustajanja. Funkcija odustajanja označuje se riječima ‚odustati od ugovora’ ili nedvosmislenom	(3) Ako su sadržaj ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu uzastopni ili odvojeni poslovi iste prirode koji se obavljaju tijekom vremena između istih ugovornih strana, a koji ne sadrži početni sporazum o uslugama, članci 87. do 89., 92. do 97. ovoga Zakona primjenjuju se samo na prvi posao, osim ako se uzastopni ili odvojeni poslovi iste prirode nisu obavljali dulje od godine dana.“. **Članak 20.** U članku 44. stavku 1. točki 4. iza riječi: „o financijskim uslugama“ dodaju se riječi: „koje nisu obuhvaćene člankom 43. ovoga Zakona“. Iza stavka 2. dodaje se stavak 3. koji glasi: „(3) Odredbe članaka 46., 48.,49., 60., 62. do 69., 72., 74. do 81., 82. do 86. ovoga Zakona ne primjenjuju se na ugovore o		

odgovarajućom formulacijom koja je lako čitljiva. Funkcija odustajanja mora biti stalno dostupna tijekom roka za odustajanje. Ona mora biti istaknuta na internetskom sučelju na lako uočljiv način i mora biti lako dostupna potrošaču. 2. Funkcija odustajanja omogućuje potrošaču da putem interneta pošalje izjavu o odustajanju kojom trgovca obavješćuje o svojoj odluci da odustane od ugovora. Tom izjavom o odustajanju putem interneta potrošaču se omogućuje da lako dostavi ili potvrdi sljedeće informacije: (a) svoje ime; (b) pojedinosti o ugovoru od kojeg želi odustati; (c) pojedinosti o elektroničkim sredstvima kojima se potrošaču šalje potvrda o odustajanju. 3. Nakon što potrošač ispuni izjavu o odustajanju putem interneta u skladu sa stavkom 2. trgovac mu omogućuje da je podnese s pomoću funkcije potvrde. Ta funkcija potvrde mora biti lako čitljiva te označena samo riječima ‚potvrditi odustajanje' ili nedvosmislenom odgovarajućom formulacijom. 4. Nakon što potrošač aktivira funkciju potvrde trgovac bez nepotrebne odgode šalje potrošaču potvrdu o primitku obavijesti o	prodaji financijskih usluga sklopljenih na daljinu.". **Članak 24.** Članak 60. mijenja se i glasi: „(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o: ... 10. obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 81. stavku 1. ovoga Zakona te o postojanju i mjestu gdje se na mrežnoj stranici trgovca nalazi funkcija za jednostrani raskid, u slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid ... **Članak 28.**		

odustajanju na trajnom nosaču podataka, uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja. 5. Smatra se da je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja u odgovarajućem roku za odustajanje ako je prije isteka tog roka putem interneta podnio izjavu o odustajanju iz ovog članka.”;	Iza članka 81. dodaju se naslov iznad članka i članak 81.a koji glase: „Funkcija za jednostrani raskid Članak 81.a (1) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem mrežnog sučelja, trgovac je dužan osigurati mogućnost raskida ugovora pomoću funkcije za jednostrani raskid. (2) Tijekom trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, funkcija iz stavka 1. ovoga članka mora biti istaknuta na mrežnom sučelju na lako uočljiv način i lako dostupna potrošaču, a ističe se riječima „raskid ugovora“ ili drugim odgovarajućim, nedvosmislenim i čitljivim izrazom. (3) Funkcija iz stavka 1.ovoga članka omogućuje potrošaču mrežno slanje izjave o raskidu kojom će jednostavno moći dostaviti ili potvrditi sljedeće informacije: 1. svoje ime		

	2. pojedinosti ugovora koji raskida 3. pojedinosti o elektroničkim sredstvima kojima se potrošaču šalje potvrda o raskidu. (4) Nakon što potrošač ispuni izjavu sukladno stavku 3. ovoga članka, trgovac mu omogućuje da izjavu podnese pomoću funkcije potvrde. (5) Funkcija potvrde iz stavka 4. ovoga članka mora biti istaknuta riječima „potvrditi raskid ugovora“ ili drugim odgovarajućim i nedvosmislenim izrazom. (6) Nakon što potrošač aktivira funkciju potvrde iz stavka 4. ovoga članka, trgovac bez odgađanja šalje potrošaču potvrdu o primitku obavijesti o raskidu na trajnom mediju, uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja. (7) Smatra se da je potrošač pravovremeno ostvario svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ako je prije isteka roka		

	za jednostrani raskid podnio izjavu iz stavka 3. ovoga članka.“.		
4.umeće se sljedeće poglavlje: „ POGLAVLJE III.a Pravila koja se odnose na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu Članak 16.a Zahtjevi u pogledu informacija za ugovore na daljinu za financijske usluge namijenjene potrošačima 1. U primjerenom roku prije nego što ugovor na daljinu ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac dostavlja potrošaču, u jasnom i razumljivom obliku, sljedeće informacije: (a) identitet i glavnu djelatnost trgovca i, ako je to primjenjivo, identitet i glavnu djelatnost trgovca u čije ime on djeluje; (b) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan, telefonski broj i adresu e-pošte ili pojedinosti o bilo kojem drugom komunikacijskom sredstvu koje nudi	***Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. a*** **Članak 32.** Naslov iznad članka 88. mijenja se i glasi: „Predugovorne obavijesti“. Članak 88. mijenja se i glasi: „(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili prije obvezujuće ponude, trgovac mora na jasan i razumljiv način obavijestiti potrošača o: 1.1. svom identitetu i svojoj djelatnosti, kao i o identitetu i djelatnosti trgovca za čiji račun nastupa	Djelomično preuzeto	Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija.. (30.09.2026)

trgovac i, ako je to primjenjivo, sve navedene informacije za trgovca u čije ime on djeluje, a pritom sva ta komunikacijska sredstva koja nudi trgovac omogućuju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira te se njima jamči da potrošač može pohraniti pisanu korespondenciju s trgovcem na trajnom nosaču podataka; (c) relevantne podatke za kontakt kojima se potrošaču omogućuje da uputi eventualne reklamacije trgovcu te, ako je to primjenjivo, trgovcu u čije ime on djeluje; (d) ako je trgovac upisan u trgovački ili sličan javni registar, registar u koji je trgovac upisan te registarski broj ili ekvivalentno sredstvo identifikacije u tom registru; (e) ako djelatnost trgovca podliježe sustavu izdavanja odobrenja, naziv, adresu, internetske stranice i bilo kakve druge podatke za kontakt relevantnog nadzornog tijela; (f) opis glavnih karakteristika financijske usluge; (g) ukupnu cijenu koju potrošač treba platiti trgovcu za financijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, pristojbe i troškove, kao i poreze plaćene preko trgovca ili, ako nije moguće navesti točnu cijenu, osnovu za izračun cijene koju potrošač može provjeriti; (h) ako je to primjenjivo, informacije o posljedicama zakašnjelih ili propuštenih plaćanja;	2. adresi mjesta svojeg poslovanja, telefonskom broju i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije, kao i o adresi mjesta poslovanja, telefonskom broju i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije trgovca za čiji račun nastupa, a pritom sva ta komunikacijska sredstva moraju osigurati potrošaču brz kontakt s trgovcem i učinkovitu komunikaciju te se njima jamči da potrošač može pohraniti pisanu korespondenciju s trgovcem na trajnom mediju 3. kontaktnim podacima za podnošenje pritužbi, kao i onih trgovca za čiji račun nastupa 4. registru u koji je trgovac upisan te registarski broj upisa 5. nazivu, adresi, mrežnoj stranici i bilo kakve druge kontaktne podatke tijela koje provodi nadzor nad trgovcem u slučajevima kada djelatnost trgovca podliježe sustavu		

(i) ako je to primjenjivo, informaciju da je cijena personalizirana na temelju automatiziranog donošenja odluka; (j) ako je to primjenjivo, obavijest u kojoj se navodi da je financijska usluga povezana s instrumentima koji uključuju posebne rizike zbog svojih specifičnih značajki ili poslova koje treba provesti odnosno instrumentima čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, te obavijest u kojoj se navodi da dosadašnje poslovanje nije pokazatelj budućeg; (k) obavijest da mogu postojati drugi porezi i/ili troškovi koji se ne plaćaju preko trgovca odnosno koje ne nameće trgovac; (l) svako ograničenje razdoblja u kojem je informacija dostavljena u skladu s ovim stavkom valjana; (m) načine plaćanja i izvršenja; (n) svaki specifični dodatni trošak za potrošača za upotrebu sredstava daljinske komunikacije, ako se takav dodatni trošak zaračunava; (o) ako su okolišni ili socijalni čimbenici uključeni u strategiju ulaganja financijske usluge, informacije o svim okolišnim ili socijalnim ciljevima koji se nastoje ostvariti financijskom uslugom; (p) postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja te, ako pravo odustajanja postoji, informacije o roku za odustajanje i uvjetima ostvarivanja tog prava, uključujući informacije o iznosu čije se plaćanje može	ishođenja prethodnog odobrenja 6. opisu glavnih obilježja financijske usluge 7. maloprodajnoj cijeni usluge, odnosno, kad točan iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za izračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu 8. posljedicama zakašnjelih ili propuštenih plaćanja 9. informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka 10. informaciji da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta odnosno financijske usluge koja se nudi 11. informaciji da maloprodajna cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na		

zahtijevati od potrošača, kao i o posljedicama neostvarivanja toga prava; (q) minimalno trajanje ugovora na daljinu u slučaju financijskih usluga koje se obavljaju trajno odnosno s ponavljanjima; (r) informacije o svim pravima koja strankama stoje na raspolaganju za prijevremeni ili jednostrani otkaz ugovora na temelju uvjetâ ugovora na daljinu, uključujući sankcije koje se na temelju ugovora izriču u takvim slučajevima; (s) praktične upute i postupke za ostvarivanje prava odustajanja u skladu s člankom 16.b stavkom 1. u kojima se navodi, među ostalim, telefonski broj trgovca i njegova adresa e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije relevantnima za slanje izjave o odustajanju te, za ugovore o financijskim uslugama sklopljene putem internetskog sučelja, informacije o postojanju i mjestu gdje se nalazi funkcija odustajanja iz članka 11.a; (t) sve ugovorne odredbe o pravu primjenjivom na ugovor na daljinu i/ili o nadležnom sudu; (u) jezik odnosno jezike na kojima su sastavljeni ugovorni uvjeti i prethodne informacije iz ovog članka, kao i jezik odnosno jezike na kojima trgovac uz pristanak potrošača komunicira tijekom trajanja ugovora na daljinu; (v) ako je to primjenjivo, mogućnost upotrebe mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojemu je trgovac podložan, i načine pristupa tom mehanizmu;	financijskom tržištu na koje trgovac nema utjecaja te naznaku da dosadašnja maloprodajna cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge 12. postojanju mogućnosti da potrošač bude obvezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu odnosno koje ne plaća putem trgovca 13. vremenskom ograničenju valjanosti obavijesti iz ovoga stavka ovoga članka 14. pojedinostima u odnosu na plaćanje maloprodajne cijene i ispunjenje financijske usluge 15. svakom dodatnom trošku koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije 16. svim okolišnim ili socijalnim ciljevima koji se nastoje ostvariti financijskom uslugom ako su ti čimbenici		

(w) postojanje jamstvenih sredstava odnosno drugih mehanizama kompenzacije, koji nisu obuhvaćeni direktivama 2014/49/EU (*1) i 97/9/EZ (*2) Europskog parlamenta i Vijeća. 2. Države članice mogu zadržati ili uvesti u svoje nacionalno pravo jezične zahtjeve u pogledu informacija iz stavka 1. kako bi osigurale da potrošač može lako razumjeti te informacije. 3. Ako se komunikacija odvija putem telefona, identitet trgovca i komercijalna svrha poziva koji je započeo trgovac izričito se navode na početku svakog poziva potrošaču. Ako se poziv snima ili bi se mogao snimati, trgovac i o tome obavješćuje potrošača. 4. Odstupajući od stavka 1., u slučaju komunikacije putem telefona iz stavka 3., ako potrošač izričito pristane na to, trgovac može pružiti samo informacije iz stavka 1. točaka (a), (f), (g), (k) i (p) prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu. U tom slučaju trgovac obavješćuje potrošača o naravi i dostupnosti drugih informacija navedenih u stavku 1. Trgovac dostavlja te druge informacije koje se zahtijevaju stavkom 1. na trajnom nosaču podataka odmah nakon sklapanja ugovora na daljinu. 5. U slučaju da se informacije iz stavka 1. dostave u roku kraćem od jednog dana prije	uključeni u strategiju ulaganja financijske usluge 17. informaciji postoji li ili ne postoji pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 93. stavka 5. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora 18. minimalnom trajanju ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano 19. pravu na jednostrani raskid ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor sklopljen, kao i informaciji ugovorne kazne ili bilo kojeg drugog oblika obeštećenja predviđenog ugovorom za te slučajeve		

nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu, države članice zahtijevaju da trgovac potrošaču pošalje podsjetnik o mogućnosti odustajanja od ugovora na daljinu i o postupku odustajanja, u skladu s člankom 16.b. Taj se podsjetnik potrošaču dostavlja na trajnom nosaču podataka u roku od jednog do sedam dana nakon sklapanja ugovora na daljinu. 6. Informacije iz stavka 1. potrošaču se dostavljaju na trajnom nosaču podataka i moraju biti lako čitljive. Informacije iz stavka 1. dostavljaju se na zahtjev u obliku koji je primjeren i pristupačan potrošačima s invaliditetom, uključujući potrošače s oštećenjem vida. 7. Trgovcu se dopušta raščlanjivanje informacija na više razina kada se one pružaju elektroničkim sredstvima, osim informacija iz stavka 1. točaka (a), (f), (g), (k) i (p). U slučaju raščlanjivanja informacija na više razina informacije iz stavka 1. mora biti moguće pregledati, spremiti i ispisati kao jedinstveni dokument. U takvim slučajevima trgovac osigurava da se potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu pruže sve predugovorne informacije iz stavka 1.	20. praktičnim uputama i postupcima za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz članka 95. ovoga Zakona, uključujući telefonski broj i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije relevantnima za slanje izjave o jednostranom raskidu te, za ugovore o financijskim uslugama sklopljene putem internetskog sučelja, informacije o postojanju i mjestu gdje se nalazi funkcija iz članka 81. a ovoga Zakona 21. ugovornim odredbama o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o financijskoj usluzi, kao i naznaku ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora 22. jeziku na kojem ili na kojima su sastavljeni ugovor i obavijest iz ovoga stavka ovoga članka te naznaku jezika na kojem ili na kojima će, uz pristanak potrošača, trgovac		

8. Teret dokaza o ispunjavanju zahtjeva u pogledu informacija utvrđenih u ovom članku jest na trgovcu. 9. Države članice mogu donijeti ili zadržati strože odredbe o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija od onih iz ovog članka kada su te odredbe u skladu s pravom Unije. 10. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o informacijama koja treba dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila iz tog akta Unije, bez obzira na to koliko su detaljno ta pravila objašnjena, osim ako je tim aktom Unije predviđeno drukčije. Ako taj drugi akt Unije ne sadržava pravila o informacijama o pravu odustajanja, trgovac obavješćuje potrošača o postojanju ili nepostojanju takvog prava u skladu sa stavkom 1. točkom (p). Članak 16.b Pravo odustajanja od ugovora na daljinu za financijske usluge 1. Države članice osiguravaju da potrošač ima na raspolaganju 14 kalendarskih dana za odustajanje od ugovora bez sankcija i bez navođenja razloga. Taj se rok produljuje na 30	za vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem 23. informaciji je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova i obeštećenja te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom 24. informaciji je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije određen propisima o kreditnim institucijama i propisima o tržištu kapitala 25. informaciji zbirnih pokazatelja rizika popraćenih opisnim objašnjenjem, njegovih glavnih ograničenja i opisno objašnjenje rizika koji su materijalno relevantni za predmetnu financijsku uslugu namijenjenu potrošačima te najveći mogući gubitak kapitala, uključujući informacije o tome može li se izgubiti sav kapital.		

kalendarskih dana u slučaju ugovora na daljinu o poslovima u vezi s osobnom mirovinom. Rok za odustajanje iz prvog podstavka počinje teći: (a) od dana sklapanja ugovora na daljinu; ili (b) od dana na koji potrošač primi ugovorne uvjete i informacije u skladu s člankom 16.a ako je taj dan kasniji od dana iz točke (a) ovog podstavka. Ako potrošač nije primio ugovorne uvjete i informacije u skladu s člankom 16.a, rok za odustajanje u svakom slučaju istječe 12 mjeseci i 14 dana nakon sklapanja ugovora na daljinu. To se ne primjenjuje ako potrošač nije obaviješten o svojem pravu odustajanja u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p). 2. Pravo odustajanja ne primjenjuje se na: (a) financijske usluge namijenjene potrošačima čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, a koja bi se mogla dogoditi tijekom roka za odustajanje, primjerice usluge povezane s: — devizama, — instrumentima tržišta novca, — prenosivim vrijednosnim papirima, — udjelima u subjektima za zajednička ulaganja,	(2) Obavijesti iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisane na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika. (3) Obavijesti iz stavaka 1. ovoga članka, trgovac mora dostaviti potrošaču na trajnom mediju i iste moraju biti čitljive. (4) Trgovac je dužan, na zahtjev potrošača, dostaviti obavijesti iz stavka 1. ovoga članka u obliku primjerenom potrošačima s		

—financijskim terminskim ugovorima, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire, —terminskim ugovorima o kamatnoj stopi, —zamjenama kamatnih stopa, valuta i vlasničkih udjela, —opcijama stjecanja nekih od instrumenata iz ove točke ili raspolaganja njima, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire. Ta kategorija obuhvaća posebno opcije na valute i kamatne stope, (b) police osiguranja putovanja i prtljage odnosno slične kratkoročne police osiguranja, trajanja kraćeg od mjesec dana; (c) ugovore koje su obje stranke u potpunosti izvršile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja. 3. Smatra se da je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja u roku za odustajanje iz stavka 1. ako je prije isteka tog roka poslao obavijest o ostvarivanju prava odustajanja. 4. Ako popratnu uslugu povezanu s ugovorom na daljinu za financijsku uslugu pruža trgovac ili treća strana na temelju sporazuma između te treće strane i trgovca, potrošač nije obvezan popratnim ugovorom ako ostvari svoje pravo odustajanja u skladu s ovim člankom. Ako potrošač odluči otkazati popratni ugovor, za to ne snosi nikakve troškove.	invaliditetom i potrošačima s oštećenjem vida. (5) Prilikom telefonske komunikacije trgovca s potrošačem, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni na početku razgovora. (6) U slučaju iz stavka 5. ovoga članka trgovac je dužan obavijestiti potrošača da se razgovor snima ili da bi se isti mogao snimati. (7) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, trgovac može, uz izričit pristanak potrošača, tijekom telefonske komunikacije, a prije no što potrošač pristane na sklapanje ugovora, obavijestiti potrošača barem o podacima iz stavka 1. točaka 1., 6., 7., 12., 17. i 25 ovoga članka. (8) U slučaju iz stavka 7. ovoga članka trgovac obavješćuje potrošača o prirodi i dostupnosti ostalih obavijesti iz stavka 1. ovoga članka i bez odgađanja ih dostavlja na trajnom mediju nakon sklapanja ugovora.		

5. Ovim člankom ne dovode se u pitanje bilo kakva pravila nacionalnog prava o utvrđivanju roka u kojem izvršenje ugovora ne može započeti. 6. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o pravu odustajanja, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila o pravu odustajanja iz tog akta Unije, osim ako je tim drugim aktom Unije predviđeno drukčije. Ako se tim drugim aktom Unije država članicama daje pravo da odaberu između prava odustajanja i druge mogućnosti, kao što je razdoblje razmatranja, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo odgovarajuća pravila iz tog akta Unije, osim ako je tim drugim aktom Unije predviđeno drukčije. 7. Odstupajući od ovog članka, države članice u pogledu prava odustajanja ili razdoblja razmatranja umjesto toga mogu odlučiti primjenjivati sljedeće odredbe na sljedeće financijske usluge: (a) članak 14. stavak 6. Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća (*3) na ugovore o kreditu izuzete iz područja primjene te direktive njezinim člankom 3. stavkom 2.; i (b) članke 26. i 27. Direktive (EU) 2023/2225 Europskog parlamenta i Vijeća (*4) na ugovore o kreditu izuzete iz područja	(9) U slučaju kada trgovac obavijesti iz ovoga članka pruža elektroničkim sredstvima, trgovac može raščlaniti obavijesti na više razina, osim obavijesti iz stavka 1. točaka 1., 6., 7., 12., 17. i 25. ovoga članka. (10) U slučaju iz stavka 9. ovoga članka, trgovac mora osigurati mogućnost pregleda, spremanja i ispisa obavijesti iz stavka 1. ovoga članka u jedinstvenom dokumentu. (11) U slučaju iz stavka 9. ovog članka, trgovac je dužan prije sklapanja ugovora dostaviti potrošaču sve obavijesti iz stavka 1. ovoga članka“. **Članak 33.** Naslov iznad članka 89. mijenja se i glasi: „Podsjetnik o pravu na jednostrani raskid“. Članak 89. mijenja se i glasi: „U slučaju da je trgovac dostavio potrošaču obavijesti iz članka 88. ovoga Zakona u roku kraćem od jednog dana prije no		

primjene te direktive njezinim člankom 2. stavkom 2. Članak 16.c Plaćanje usluge pružene prije odustajanja 1. Ako potrošač ostvari pravo odustajanja na temelju članka 16.b, od njega se može zahtijevati da plati samo za uslugu koju mu je trgovac zaista i pružio u skladu s ugovorom na daljinu. Potrošač za tu uslugu plaća bez nepotrebne odgode. Iznos obveze plaćanja ne smije: (a) prelaziti iznos proporcionalan opsegu već pružene usluge u odnosu na cjelokupnu vrijednost ugovora na daljinu; (b) ni u kojem slučaju biti takav da bi ga se moglo smatrati sankcijom. 2. Države članice mogu predvidjeti da se od potrošača ne može zahtijevati da plaćaju ikakav iznos prilikom odustajanja od ugovora o osiguranju. 3. Trgovac od potrošača ne može zahtijevati da plati ikakav iznos na temelju stavka 1. ovog članka, osim ako trgovac može dokazati da je potrošač bio propisno obaviješten o iznosu obveze plaćanja u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p). Međutim, trgovac ne može zahtijevati takvo plaćanje ako je započeo s izvršenjem ugovora prije isteka roka za	što je potrošač sklopio ugovor s trgovcem, trgovac mora potrošaču poslati podsjetnik o pravu i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovor iz članka 93. ovoga Zakona na trajnom mediju u roku od jednog do sedam dana nakon sklapanja ugovora na daljinu.“. **Članak 36.** Naslov iznad članka 92. mijenja se i glasi: „Teret dokazivanja“. Članak 92. mijenja se i glasi: „Teret dokaza ispunjavanja obveza o obavještavanju potrošača iz članaka 88. do 91. ovoga Zakona je na trgovcu.“. **Članak 31.** Naslov iznad članka 87. mijenja se i glasi: „Odnos prema drugim zakonima“. Članak 87. mijenja se i glasi:		

odustajanje predviđenog u članku 16.b stavku 1. bez prethodnog zahtjeva potrošača. 4. Trgovac bez nepotrebne odgode i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana od dana na koji primi obavijest o odustajanju potrošaču vraća sve iznose koje je od njega primio u skladu s ugovorom na daljinu, osim iznosa iz stavka 1. 5. Potrošač trgovcu vraća sve iznose koje je od njega primio bez nepotrebne odgode i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana od dana na koji potrošač odustane od ugovora. Članak 16.d Odgovarajuća objašnjenja 1. Države članice osiguravaju da su trgovci obvezni pružiti potrošaču odgovarajuća objašnjenja o predloženim ugovorima o financijskim uslugama, na temelju kojih objašnjenja potrošač može procijeniti jesu li predloženi ugovor i popratne usluge prilagođeni njegovim potrebama i financijskoj situaciji. Takva se objašnjenja potrošaču pružaju besplatno prije sklapanja ugovora. Ta objašnjenja uključuju sljedeće elemente: (a) obvezne predugovorne informacije; (b) bitne karakteristike predloženog ugovora, uključujući moguće popratne usluge; (c) posebne učinke koje predloženi ugovor može imati na potrošača, uključujući, ako je to primjenjivo, posljedice neispunjavanja	„(1) U slučajevima sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, ako poseban zakon koji uređuje pružanje financijskih usluga sadrži odredbe o obavještavanju potrošača o predugovornim obavijestima i o pojašnjenjima ugovornih odredaba, na predugovorno obavještavanje potrošača i na pojašnjenja ugovornih odredaba primjenjuju se odredbe tog posebnog zakona. (2) U slučaju iz stavka 1. kada poseban zakon ne sadrži odredbe o obavještavanju o pravu na jednostrani raskid ugovora, primjenjuju se odredbe o obavještavanju o pravu na jednostrani raskid iz ovog poglavlja. (3) U slučajevima sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, ako poseban zakon koji uređuje pružanje financijskih usluga sadrži		

obveze plaćanja ili zakašnjelog plaćanja od strane potrošača. 2. Države članice mogu utvrditi način na koji se daju objašnjenja iz stavka 1. kao i opseg u kojem se daju. Države članice mogu prilagoditi taj način i opseg okolnostima situacije u kojoj se financijska usluga nudi, osobi kojoj se ona nudi i naravi ponuđene financijske usluge. 3. Ako trgovac upotrebljava internetske alate, države članice osiguravaju da potrošač ima pravo zatražiti i dobiti ljudsku intervenciju u predugovornoj fazi te, u opravdanim slučajevima nakon sklapanja ugovora na daljinu, da ta intervencija bude na istom jeziku na kojem su bile predugovorne informacije pružene u skladu s člankom 16.a stavkom 1. 4. Teret dokaza o ispunjavanju zahtjeva u pogledu odgovarajućih objašnjenja utvrđenih u ovom članku jest na trgovcu. 5. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o odgovarajućim objašnjenjima koja treba pružiti potrošaču, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila o odgovarajućim objašnjenjima iz tog akta Unije, osim ako je tim aktom Unije predviđeno drukčije. Članak 16.e Dodatna zaštita u pogledu internetskih sučelja	odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, uključujući odredbe o mogućnosti izbora između prava na jednostrani raskid ugovora i drugih prava koja potrošačima omogućuju razmotriti posljedice potpisanog ugovora tijekom određenog vremena, na jednostrani raskid primjenjuju se odredbe tog posebnog zakona.“. ***Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. b*** **Članak 37.** Naslov iznad članka 93. mijenja se i glasi: „Pravo na jednostrani raskid ugovora“. Članak 93. mijenja se i glasi: „(1) Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o		

1. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2005/29/EZ i Uredbu (EU) 2016/679, države članice osiguravaju da trgovci pri sklapanju na daljinu ugovora o financijskim uslugama svoja internetska sučelja, kako su definirana u članku 3. točki (m) Uredbe (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća (*5), ne dizajniraju, organiziraju ili njima upravljaju na način kojim se zavarava potrošače koji su primatelji njihove usluge ili na način kojim se njima manipulira ili bitno narušava ili ugrožava njihova sposobnost da donose slobodne i informirane odluke. Države članice posebno donose mjere koje se, u skladu s pravom Unije, odnose na barem jednu od sljedećih praksi trgovaca: (a) jače isticanje određenih izbora pri traženju odluke od potrošača koji su primatelji njihove usluge; (b) opetovano traženje da potrošači koji su primatelji usluge odaberu nešto kada su to već odabrali, posebno isticanjem skočnih prozora koji ometaju korisničko iskustvo; ili (c) otežavanje postupka otkazivanja usluge u odnosu na postupak pretplate na tu uslugu. 2. Države članice mogu donijeti ili zadržati strože odredbe o zahtjevima za trgovce od onih utvrđenih u stavku 1. kada su te odredbe u skladu s pravom Unije. (*1) Direktiva 2014/49/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 16. travnja 2014. o	dobrovoljnom mirovinskom osiguranju. (2) Rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora odnosno u slučaju sklapanja ugovora o dobrovoljnom mirovinskom osiguranju od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor sklopljen. (3) Ako je, sukladno odredbi članka 88. stavka 7. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima iz članka 88. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno članku 88. stavku 8. ovoga Zakona. (4) Smatra se da je ugovor pravovremeno raskinut ako je obavijest o raskidu upućena unutar roka iz stavka 1. ovoga članka.		

sustavima osiguranja depozita (SL L 173, 12.6.2014., str. 149.)." (*2) Direktiva 97/9/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. ožujka 1997. o sustavima naknada štete za investitore (SL L 84, 26.3.1997., str. 22.)." (*3) Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.)." (*4) Direktiva (EU) 2023/2225 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. listopada 2023. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive 2008/48/EZ (SL L, 2023/2225, 30.10.2023., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj)." (*5) Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama) (SL L 277, 27.10.2022., str. 1.).";" 5.u članku 24. dodaje se sljedeći stavak: „6. U pogledu povreda mjera donesenih na temelju odredaba iz članka 3. stavka 1.b koje se primjenjuju na ugovore na daljinu za financijske usluge namijenjene potrošačima,	(5) Ugovor je raskinut u trenutku kad je trgovac zaprimio obavijest o raskidu iz stavka 4. ovoga članka.“. **Članak 39.** Naslov iznad članka 95. mijenja se i glasi: „Iznimke od prava na jednostrani raskid ugovora“. Članak 95. mijenja se i glasi: „Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen člankom 93. ovoga Zakona ako je: 1. sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora iz članka 93. stavka 1. ovoga Zakona, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute,		

države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje.” ; 6.u članku 29. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim: „1. Ako se država članica koristi nekom od regulatornih mogućnosti iz članka 3. stavka 4., članka 6. stavaka 7. i 8., članka 7. stavka 4., članka 8. stavka 6., članka 9. stavaka 1.a i 3., članka 16. drugog i trećeg stavka, članka 16.a stavaka 2. i 9., članka 16.b stavka 7. i članka 16.e, ona o tome obavješćuje Komisiju do 19. prosinca 2025., kao i o svim naknadnim izmjenama.” ; 7.Prilog I. mijenja se u skladu s Prilogom I. ovoj Direktivi.	instrumente novčarskog tržišta, prenosivi vrijednosni papiri, udjele u investicijskim fondovima, usluge povezane s kriptoimovinom, ročnice, uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope 2. sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neki drugi kratkoročni ugovor o osiguranju koji se sklapa na rok kraći od mjesec dana 3. ugovor koji su obje ugovorne strane u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.“. **Članak 41.**		

	Naslov iznad članka 97. mijenja se i glasi: „Povezani ugovori“. Članak 97. mijenja se i glasi: „(1) Ako je potrošač raskinuo ugovor o prodaji financijskih usluga na daljinu, raskidom tog ugovora prestaju i sve obveze s osnove povezanog ugovora. (2) Ako potrošač raskida povezani ugovor nije dužan naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica raskida tog ugovora.“. **Članak 31.** Naslov iznad članka 87. mijenja se i glasi: „Odnos prema drugim zakonima“. Članak 87. mijenja se i glasi: ... (2) U slučaju iz stavka 1. kada poseban zakon ne sadrži odredbe o obavještavanju o pravu na jednostrani raskid ugovora, primjenjuju se odredbe		

	o obavještavanju o pravu na jednostrani raskid iz ovog poglavlja. (3) U slučajevima sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, ako poseban zakon koji uređuje pružanje financijskih usluga sadrži odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, uključujući odredbe o mogućnosti izbora između prava na jednostrani raskid ugovora i drugih prava koja potrošačima omogućuju razmotriti posljedice potpisanog ugovora tijekom određenog vremena, na jednostrani raskid primjenjuju se odredbe tog posebnog zakona.“. ***Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. c*** **Članak 42.** Članak 98. mijenja se i glasi:		

	„(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 93. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora. (2) U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač je dužan bez odgađanja platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora. (3) Iznos koji bi potrošač bio dužan platiti trgovcu na temelju stavka 2. ovoga članka mora biti proporcionalan pruženoj usluzi te ni u kojem slučaju ne smije biti takav da ga se može ocijeniti kao kaznu ili naknadu za raskid ugovora. (4) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje bilo kojeg iznosa na temelju stavka 2. ovoga članka ako nije u stanju dokazati da je o iznosu toga plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 88. stavka 1. točke 17. ovoga Zakona.		

	(5) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge kada je započeo s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona bez prethodnog izričitog zahtjeva potrošača. (6) U slučaju da potrošač jednostrano raskine ugovor na temelju članka 93. ovoga Zakona, trgovac je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je trgovac obaviješten o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je trgovac ovlašten, na temelju stavka 2. ovoga članka, naplatiti od potrošača. (7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 93. ovoga Zakona, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana dostave izjave o raskidu, vratiti trgovcu sve iznose što je od njega primio na temelju tog ugovora.“.		

	Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. d Članak 34. Naslov iznad članka 90. mijenja se i glasi: „Pojašnjenja ugovornih odredaba“. Članak 90. mijenja se i glasi: „(1) Prije sklapanja ugovora, trgovac dostavlja na jasan i razumljiv način potrošaču pojašnjenje predloženih ugovornih odredbi kako bi potrošač mogao procijeniti jesu li sadržaj ugovora i popratne usluge prilagođeni njegovim potrebama i njegovoj financijskoj situaciji. (2) Trgovac potrošaču dostavlja pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka besplatno.		

	(3) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka obuhvaćaju: 1.predugovorne informacije iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona 2. glavna obilježja predloženog ugovora, osobito opis financijske usluge te visinu maloprodajne cijene usluge 3. glavna obilježja povezanih ugovora, osobito mogućnost raskida povezanih ugovora i posljedice raskida 4. posljedice predloženih ugovornih odredbi na tog potrošača, uključujući posljedice zakašnjenja ili neplaćanja maloprodajne cijene. (4) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka ne smiju se ograničiti na ponavljanje predugovornih obavijesti iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona. (5) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisana na		

	hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika. (6) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka, trgovac mora dostaviti potrošaču na trajnom mediju i iste moraju biti čitljiva. (7) Trgovac je dužan, na zahtjev potrošača, dostaviti pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka u obliku primjerenom potrošačima s invaliditetom i potrošačima s oštećenjem vida.“. **Članak 35.** Naslov iznad članka 91. mijenja se i glasi: „Primjena automatiziranih mrežnih alata“. Članak 91. mijenja se i glasi: „(1) Ako trgovac primjenjuje potpuno automatizirane mrežne alate za informiranje potrošača		

	o obavijestima iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona, kao što su chatbotovi, robotizirano savjetovanje ili slična sredstva, potrošač ima pravo zahtijevati i dobiti mogućnost komuniciranja s osobom u predugovornoj fazi te u opravdanim slučajevima i nakon sklapanja ugovora na daljinu bez dodatnih troškova. (2) Opravdani slučajevi nakon sklapanja ugovora iz stavka 1. ovoga članka, osobito obuhvaćaju obavještavanje koje prethodi produljenju ugovora te slučajeve ozbiljnih poteškoća za potrošača. (3) Obavještavanje iz stavka 1. ovoga članka provodi se na hrvatskom jeziku.“. **Članak 36.** Naslov iznad članka 92. mijenja se i glasi: „Teret dokazivanja“. Članak 92. mijenja se i glasi: „Teret dokaza ispunjavanja obveza o obavještavanju potrošača iz članaka 88. do 91. ovoga Zakona je na trgovcu.“.		

	Članak 31. Naslov iznad članka 87. mijenja se i glasi: „Odnos prema drugim zakonima“. Članak 87. mijenja se i glasi: „(1) U slučajevima sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, ako poseban zakon koji uređuje pružanje financijskih usluga sadrži odredbe o obavještavanju potrošača o predugovornim obavijestima i o pojašnjenjima ugovornih odredaba, na predugovorno obavještavanje potrošača i na pojašnjenja ugovornih odredaba primjenjuju se odredbe tog posebnog zakona. ... ***Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. e*** **Članak 43.**		

	Naslov iznad članka 99. mijenja se i glasi: „Dodatna zaštita u pogledu mrežnih sučelja“. Članak 99. mijenja se i glasi: „(1) Trgovac je dužan dizajnirati, organizirati te upravljati mrežnim sučeljem na način koji ne zavarava ili obmanjuje potrošača, odnosno koji bitno ne narušava ili ugrožava njegovu sposobnost da donosi slobodnu i informiranu odluku. (2) Trgovac mora organizirati mrežno sučelje na način koji osigurava da postupak raskida ugovora nije složeniji od postupka sklapanja ugovora.“. ***Članak 1. (5) predmetne Direktive*** Članak 60. Članak 149. mijenja se i glasi: „(1) Novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 eura do		

	50.000,00 eura kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako: ... 82. nije omogućio potrošaču raskid ugovora pomoću funkcije za jednostrani raskid sukladno članku 81.a ovoga Zakona 83. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 83. stavku 1. ovoga Zakona 84. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 83. stavku 3. ovoga Zakona 85. ne raskine bilo koji povezani ugovor u slučaju raskida ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu (članak 85.)		

	86. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o obavijestima iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor o prodaji financijskih usluga na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom 87. ne preda potrošaču obavijest iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona na trajnom mediju te ako obavijest nije lako čitljiva i napisana na hrvatskom jeziku i na latiničnom pismu (članak 88. stavci 2. i 3.) 88. nije predao potrošaču, na njegov zahtjev, obavijesti iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona u obliku primjerenom potrošačima s invaliditetom i potrošačima s oštećenjem vida (članak 88. stavak 4.) 89. nije izričito naveo svoj identitet i komercijalnu svrha poziva na početku razgovora o		

	sklapanju ugovor o prodaji financijskih usluga na daljinu (članak 88. stavak 5.) 90. nije obavijestio potrošača da se poziv snima ili da bi se isti mogao snimati (članak 88. stavak 6.) 91. nije obavijestio potrošača o prirodi i dostupnosti svih obavijesti iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona te ih nakon sklapanja ugovora nije predao potrošaču, bez odgađanja i na trajnom mediju (članak 88. stavak 8.) 92. nije raščlanio na više razina obavijesti iz članka 88. stavka 1. točaka 1., 6., 7., 12., 17. i 25., u slučaju kada te obavijesti pruža elektroničkim sredstvima (članak 88. stavak 9.) 93. nije osigurao mogućnost pregleda, spremanja i ispisa		

	obavijesti iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona u jedinstvenom dokumentu (članak 88. stavak 10.) 94. nije dostavio podsjetnik sukladno članku 89. ovoga Zakona 95. nije dostavio pojašnjenja predloženih ugovornih odredbi sukladno članku 90. ovoga Zakona 96. ako nije omogućio potrošaču, na njegov zahtjev, besplatnu komunikaciju na hrvatskom jeziku s osobom u predugovornoj fazi i kada je to opravdano nakon sklapanja ugovora (članak 91.) 97. ako je započeo s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona bez		

	izričitog pristanka potrošača (članak 96.) 98. ako od potrošača zahtijeva plaćanje u suprotnosti s člankom 98. stavcima 3., 4. i 5. ovoga Zakona 99. ako je propustio vratiti potrošaču sve što je od njega primio na temelju raskinutog ugovora, umanjeno za iznos koji je ovlašten naplatiti sukladno članku 98. stavku 2. ovoga Zakona, u roku utvrđenom u članku 98. stavku 6. ovoga Zakona 100. ako dizajnira, organizira i upravlja internetsko sučelje na način koji zavarava ili obmanjuje potrošača, odnosno koji bitno narušava ili ugrožava njegovu sposobnost donositi slobodnu i informiranu odluku (članak 99.) ... (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i		

	odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 eura do 2.500,00 eura. (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 750,00 do 2.500,00 eura.“. **Članak 61.** Članak 150. mijenja se i glasi: „(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 56. i 57., 62. do 72. i 74. do 100. ovoga Zakona, a: 1. kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Europske unije koje nisu država članica u kojoj:		

	(a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo (b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili (c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem 2. kojima je nanesena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama		

	kaznit će se trgovac - pravna osoba novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim godišnjim financijskim izvještajima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvještaja za tu godinu nema, uzet će se posljednji dostupan službeni godišnji financijski izvještaj izrađen sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o godišnjim financijskim izvještajima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 150.000,00 eura do 2.000.000,00 eura. (2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 56. i 57., 62. do 72. i 74. do 100. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača		

	u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Europske unije kaznit će se trgovac - pravna osoba novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim godišnjim financijskim izvještajima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvještaja za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeni godišnji financijski izvještaj izrađen sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o godišnjim financijskim izvještajima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 700.000,00 do 2.000.000,00 eura. (3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 56. i		

	57., 62. do 72. i 74. do 100. ovoga Zakona: 1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2.500,00 do 10.000,00 eura 2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 25.000,00 eura. (4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 56. i 57., 62. do 72. i 74. do 100. ovoga Zakona: 1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim poslovnim knjigama za tu		

	godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak, a ako poslovnih knjiga za tu godinu nema, uzet će se posljednja dostupna službena poslovna knjiga izrađena sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak. Ako podaci o poslovnim knjigama nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 2.500,00 do 2.000.000,00 eura. 2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen poslovnim knjigama za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak, a ako poslovnih knjiga za tu godinu nema, uzet će se posljednja dostupna službena poslovna knjiga izrađena sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak. Ako podaci o poslovnim knjigama nisu		

	dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 2.000.000,00 eura.“.		
Članak 1. Izmjene Direktive 2011/83/EU Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi: 1.članak 3. mijenja se kako slijedi: (a)umeće se sljedeći stavak: „1.b U slučaju ugovora na daljinu sklopljenih između trgovca i potrošača radi pružanja financijskih usluga primjenjuju se samo članci 1. i 2., članak 3. stavci 2., 5. i 6., članak 4., članak 6.a, članak 8. stavak 6., članak 11.a, članci od 16.a do 16.e, članak 19., članci od 21. do 23., članak 24. stavci 1. i 6., članci od 25. do 27. i članak 29. Uz iznimku članka 21., ako se ugovori iz prvog podstavka sastoje od početnog sporazuma o uslugama za kojim slijede uzastopni poslovi ili niz odvojenih poslova iste naravi koji se obavljaju tijekom	**Članak 19.** U članku 43. ispred stavka 1. dodaje se oznaka stavka „(1)“. U stavku 1. u uvodnoj rečenici iza riječi: „Ako drukčije nije određeno, odredbe“ brišu se riječi: „glave I. i glave III. poglavlja I.“. Iza stavka 1. dodaju se stavci 2. i 3. koji glase: „(2) Ako se ugovori o pružanju financijskih usluga sklopljenih na daljinu sastoje od početnog sporazuma o uslugama za kojim slijede uzastopni poslovi ili niz odvojenih poslova iste prirode	U potpunosti preuzeto	

vremena, odredbe iz prvog podstavka primjenjuju se samo na početni sporazum. Ako ne postoji početni sporazum o uslugama, nego se uzastopni ili odvojeni poslovi iste naravi koji se obavljaju tijekom vremena provode između istih ugovornih stranaka, članci 16.a i 16.d primjenjuju se samo na prvi posao. Međutim, ako se posao iste naravi ne obavlja dulje od godine dana, sljedeći posao smatra se prvim u novom nizu poslova te se, shodno tome, primjenjuju članci 16.a i 16.d.” ; (b)u članku 3. točka (d) zamjenjuje se sljedećim: „(d)za financijske usluge koje nisu obuhvaćene člankom 3. stavkom 1.b;”; 2.u članku 6. stavku 1. točka (h) zamjenjuje se sljedećim: „(h)kada postoji pravo odustajanja, uvjete, rok i postupke za ostvarivanje tog prava u skladu s člankom 11. stavkom 1., kao i uzorak obrasca za odustajanje utvrđen u Prilogu I. dijelu B i, ako je to primjenjivo, informacije o postojanju i mjestu gdje se nalazi funkcija odustajanja iz članka 11.a;”; 3.umeće se sljedeći članak: „Članak 11.a	koji se obavljaju tijekom vremena, odredbe glave I., II. i III. ovoga dijela Zakona s iznimkom članka 52. primjenjuju se samo na početni sporazum. (3) Ako su sadržaj ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu uzastopni ili odvojeni poslovi iste prirode koji se obavljaju tijekom vremena između istih ugovornih strana, a koji ne sadrži početni sporazum o uslugama, članci 87. do 89., 92. do 97. ovoga Zakona primjenjuju se samo na prvi posao, osim ako se uzastopni ili odvojeni poslovi iste prirode nisu obavljali dulje od godine dana.“. **Članak 20.** U članku 44. stavku 1. točki 4. iza riječi: „o financijskim uslugama“ dodaju se riječi: „koje nisu obuhvaćene člankom 43. ovoga Zakona“.		

Ostvarivanje prava odustajanja od ugovora na daljinu sklopljenih putem internetskog sučelja 1. Za ugovore na daljinu sklopljene putem internetskog sučelja trgovac osigurava da potrošač može također odustati od ugovora s pomoću funkcije odustajanja. Funkcija odustajanja označuje se riječima ‚odustati od ugovora' ili nedvosmislenom odgovarajućom formulacijom koja je lako čitljiva. Funkcija odustajanja mora biti stalno dostupna tijekom roka za odustajanje. Ona mora biti istaknuta na internetskom sučelju na lako uočljiv način i mora biti lako dostupna potrošaču. 2. Funkcija odustajanja omogućuje potrošaču da putem interneta pošalje izjavu o odustajanju kojom trgovca obavješćuje o svojoj odluci da odustane od ugovora. Tom izjavom o odustajanju putem interneta potrošaču se omogućuje da lako dostavi ili potvrdi sljedeće informacije: (a) svoje ime; (b) pojedinosti o ugovoru od kojeg želi odustati; (c) pojedinosti o elektroničkim sredstvima kojima se potrošaču šalje potvrda o odustajanju. 3. Nakon što potrošač ispuni izjavu o odustajanju putem interneta u skladu sa	Iza stavka 2. dodaje se stavak 3. koji glasi: „(3) Odredbe članaka 46., 48.,49., 60., 62. do 69., 72., 74. do 81., 82. do 86. ovoga Zakona ne primjenjuju se na ugovore o prodaji financijskih usluga sklopljenih na daljinu.". **Članak 24.** Članak 60. mijenja se i glasi: „(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o: ... 10. obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 81. stavku 1. ovoga Zakona te o postojanju i mjestu gdje se na mrežnoj stranici trgovca nalazi		

stavkom 2. trgovac mu omogućuje da je podnese s pomoću funkcije potvrde. Ta funkcija potvrde mora biti lako čitljiva te označena samo riječima ‚potvrditi odustajanje' ili nedvosmislenom odgovarajućom formulacijom. 4. Nakon što potrošač aktivira funkciju potvrde trgovac bez nepotrebne odgode šalje potrošaču potvrdu o primitku obavijesti o odustajanju na trajnom nosaču podataka, uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja. 5. Smatra se da je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja u odgovarajućem roku za odustajanje ako je prije isteka tog roka putem interneta podnio izjavu o odustajanju iz ovog članka.“;	funkcija za jednostrani raskid, u slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid ... **Članak 28.** Iza članka 81. dodaju se naslov iznad članka i članak 81.a koji glase: „Funkcija za jednostrani raskid Članak 81.a (1) U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem mrežnog sučelja, trgovac je dužan osigurati mogućnost raskida ugovora pomoću funkcije za jednostrani raskid. (2) Tijekom trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, funkcija iz stavka 1. ovoga članka mora biti istaknuta na mrežnom sučelju na lako uočljiv način i lako dostupna potrošaču, a ističe se riječima „raskid ugovora“ ili drugim		

	odgovarajućim, nedvosmislenim i čitljivim izrazom. (3) Funkcija iz stavka 1.ovoga članka omogućuje potrošaču mrežno slanje izjave o raskidu kojom će jednostavno moći dostaviti ili potvrditi sljedeće informacije: 1. svoje ime 2. pojedinosti ugovora koji raskida 3. pojedinosti o elektroničkim sredstvima kojima se potrošaču šalje potvrda o raskidu. (4) Nakon što potrošač ispuni izjavu sukladno stavku 3. ovoga članka, trgovac mu omogućuje da izjavu podnese pomoću funkcije potvrde. (5) Funkcija potvrde iz stavka 4. ovoga članka mora biti istaknuta riječima „potvrditi raskid ugovora“ ili drugim odgovarajućim i nedvosmislenim izrazom. (6) Nakon što potrošač aktivira funkciju potvrde iz stavka 4. ovoga članka, trgovac bez		

	odgađanja šalje potrošaču potvrdu o primitku obavijesti o raskidu na trajnom mediju, uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja. (7) Smatra se da je potrošač pravovremeno ostvario svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ako je prije isteka roka za jednostrani raskid podnio izjavu iz stavka 3. ovoga članka.“.		
4.umeće se sljedeće poglavlje: „ POGLAVLJE III.a Pravila koja se odnose na ugovore o financijskim uslugama sklopljene na daljinu Članak 16.a Zahtjevi u pogledu informacija za ugovore na daljinu za financijske usluge namijenjene potrošačima 1. U primjerenom roku prije nego što ugovor na daljinu ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac dostavlja potrošaču, u jasnom i razumljivom obliku, sljedeće informacije:	***Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. a*** **Članak 31.** Naslov iznad članka 88. mijenja se i glasi: „Predugovorne obavijesti“. Članak 88. mijenja se i glasi:	Djelomično preuzeto	Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. (30.09.2026)

(a)identitet i glavnu djelatnost trgovca i, ako je to primjenjivo, identitet i glavnu djelatnost trgovca u čije ime on djeluje; (b)geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan, telefonski broj i adresu e-pošte ili pojedinosti o bilo kojem drugom komunikacijskom sredstvu koje nudi trgovac i, ako je to primjenjivo, sve navedene informacije za trgovca u čije ime on djeluje, a pritom sva ta komunikacijska sredstva koja nudi trgovac omogućuju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira te se njima jamči da potrošač može pohraniti pisanu korespondenciju s trgovcem na trajnom nosaču podataka; (c)relevantne podatke za kontakt kojima se potrošaču omogućuje da uputi eventualne reklamacije trgovcu te, ako je to primjenjivo, trgovcu u čije ime on djeluje; (d)ako je trgovac upisan u trgovački ili sličan javni registar, registar u koji je trgovac upisan te registarski broj ili ekvivalentno sredstvo identifikacije u tom registru; (e)ako djelatnost trgovca podliježe sustavu izdavanja odobrenja, naziv, adresu, internetske stranice i bilo kakve druge podatke za kontakt relevantnog nadzornog tijela; (f)opis glavnih karakteristika financijske usluge; (g)ukupnu cijenu koju potrošač treba platiti trgovcu za financijsku uslugu, uključujući sve povezane naknade, pristojbe i troškove,	„(1) U razumnom roku prije sklapanja ugovora ili prije obvezujuće ponude, trgovac mora na jasan i razumljiv način obavijestiti potrošača o: 1.1. svom identitetu i svojoj djelatnosti, kao i o identitetu i djelatnosti trgovca za čiji račun nastupa 2. adresi mjesta svojeg poslovanja, telefonskom broju i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije, kao i o adresi mjesta poslovanja, telefonskom broju i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije trgovca za čiji račun nastupa, a pritom sva ta komunikacijska sredstva moraju osigurati potrošaču brz kontakt s trgovcem i učinkovitu komunikaciju te se njima jamči da potrošač može pohraniti pisanu korespondenciju s trgovcem na trajnom mediju 3. kontaktnim podacima za podnošenje pritužbi, kao i onih trgovca za čiji račun nastupa		

kao i poreze plaćene preko trgovca ili, ako nije moguće navesti točnu cijenu, osnovu za izračun cijene koju potrošač može provjeriti; (h) ako je to primjenjivo, informacije o posljedicama zakašnjelih ili propuštenih plaćanja; (i) ako je to primjenjivo, informaciju da je cijena personalizirana na temelju automatiziranog donošenja odluka; (j) ako je to primjenjivo, obavijest u kojoj se navodi da je financijska usluga povezana s instrumentima koji uključuju posebne rizike zbog svojih specifičnih značajki ili poslova koje treba provesti odnosno instrumentima čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, te obavijest u kojoj se navodi da dosadašnje poslovanje nije pokazatelj budućeg; (k) obavijest da mogu postojati drugi porezi i/ili troškovi koji se ne plaćaju preko trgovca odnosno koje ne nameće trgovac; (l) svako ograničenje razdoblja u kojem je informacija dostavljena u skladu s ovim stavkom valjana; (m) načine plaćanja i izvršenja; (n) svaki specifični dodatni trošak za potrošača za upotrebu sredstava daljinske komunikacije, ako se takav dodatni trošak zaračunava; (o) ako su okolišni ili socijalni čimbenici uključeni u strategiju ulaganja financijske usluge, informacije o svim okolišnim ili	4. registru u koji je trgovac upisan te registarski broj upisa 5. nazivu, adresi, mrežnoj stranici i bilo kakve druge kontaktne podatke tijela koje provodi nadzor nad trgovcem u slučajevima kada djelatnost trgovca podliježe sustavu ishođenja prethodnog odobrenja 6. opisu glavnih obilježja financijske usluge 7. maloprodajnoj cijeni usluge, odnosno, kad točan iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za izračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu 8. posljedicama zakašnjelih ili propuštenih plaćanja 9. informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka 10. informaciji da financijska usluga uključuje financijske instrumente povezane s		

socijalnim ciljevima koji se nastoje ostvariti financijskom uslugom; (p) postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja te, ako pravo odustajanja postoji, informacije o roku za odustajanje i uvjetima ostvarivanja tog prava, uključujući informacije o iznosu čije se plaćanje može zahtijevati od potrošača, kao i o posljedicama neostvarivanja toga prava; (q) minimalno trajanje ugovora na daljinu u slučaju financijskih usluga koje se obavljaju trajno odnosno s ponavljanjima; (r) informacije o svim pravima koja strankama stoje na raspolaganju za prijevremeni ili jednostrani otkaz ugovora na temelju uvjetâ ugovora na daljinu, uključujući sankcije koje se na temelju ugovora izriču u takvim slučajevima; (s) praktične upute i postupke za ostvarivanje prava odustajanja u skladu s člankom 16.b stavkom 1. u kojima se navodi, među ostalim, telefonski broj trgovca i njegova adresa e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije relevantnima za slanje izjave o odustajanju te, za ugovore o financijskim uslugama sklopljene putem internetskog sučelja, informacije o postojanju i mjestu gdje se nalazi funkcija odustajanja iz članka 11.a; (t) sve ugovorne odredbe o pravu primjenjivom na ugovor na daljinu i/ili o nadležnom sudu; (u) jezik odnosno jezike na kojima su sastavljeni ugovorni uvjeti i prethodne informacije iz ovog članka, kao i jezik	posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta odnosno financijske usluge koja se nudi 11. informaciji da maloprodajna cijena ili rezultati financijske usluge ovise o promjenama na financijskom tržištu na koje trgovac nema utjecaja te naznaku da dosadašnja maloprodajna cijena i rezultati financijske usluge nisu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te financijske usluge 12. postojanju mogućnosti da potrošač bude obvezan na plaćanje nekih dodatnih poreza ili troškova, u skladu s poreznim propisima koje ne plaća trgovcu odnosno koje ne plaća putem trgovca 13. vremenskom ograničenju valjanosti obavijesti iz ovoga stavka ovoga članka 14. pojedinostima u odnosu na plaćanje maloprodajne cijene i ispunjenje financijske usluge		

odnosno jezike na kojima trgovac uz pristanak potrošača komunicira tijekom trajanja ugovora na daljinu; (v) ako je to primjenjivo, mogućnost upotrebe mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojemu je trgovac podložan, i načine pristupa tom mehanizmu; (w) postojanje jamstvenih sredstava odnosno drugih mehanizama kompenzacije, koji nisu obuhvaćeni direktivama 2014/49/EU (*1) i 97/9/EZ (*2) Europskog parlamenta i Vijeća. 2. Države članice mogu zadržati ili uvesti u svoje nacionalno pravo jezične zahtjeve u pogledu informacija iz stavka 1. kako bi osigurale da potrošač može lako razumjeti te informacije. 3. Ako se komunikacija odvija putem telefona, identitet trgovca i komercijalna svrha poziva koji je započeo trgovac izričito se navode na početku svakog poziva potrošaču. Ako se poziv snima ili bi se mogao snimati, trgovac i o tome obavješćuje potrošača. 4. Odstupajući od stavka 1., u slučaju komunikacije putem telefona iz stavka 3., ako potrošač izričito pristane na to, trgovac može pružiti samo informacije iz stavka 1. točaka (a), (f), (g), (k) i (p) prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu. U tom slučaju trgovac obavješćuje potrošača o naravi i dostupnosti drugih informacija navedenih u	15. svakom dodatnom trošku koji je potrošač dužan platiti za uporabu sredstava daljinske komunikacije 16. svim okolišnim ili socijalnim ciljevima koji se nastoje ostvariti financijskom uslugom ako su ti čimbenici uključeni u strategiju ulaganja financijske usluge 17. informaciji postoji li ili ne postoji pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona te, kada to pravo postoji, naznaku roka u kojem se to pravo može ostvariti, pretpostavke pod kojima se ono može ostvariti, uključujući i naznaku iznosa na čije bi plaćanje potrošač mogao biti obvezan na temelju članka 93. stavka 5. ovoga Zakona, kao i naznaku posljedica neostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora 18. minimalnom trajanju ugovora o financijskoj usluzi, ako je riječ o usluzi koja se pruža trajno ili ponavljano		

stavku 1. Trgovac dostavlja te druge informacije koje se zahtijevaju stavkom 1. na trajnom nosaču podataka odmah nakon sklapanja ugovora na daljinu. 5. U slučaju da se informacije iz stavka 1. dostave u roku kraćem od jednog dana prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu, države članice zahtijevaju da trgovac potrošaču pošalje podsjetnik o mogućnosti odustajanja od ugovora na daljinu i o postupku odustajanja, u skladu s člankom 16.b. Taj se podsjetnik potrošaču dostavlja na trajnom nosaču podataka u roku od jednog do sedam dana nakon sklapanja ugovora na daljinu. 6. Informacije iz stavka 1. potrošaču se dostavljaju na trajnom nosaču podataka i moraju biti lako čitljive. Informacije iz stavka 1. dostavljaju se na zahtjev u obliku koji je primjeren i pristupačan potrošačima s invaliditetom, uključujući potrošače s oštećenjem vida. 7. Trgovcu se dopušta raščlanjivanje informacija na više razina kada se one pružaju elektroničkim sredstvima, osim informacija iz stavka 1. točaka (a), (f), (g), (k) i (p). U slučaju raščlanjivanja informacija na više razina informacije iz stavka 1. mora biti moguće pregledati, spremiti i ispisati kao jedinstveni dokument.	19. pravu na jednostrani raskid ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor sklopljen, kao i informaciji ugovorne kazne ili bilo kojeg drugog oblika obeštećenja predviđenog ugovorom za te slučajeve 20. praktičnim uputama i postupcima za ostvarivanje prava na jednostrani raskid iz članka 95. ovoga Zakona, uključujući telefonski broj i adresu e-pošte ili pojedinosti o drugim sredstvima komunikacije relevantnima za slanje izjave o jednostranom raskidu te, za ugovore o financijskim uslugama sklopljene putem internetskog sučelja, informacije o postojanju i mjestu gdje se nalazi funkcija iz članka 81. a ovoga Zakona 21. ugovornim odredbama o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o financijskoj usluzi, kao i naznaku ugovorne odredbe o određivanju suda nadležnog		

U takvim slučajevima trgovac osigurava da se potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu pruže sve predugovorne informacije iz stavka 1. 8. Teret dokaza o ispunjavanju zahtjeva u pogledu informacija utvrđenih u ovom članku jest na trgovcu. 9. Države članice mogu donijeti ili zadržati strože odredbe o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija od onih iz ovog članka kada su te odredbe u skladu s pravom Unije. 10. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o informacijama koja treba dostaviti potrošaču prije sklapanja ugovora, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila iz tog akta Unije, bez obzira na to koliko su detaljno ta pravila objašnjena, osim ako je tim aktom Unije predviđeno drukčije. Ako taj drugi akt Unije ne sadržava pravila o informacijama o pravu odustajanja, trgovac obavješćuje potrošača o postojanju ili nepostojanju takvog prava u skladu sa stavkom 1. točkom (p). Članak 16.b Pravo odustajanja od ugovora na daljinu za financijske usluge	za rješavanje sporova iz tog ugovora 22. jeziku na kojem ili na kojima su sastavljeni ugovor i obavijest iz ovoga stavka ovoga članka te naznaku jezika na kojem ili na kojima će, uz pristanak potrošača, trgovac za vrijeme trajanja ugovora komunicirati s potrošačem 23. informaciji je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova i obeštećenja te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom 24. informaciji je li predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije određen propisima o kreditnim institucijama i propisima o tržištu kapitala 25. informaciji zbirnih pokazatelja rizika popraćenih opisnim objašnjenjem, njegovih glavnih ograničenja i opisno objašnjenje rizika koji		

1. Države članice osiguravaju da potrošač ima na raspolaganju 14 kalendarskih dana za odustajanje od ugovora bez sankcija i bez navođenja razloga. Taj se rok produljuje na 30 kalendarskih dana u slučaju ugovora na daljinu o poslovima u vezi s osobnom mirovinom. Rok za odustajanje iz prvog podstavka počinje teći: (a) od dana sklapanja ugovora na daljinu; ili (b) od dana na koji potrošač primi ugovorne uvjete i informacije u skladu s člankom 16.a ako je taj dan kasniji od dana iz točke (a) ovog podstavka. Ako potrošač nije primio ugovorne uvjete i informacije u skladu s člankom 16.a, rok za odustajanje u svakom slučaju istječe 12 mjeseci i 14 dana nakon sklapanja ugovora na daljinu. To se ne primjenjuje ako potrošač nije obaviješten o svojem pravu odustajanja u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p). 2. Pravo odustajanja ne primjenjuje se na: (a) financijske usluge namijenjene potrošačima čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskim tržištima izvan kontrole trgovca, a koja bi se mogla dogoditi tijekom roka za odustajanje, primjerice usluge povezane s: — devizama,	su materijalno relevantni za predmetnu financijsku uslugu namijenjenu potrošačima te najveći mogući gubitak kapitala, uključujući informacije o tome može li se izgubiti sav kapital. (2) Obavijesti iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisane na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika. (3) Obavijesti iz stavaka 1. ovoga članka, trgovac mora dostaviti potrošaču na trajnom mediju i iste moraju biti čitljive. (4) Trgovac je dužan, na zahtjev potrošača, dostaviti obavijesti iz stavka 1. ovoga članka u obliku primjerenom potrošačima s invaliditetom i potrošačima s oštećenjem vida. (5) Prilikom telefonske komunikacije trgovca s potrošačem, identitet trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni na početku razgovora.		

— instrumentima tržišta novca, — prenosivim vrijednosnim papirima, —udjelima u subjektima za zajednička ulaganja, —financijskim terminskim ugovorima, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire, —terminskim ugovorima o kamatnoj stopi, —zamjenama kamatnih stopa, valuta i vlasničkih udjela, —opcijama stjecanja nekih od instrumenata iz ove točke ili raspolaganja njima, uključujući jednakovrijedne instrumente gotovinske namire. Ta kategorija obuhvaća posebno opcije na valute i kamatne stope, (b) police osiguranja putovanja i prtljage odnosno slične kratkoročne police osiguranja, trajanja kraćeg od mjesec dana; (c) ugovore koje su obje stranke u potpunosti izvršile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja. 3. Smatra se da je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja u roku za odustajanje iz stavka 1. ako je prije isteka tog roka poslao obavijest o ostvarivanju prava odustajanja. 4. Ako popratnu uslugu povezanu s ugovorom na daljinu za financijsku uslugu pruža trgovac ili treća strana na temelju sporazuma između te treće strane i trgovca, potrošač nije obvezan popratnim ugovorom ako ostvari svoje pravo	(6) U slučaju iz stavka 5. ovoga članka trgovac je dužan obavijestiti potrošača da se razgovor snima ili da bi se isti mogao snimati. (7) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, trgovac može, uz izričit pristanak potrošača, tijekom telefonske komunikacije, a prije no što potrošač pristane na sklapanje ugovora, obavijestiti potrošača barem o podacima iz stavka 1. točaka 1., 6., 7., 12., 17. i 25 ovoga članka. (8) U slučaju iz stavka 7. ovoga članka trgovac obavješćuje potrošača o prirodi i dostupnosti ostalih obavijesti iz stavka 1. ovoga članka i bez odgađanja ih dostavlja na trajnom mediju nakon sklapanja ugovora. (9) U slučaju kada trgovac obavijesti iz ovoga članka pruža elektroničkim sredstvima, trgovac može raščlaniti obavijesti na više razina, osim obavijesti iz stavka 1. točaka 1., 6., 7., 12., 17. i 25. ovoga članka.		

odustajanja u skladu s ovim člankom. Ako potrošač odluči otkazati popratni ugovor, za to ne snosi nikakve troškove. 5. Ovim člankom ne dovode se u pitanje bilo kakva pravila nacionalnog prava o utvrđivanju roka u kojem izvršenje ugovora ne može započeti. 6. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o pravu odustajanja, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila o pravu odustajanja iz tog akta Unije, osim ako je tim drugim aktom Unije predviđeno drukčije. Ako se tim drugim aktom Unije država članicama daje pravo da odaberu između prava odustajanja i druge mogućnosti, kao što je razdoblje razmatranja, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo odgovarajuća pravila iz tog akta Unije, osim ako je tim drugim aktom Unije predviđeno drukčije. 7. Odstupajući od ovog članka, države članice u pogledu prava odustajanja ili razdoblja razmatranja umjesto toga mogu odlučiti primjenjivati sljedeće odredbe na sljedeće financijske usluge: (a)članak 14. stavak 6. Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća (*3) na ugovore o kreditu izuzete iz područja primjene te direktive njezinim člankom 3. stavkom 2.; i	(10) U slučaju iz stavka 9. ovoga članka, trgovac mora osigurati mogućnost pregleda, spremanja i ispisa obavijesti iz stavka 1. ovoga članka u jedinstvenom dokumentu. (11) U slučaju iz stavka 9. ovog članka, trgovac je dužan prije sklapanja ugovora dostaviti potrošaču sve obavijesti iz stavka 1. ovoga članka“. **Članak 35.** Naslov iznad članka 92. mijenja se i glasi: „Teret dokazivanja“. Članak 92. mijenja se i glasi: „Teret dokaza ispunjavanja obveza o obavještavanju potrošača iz članaka 88. do 91. ovoga Zakona je na trgovcu.“. Članak 29. Iznad članka 87. naziv POGLAVLJA mijenja se i glasi: „II. Sklapanje ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu“.		

(b) članke 26. i 27. Direktive (EU) 2023/2225 Europskog parlamenta i Vijeća (*4) na ugovore o kreditu izuzete iz područja primjene te direktive njezinim člankom 2. stavkom 2. Članak 16.c Plaćanje usluge pružene prije odustajanja 1. Ako potrošač ostvari pravo odustajanja na temelju članka 16.b, od njega se može zahtijevati da plati samo za uslugu koju mu je trgovac zaista i pružio u skladu s ugovorom na daljinu. Potrošač za tu uslugu plaća bez nepotrebne odgode. Iznos obveze plaćanja ne smije: (a) prelaziti iznos proporcionalan opsegu već pružene usluge u odnosu na cjelokupnu vrijednost ugovora na daljinu; (b) ni u kojem slučaju biti takav da bi ga se moglo smatrati sankcijom. 2. Države članice mogu predvidjeti da se od potrošača ne može zahtijevati da plaćaju ikakav iznos prilikom odustajanja od ugovora o osiguranju. 3. Trgovac od potrošača ne može zahtijevati da plati ikakav iznos na temelju stavka 1. ovog članka, osim ako trgovac može dokazati da je potrošač bio propisno obaviješten o iznosu obveze plaćanja u skladu s člankom 16.a stavkom 1. točkom (p). Međutim, trgovac ne	Članak 30. Naslov iznad članka 87. mijenja se i glasi: „Odnos prema drugim zakonima“. Članak 87. mijenja se i glasi: „(1) U slučajevima sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, ako poseban zakon koji uređuje pružanje financijskih usluga sadrži odredbe o obavještavanju potrošača o predugovornim obavijestima i o pojašnjenjima ugovornih odredaba, na predugovorno obavještavanje potrošača i na pojašnjenja ugovornih odredaba primjenjuju se odredbe tog posebnog zakona. (2) U slučaju iz stavka 1. kada poseban zakon ne sadrži odredbe o obavještavanju o pravu na jednostrani raskid		

može zahtijevati takvo plaćanje ako je započeo s izvršenjem ugovora prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 16.b stavku 1. bez prethodnog zahtjeva potrošača. 4. Trgovac bez nepotrebne odgode i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana od dana na koji primi obavijest o odustajanju potrošaču vraća sve iznose koje je od njega primio u skladu s ugovorom na daljinu, osim iznosa iz stavka 1. 5. Potrošač trgovcu vraća sve iznose koje je od njega primio bez nepotrebne odgode i najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana od dana na koji potrošač odustane od ugovora. Članak 16.d Odgovarajuća objašnjenja 1. Države članice osiguravaju da su trgovci obvezni pružiti potrošaču odgovarajuća objašnjenja o predloženim ugovorima o financijskim uslugama, na temelju kojih objašnjenja potrošač može procijeniti jesu li predloženi ugovor i popratne usluge prilagođeni njegovim potrebama i financijskoj situaciji. Takva se objašnjenja potrošaču pružaju besplatno prije sklapanja ugovora. Ta objašnjenja uključuju sljedeće elemente: (a) obvezne predugovorne informacije; (b) bitne karakteristike predloženog ugovora, uključujući moguće popratne usluge;	ugovora, primjenjuju se odredbe o obavještavanju o pravu na jednostrani raskid iz ovog poglavlja. (3) U slučajevima sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, ako poseban zakon koji uređuje pružanje financijskih usluga sadrži odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, uključujući odredbe o mogućnosti izbora između prava na jednostrani raskid ugovora i drugih prava koja potrošačima omogućuju razmotriti posljedice potpisanog ugovora tijekom određenog vremena, na jednostrani raskid primjenjuju se odredbe tog posebnog zakona.“. ***Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. b*** **Članak 36.** Naslov iznad članka 93. mijenja se i glasi: „Pravo na jednostrani raskid ugovora“.		

(c)posebne učinke koje predloženi ugovor može imati na potrošača, uključujući, ako je to primjenjivo, posljedice neispunjavanja obveze plaćanja ili zakašnjelog plaćanja od strane potrošača. 2. Države članice mogu utvrditi način na koji se daju objašnjenja iz stavka 1. kao i opseg u kojem se daju. Države članice mogu prilagoditi taj način i opseg okolnostima situacije u kojoj se financijska usluga nudi, osobi kojoj se ona nudi i naravi ponuđene financijske usluge. 3. Ako trgovac upotrebljava internetske alate, države članice osiguravaju da potrošač ima pravo zatražiti i dobiti ljudsku intervenciju u predugovornoj fazi te, u opravdanim slučajevima nakon sklapanja ugovora na daljinu, da ta intervencija bude na istom jeziku na kojem su bile predugovorne informacije pružene u skladu s člankom 16.a stavkom 1. 4. Teret dokaza o ispunjavanju zahtjeva u pogledu odgovarajućih objašnjenja utvrđenih u ovom članku jest na trgovcu. 5. Ako drugi akt Unije kojim se uređuju određene financijske usluge sadržava pravila o odgovarajućim objašnjenjima koja treba pružiti potrošaču, na te određene financijske usluge primjenjuju se samo pravila o odgovarajućim objašnjenjima iz tog akta Unije, osim ako je tim aktom Unije predviđeno drukčije.	Članak 93. mijenja se i glasi: „(1) Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o dobrovoljnom mirovinskom osiguranju. (2) Rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora odnosno u slučaju sklapanja ugovora o dobrovoljnom mirovinskom osiguranju od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor sklopljen. (3) Ako je, sukladno odredbi članka 88. stavka 7. ovoga Zakona, ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima iz članka 88. ovoga Zakona, rok za raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana		

Članak 16.e Dodatna zaštita u pogledu internetskih sučelja 1. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2005/29/EZ i Uredbu (EU) 2016/679, države članice osiguravaju da trgovci pri sklapanju na daljinu ugovora o financijskim uslugama svoja internetska sučelja, kako su definirana u članku 3. točki (m) Uredbe (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća (*5), ne dizajniraju, organiziraju ili njima upravljaju na način kojim se zavarava potrošače koji su primatelji njihove usluge ili na način kojim se njima manipulira ili bitno narušava ili ugrožava njihova sposobnost da donose slobodne i informirane odluke. Države članice posebno donose mjere koje se, u skladu s pravom Unije, odnose na barem jednu od sljedećih praksi trgovaca: (a) jače isticanje određenih izbora pri traženju odluke od potrošača koji su primatelji njihove usluge; (b) opetovano traženje da potrošači koji su primatelji usluge odaberu nešto kada su to već odabrali, posebno isticanjem skočnih prozora koji ometaju korisničko iskustvo; ili (c) otežavanje postupka otkazivanja usluge u odnosu na postupak pretplate na tu uslugu. 2. Države članice mogu donijeti ili zadržati strože odredbe o zahtjevima za trgovce od onih	kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni sukladno članku 88. stavku 8. ovoga Zakona. (4) Smatra se da je ugovor pravovremeno raskinut ako je obavijest o raskidu upućena unutar roka iz stavka 1. ovoga članka. (5) Ugovor je raskinut u trenutku kad je trgovac zaprimio obavijest o raskidu iz stavka 4. ovoga članka.“. Članak 38. Naslov iznad članka 95. mijenja se i glasi: „Iznimke od prava na jednostrani raskid ugovora“. Članak 95. mijenja se i glasi: „Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora predviđen člankom 93. ovoga Zakona ako je:		

utvrđenih u stavku 1. kada su te odredbe u skladu s pravom Unije. (*1) Direktiva 2014/49/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 16. travnja 2014. o sustavima osiguranja depozita (SL L 173, 12.6.2014., str. 149.)." (*2) Direktiva 97/9/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. ožujka 1997. o sustavima naknada štete za investitore (SL L 84, 26.3.1997., str. 22.)." (*3) Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.)." (*4) Direktiva (EU) 2023/2225 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. listopada 2023. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive 2008/48/EZ (SL L, 2023/2225, 30.10.2023., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj)." (*5) Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama) (SL L 277, 27.10.2022., str. 1.).";" 5.u članku 24. dodaje se sljedeći stavak:	1. sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora iz članka 93. stavka 1. ovoga Zakona, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčarskog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima, usluge povezane s kriptoimovinom, ročnice, uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope 2. sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neki drugi kratkoročni ugovor o osiguranju koji se sklapa na rok kraći od mjesec dana		

„6. U pogledu povreda mjera donesenih na temelju odredaba iz članka 3. stavka 1.b koje se primjenjuju na ugovore na daljinu za financijske usluge namijenjene potrošačima, države članice osiguravaju da sankcije, kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje.” ; 6.u članku 29. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim: „1. Ako se država članica koristi nekom od regulatornih mogućnosti iz članka 3. stavka 4., članka 6. stavaka 7. i 8., članka 7. stavka 4., članka 8. stavka 6., članka 9. stavaka 1.a i 3., članka 16. drugog i trećeg stavka, članka 16.a stavaka 2. i 9., članka 16.b stavka 7. i članka 16.e, ona o tome obavješćuje Komisiju do 19. prosinca 2025., kao i o svim naknadnim izmjenama.” ; 7.Prilog I. mijenja se u skladu s Prilogom I. ovoj Direktivi.	3. ugovor koji su obje ugovorne strane u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz ovoga članka.“. Članak 40. Naslov iznad članka 97. mijenja se i glasi: „Povezani ugovori“. Članak 97. mijenja se i glasi: „(1) Ako je potrošač raskinuo ugovor o prodaji financijskih usluga na daljinu, raskidom tog ugovora prestaju i sve obveze s osnove povezanog ugovora. (2) Ako potrošač raskida povezani ugovor nije dužan naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica raskida tog ugovora.“. ***Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. c***		

	Članak 41. Članak 98. mijenja se i glasi: „(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 93. ovoga Zakona, potrošač ne odgovara za štetu koju je trgovac zbog toga pretrpio te nije dužan platiti nikakvu kaznu ili naknadu za raskid ugovora. (2) U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač je dužan bez odgađanja platiti cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora. (3) Iznos koji bi potrošač bio dužan platiti trgovcu na temelju stavka 2. ovoga članka mora biti proporcionalan pruženoj usluzi te ni u kojem slučaju ne smije biti takav da ga se može ocijeniti kao kaznu ili naknadu za raskid ugovora. (4) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje bilo kojeg iznosa na		

	temelju stavka 2. ovoga članka ako nije u stanju dokazati da je o iznosu toga plaćanja potrošač bio obaviješten u prethodnoj obavijesti iz članka 88. stavka 1. točke 17. ovoga Zakona. (5) Trgovac nema pravo zahtijevati od potrošača plaćanje cijene dijela usluge kada je započeo s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz članka 93. ovoga Zakona bez prethodnog izričitog zahtjeva potrošača. (6) U slučaju da potrošač jednostrano raskine ugovor na temelju članka 93. ovoga Zakona, trgovac je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je trgovac obaviješten o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je trgovac ovlašten, na temelju stavka 2. ovoga članka, naplatiti od potrošača. (7) Raskine li potrošač ugovor na temelju članka 93. ovoga Zakona, dužan je bez odgađanja,		

	a najkasnije u roku od 30 dana od dana dostave izjave o raskidu, vratiti trgovcu sve iznose što je od njega primio na temelju tog ugovora.“. ***Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. d*** **Članak 33.** Naslov iznad članka 90. mijenja se i glasi: „Pojašnjenja ugovornih odredaba“. Članak 90. mijenja se i glasi: „(1) Prije sklapanja ugovora, trgovac dostavlja na jasan i razumljiv način potrošaču pojašnjenje predloženih ugovornih odredbi kako bi potrošač mogao procijeniti jesu li sadržaj ugovora i popratne usluge prilagođeni njegovim potrebama i njegovoj financijskoj situaciji.		

	(2) Trgovac potrošaču dostavlja pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka besplatno. (3) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka obuhvaćaju: 1.predugovorne informacije iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona 2. glavna obilježja predloženog ugovora, osobito opis financijske usluge te visinu maloprodajne cijene usluge 3. glavna obilježja povezanih ugovora, osobito mogućnost raskida povezanih ugovora i posljedice raskida 4. posljedice predloženih ugovornih odredbi na tog potrošača, uključujući posljedice zakašnjenja ili neplaćanja maloprodajne cijene. (4) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka ne smiju se ograničiti na ponavljanje predugovornih		

	obavijesti iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona. (5) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka moraju biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika. (6) Pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka, trgovac mora dostaviti potrošaču na trajnom mediju i iste moraju biti čitljiva. (7) Trgovac je dužan, na zahtjev potrošača, dostaviti pojašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka u obliku primjerenom potrošačima s invaliditetom i potrošačima s oštećenjem vida.“. Članak 34. Naslov iznad članka 91. mijenja se i glasi: „Primjena automatiziranih mrežnih alata“. Članak 91. mijenja se i glasi:		

	„(1) Ako trgovac primjenjuje potpuno automatizirane mrežne alate za informiranje potrošača o obavijestima iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona, kao što su chatbotovi, robotizirano savjetovanje ili slična sredstva, potrošač ima pravo zahtijevati i dobiti mogućnost komuniciranja s osobom u predugovornoj fazi te u opravdanim slučajevima i nakon sklapanja ugovora na daljinu bez dodatnih troškova. (2) Opravdani slučajevi nakon sklapanja ugovora iz stavka 1. ovoga članka, osobito obuhvaćaju obavještavanje koje prethodi produljenju ugovora te slučajeve ozbiljnih poteškoća za potrošača. (3) Obavještavanje iz stavka 1. ovoga članka provodi se na hrvatskom jeziku.“. ***Članak 1. (4) predmetne Direktive kojom se umeće članak 16. e***		

	Članak 42. Naslov iznad članka 99. mijenja se i glasi: „Dodatna zaštita u pogledu mrežnih sučelja“. Članak 99. mijenja se i glasi: „(1) Trgovac je dužan dizajnirati, organizirati te upravljati mrežnim sučeljem na način koji ne zavarava ili obmanjuje potrošača, odnosno koji bitno ne narušava ili ugrožava njegovu sposobnost da donosi slobodnu i informiranu odluku. (2) Trgovac mora organizirati mrežno sučelje na način koji osigurava da postupak raskida ugovora nije složeniji od postupka sklapanja ugovora.“. ***Članak 1. (5) predmetne Direktive***		

	Članak 67. Članak 150. mijenja se i glasi: „(1) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 54. i 55., 60. do 70. i 72. do 99. ovoga Zakona, a: 1. kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama Europske unije koje nisu država članica u kojoj: (a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo (b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima sjedište ili (c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem.		

	2. kojima je nanesena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 0,5 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim godišnjim financijskim izvještajima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvještaja za tu godinu nema, uzet će se posljednji dostupan službeni godišnji financijski izvještaj izrađen sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o godišnjim financijskim izvještajima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen		

	novčanom kaznom u iznosu od 150.000,00 eura do 2.000.000,00 eura. (2) Za prekršaj iz članka 149. stavka 1. točaka 54. i 55., 60. do 70. i 72. do 98. ovoga Zakona, a kojim je nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Europske unije kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 2 do 5 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim godišnjim financijskim izvještajima za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo, a ako izvještaja za tu godinu nema, uzet će se posljednje dostupno službeni godišnji financijski izvještaj izrađen sukladno propisima kojima se uređuje računovodstvo. Ako podaci o godišnjim financijskim		

	izvještajima nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 700.000,00 do 2.000.000,00 eura. (3) Odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 54. i 55., 60. do 70. i 72. do 98. ovoga Zakona: 1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 2.500,00 do 10.000,00 eura 2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 25.000,00 eura. (4) Trgovac - fizička osoba kaznit će se za prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 54. i 55., 60. do 70. i 72. do 98. ovoga Zakona:		

	1. koji su počinjeni na način opisan u stavku 1. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 0,1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a koji je utvrđen službenim poslovnim knjigama za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak, a ako poslovnih knjiga za tu godinu nema, uzet će se posljednja dostupna službena poslovna knjiga izrađena sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak. Ako podaci o poslovnim knjigama nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 2.500,00 do 2.000.000,00 eura. 2. koji su počinjeni na način opisan u stavku 2. ovoga članka novčanom kaznom u iznosu od 1 do 4 % ukupnog prometa počinitelja prekršaja ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, a		

	koji je utvrđen poslovnim knjigama za tu godinu izrađenim sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak, a ako poslovnih knjiga za tu godinu nema, uzet će se posljednja dostupna službena poslovna knjiga izrađena sukladno propisima kojima se uređuje porez na dohodak. Ako podaci o poslovnim knjigama nisu dostupni, počinitelj može biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 2.000.000,00 eura.“		
Članak 2. Prenošenje i preispitivanje 1. Države članice do 19. prosinca 2025. donose i objavljuju zakone i druge propise koji su potrebni radi usklađivanja s ovom Direktivom. One Komisiji odmah dostavljaju tekst tih mjera. One primjenjuju te mjere od 19. lipnja 2026. Kada države članice donose te mjere, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. One sadržavaju i izjavu da se upućivanja u postojećim zakonima i drugim propisima na direktivu stavljenu izvan snage ovom Direktivom	Članak 66. Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članaka 19. i 20. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točke 10. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona i članaka 28. do 44. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 19. lipnja 2026., članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.,članaka 16. do 18. ovoga Zakona, članka 46. stavaka 1. do 4. koji je izmijenjen člankom 21. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točaka 8., 14., 16. do 19. i 27.,	U potpunosti preuzeto	

smatraju upućivanjima na ovu Direktivu. Države članice određuju načine tog upućivanja. 2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva. 3. Komisija do 31. srpnja 2030. Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o primjeni ove Direktive, među ostalim funkcije odustajanja. To izvješće sadržava evaluaciju funkcioniranja jedinstvenog tržišta financijskih usluga sklopljenih na daljinu u Uniji i učinka ove Direktive na drugo relevantno pravo Unije.	stavaka 7. i 8. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona, članaka 26. i 27. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 27. rujna 2026 te članka 7. stavaka 1. do 9. koji je izmijenjen člankom 4. ovoga Zakona koji stupa na snagu sto dvadesetog dana od dana objave u „Narodnim novinama“. Članak 1. U Zakonu o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22. i 59/23.), u članku 2. stavku 1. iza točke 10. dodaju se točke 11. do 13. koje glase: ... „11. Direktiva (EU) 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673, 28.11.2023)		

Članak 3. Stavljanje izvan snage Direktiva 2002/65/EZ stavlja se izvan snage s učinkom od 19. lipnja 2026. Upućivanja na direktivu stavljenu izvan snage smatraju se upućivanjima na Direktivu 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom, i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga ovoj Direktivi.	Nije potrebno preuzimanje	Nije potrebno preuzimanje	Odredbom se stavlja izvan snage Direktiva 2002/65/EZ
Članak 4. Stupanje na snagu Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Europske unije.		Nije potrebno preuzimanje	Članak 4. uređuje stupanje na snagu Direktive (EU) 2023/2673.
Članak 5. Adresati Ova je Direktiva upućena državama članicama.		Nije potrebno preuzimanje	Člankom 5. Direktive (EU) 2023/2673 navodi se da je ista upućena državama članicama.

PRILOG I. Prilog I. Direktivi 2011/83/EU mijenja se kako slijedi: U dijelu „A. Uzorak uputa o odustajanju”, pod naslovom „Upute za popunjavanje”, uputa 3. zamjenjuje se sljedećim: „[3] Ako ste obvezni osigurati funkciju kojom se potrošaču omogućuje da odustane od ugovora sklopljenog putem interneta, umetnite sljedeće: ‚Pravo odustajanja možete ostvariti i putem interneta na [unijeti internetsku adresu ili drugo odgovarajuće objašnjenje o tome gdje je dostupna funkcija odustajanja]. Ako upotrijebite tu internetsku funkciju, bez nepotrebne odgode poslat ćemo vam potvrdu o primitku obavijesti o odustajanju na trajnom nosaču podataka (npr. e-poštom), uključujući njezin sadržaj te datum i vrijeme podnošenja.’ Ako potrošaču dajete opciju da informacije o svojem odustajanju od ugovora elektronički ispuni i podnese na vašim internetskim stranicama, umetnite sljedeće: ‚Uzorak obrasca za odustajanje ili bilo koju drugu nedvosmislenu izjavu možete elektronički ispuniti i podnijeti i na našim internetskim stranicama [unijeti internetsku adresu]. Ako upotrijebite tu opciju, bez nepotrebne odgode poslat ćemo vam potvrdu o primitku takve obavijesti o odustajanju na trajnom nosaču podataka (npr. e-poštom).’”.		Nije preuzeto	Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (29.09.2026)

PRILOG II. Korelacijska tablica Direktiva 2002/65/EZ — Direktiva 2011/83/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom Članak 1. stavak 1. — – Članak 1. stavak 2. prvi podstavak — Članak 3. stavak 1.b drugi podstavak Članak 1. stavak 2. drugi podstavak — Članak 3. stavak 1.b treći i četvrti podstavak Članak 2. točka (a) — Članak 2. točka 7. Članak 2. točka (b) — Članak 2. točka 12. Članak 2. točka (c) — Ćlanak 2. točka 2. Članak 2. točka (d) — Članak 2. točka 1. Članak 2. točka (e) — Članak 2. točka 7. Članak 2. točka (f) — Ćlanak 2. točka 10. Članak 2. točka (g) — – Članak 3. stavak 1. — Članak 16.a stavak 1. Članak 3. stavak 1. točka 1. podtočke (a), (b) i (c) — Članak 16.a stavak 1. točke (a) i (b) Članak 3. stavak 1. točka 1. podtočka (d) — Članak 16.a stavak 1. točka (d) Članak 3. stavak 1. točka 1. podtočka (e) — Članak 16.a stavak 1. točka (e) Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (a) — Članak 16.a stavak 1. točka (f) Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (b) — Članak 16.a stavak 1. točka (g) Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (c) — Članak 16.a stavak 1. točka (j)		Nije potrebno preuzimanje	Korelacijska tablica

Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (d)	Članak 16.a stavak 1. točka (k)			
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (e)	Članak 16.a stavak 1. točka (l)			
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (f)	Članak 16.a stavak 1. točka (m)			
Članak 3. stavak 1. točka 2. podtočka (g)	Članak 16.a stavak 1. točka (n)			
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (a)	Članak 16.a stavak 1. točka (p)			
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (b)	Članak 16.a stavak 1. točka (q)			
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (c)	Članak 16.a stavak 1. točka (r)			
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (d)	Članak 16.a stavak 1. točka (s)			
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (e)	–			
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (f)	Članak 16.a stavak 1. točka (t)			
Članak 3. stavak 1. točka 3. podtočka (g)	Članak 16.a stavak 1. točka (u)			
Članak 3. stavak 1. točka 4. podtočka (a)	Članak 16.a stavak 1. točka (v)			
Članak 3. stavak 1. točka 4. podtočka (b)	Članak 16.a stavak 1. točka (w)			
Članak 3. stavak 2.	–			
Članak 3. stavak 3. prvi podstavak točka (a)	Članak 16.a stavak 3.			
Članak 3. stavak 3. prvi podstavak točka (b) i drugi podstavak	Članak 16.a stavak 4.			
Članak 3. stavak 4.	–			
Članak 4. stavci 1. i 5.	Članak 16.a stavak 10.			

Članak 4. stavak 2.	Članak 16.a stavak 9.			
Članak 4. stavci 3. i 4.	–			
Članak 5. stavak 1.	Članak 16.a stavak 1. prvi podstavak, stavak 5. i stavak 6. prvi podstavak			
Članak 5. stavak 2.	–			
Članak 5. stavak 3.	–			
Članak 6. stavak 1. prvi podstavak prva rečenica	Članak 16.b stavak 1. prvi podstavak			
Članak 6. stavak 1. prvi podstavak druga rečenica	–			
Članak 6. stavak 1. drugi podstavak prva alineja	Članak 16.b stavak 1. drugi podstavak točka (a)			
Članak 6. stavak 1. drugi podstavak druga alineja	Članak 16.b stavak 1. drugi podstavak točka (b)			
Članak 6. stavak 1. treći podstavak	–			
Članak 6. stavak 2. točka (a)	Članak 16.b stavak 2. točka (a)			
Članak 6. stavak 2. točka (b)	Članak 16.b stavak 2. točka (b)			
Članak 6. stavak 2. točka (c)	Članak 16.b stavak 2. točka (c)			
Članak 6. stavci 3., 4., 5., 6., 7. i 8.	–			
Članak 7. stavak 1. uvodni tekst	Članak 16.c stavak 1. uvodni tekst			
Članak 7. stavak 1. prva alineja	Članak 16.c stavak 1. točka (a)			

Članak 7. stavak 1. druga alineja	Članak 16.c stavak 1. točka (b)			
Članak 7. stavak 2.	Članak 16.c stavak 2.			
Članak 7. stavak 3.	Članak 16.c stavak 3.			
Članak 7. stavak 4.	Članak 16.c stavak 4.			
Članak 7. stavak 5.	Članak 16.c stavak 5.			
Članak 9.	–			
Članak 10.	–			
Članak 11. prvi i treći stavak	Članak 24. stavak 1.			
Članak 11. drugi stavak	–			
Članak 12. stavak 1.	Članak 25. prvi stavak			
Članak 12. stavak 2.	–			
Članak 13. stavak 1.	Članak 23. stavak 1.			
Članak 13. stavak 2.	Članak 23. stavak 2.			
Članak 13. stavak 3.	–			
Članak 14.	–			
Članak 15.	–			
Članak 16.	–			
Članak 17.	–			
Članak 18.	–			
Članak 19.	–			
Članak 20.	–			
Članak 21.	–			
Članak 22.	–			
Članak 23.	–			

USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA

1. **Naziv propisa Europske unije**
   Direktiva (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem

2. **Naziv prijedloga propisa**
   Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

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

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

Članak 1. Izmjene Direktive 2005/29/EZ Direktiva 2005/29/EZ mijenja se kako slijedi: 1.u članku 2. prvi stavak mijenja se kako slijedi: (a)umeće se sljedeća točka: „(ca),roba' znači roba kako je definirana u članku 2. točki 5. Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća (*1); (*1) Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28.).";" (b)dodaju se sljedeće točke: „(o),tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš' znači svaka poruka ili izjava koja nije obvezna na temelju prava Unije ili nacionalnog prava, u bilo kojem obliku uključujući tekstualno,	**Članak 2.** **Članak 4. mijenja se i glasi:** „Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje: 1. ažuriranje softvera je besplatno ažuriranje koje je potrebno radi održavanja usklađenosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga sa sklopljenim ugovorom o kupoprodaji, odnosno ugovorom o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući sigurnosno ažuriranje, ili ažuriranje funkcionalnosti ... 7. funkcionalnost je sposobnost digitalnog sadržaja, robe ili digitalne usluge izvršavati funkcije s obzirom na svoju svrhu ... 20. opća tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš je svaka tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš dana u pisanom ili usmenom obliku, uključujući putem audiovizualnih medija, koja nije obuhvaćena oznakom održivosti i ako	U potpunosti preuzeto	

slikovno, grafičko ili simboličko predstavljanje kao što su oznake, imena robnih marki, imena poduzeća ili proizvoda, u kontekstu tržišnog komuniciranja, u kojima se navodi ili implicira da proizvod, kategorija proizvoda, robna marka ili trgovac pozitivno utječe ili uopće ne utječe na okoliš ili da je manje štetan za okoliš od drugih proizvoda, kategorijâ proizvoda, robnih marki ili trgovaca ili da je poboljšao svoj utjecaj tijekom vremena; (p),opća tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš' znači svaka tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš u pisanom ili usmenom obliku, uključujući putem audiovizualnih medija, koja nije uključena u oznaku održivosti i ako specifikacija tvrdnje nije jasno i uočljivo navedena na istom mediju; (q),oznaka održivosti' znači svaki dobrovoljni znak pouzdanosti, znak kvalitete ili istovjetan znak, javni ili privatni, kojim se nastoji izdvojiti i promicati proizvod, postupak ili poslovanje s obzirom na njegova okolišna ili društvena obilježja ili oboje te isključuje	specifikacija tvrdnje nije jasno i uočljivo navedena na istom mediju ... 23. oznaka održivosti je svaka javna ili privatna, dobrovoljna oznaka povjerenja, znak kvalitete ili istovjetan znak kojim se nastoji izdvojiti i promicati proizvod, postupak ili poslovanje s obzirom na njegova okolišna ili društvena obilježja ili oboje te isključuje bilo koju obveznu oznaku koja se zahtijeva na temelju prava Europske unije ili nacionalnog prava ... 29. potrošni materijal je svaka komponenta robe koja se redovno troši i koju je potrebno zamijeniti ili dopuniti da bi roba funkcionirala kako je predviđeno ... 33. priznata izvrsna okolišna učinkovitost je okolišna učinkovitost koja je u skladu s Uredbom (EZ) br. 66/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o znaku za		

bilo koju obveznu oznaku koja se zahtijeva na temelju prava Unije ili nacionalnog prava; (r),program certificiranja' znači program verifikacije treće strane kojim se potvrđuje da su proizvod, proces ili poslovanje u skladu s određenim zahtjevima, koji omogućuje upotrebu odgovarajuće oznake održivosti i čiji su uvjeti, uključujući zahtjeve, javno dostupni te ispunjavaju sljedeće kriterije: i.program je otvoren pod transparentnim, poštenim i nediskriminirajućim uvjetima za sve trgovce koji su voljni i sposobni ispuniti zahtjeve programa; ii.zahtjeve programa izrađuje vlasnik programa uz savjetovanje s relevantnim stručnjacima i dionicima; iii.programom se utvrđuju postupci za rješavanje neusklađenosti sa zahtjevima programa i predviđa se povlačenje ili suspendiranje upotrebe oznake održivosti od strane trgovca u slučaju neusklađenosti sa zahtjevima programa; i	okoliš EU-a (SL L 27, 30.1.2010.) ili s nacionalnim ili regionalnim programima dodjele znaka zaštite okoliša tipa I. prema normi EN ISO 14024 koji su službeno priznati u državama članicama ili predstavlja najvišu okolišnu učinkovitost u skladu s drugim primjenjivim pravom Europske unije … 35. program certificiranja je program verifikacije treće strane kojim se potvrđuje da je proizvod, postupak ili poslovanje u skladu s određenim zahtjevima te koji omogućuje upotrebu odgovarajuće oznake održivosti čiji su uvjeti, uključujući zahtjeve, javno dostupni te ispunjavaju sljedeće: a) program je otvoren svim trgovcima koji su voljni i sposobni ispuniti zahtjeve programa, a uvjeti programa ispunjavaju zahtjeve transparentnosti, poštenja i nediskriminacije b) zahtjeve programa razvija vlasnik programa uz savjetovanje s		

iv.praćenje usklađenosti trgovca sa zahtjevima programa podliježe objektivnom postupku i provodi ga treća strana čija se stručnost i neovisnost i od vlasnika programa i od trgovca temelje na međunarodnim, Unijinim ili nacionalnim standardima i postupcima; (s),priznata izvrsna okolišna učinkovitost' znači okolišna učinkovitost koja je u skladu s Uredbom (EZ) br. 66/2010 Europskog parlamenta i Vijeća (*2) ili s nacionalnim ili regionalnim programima dodjele znaka za okoliš tipa I. prema normi EN ISO 14024 koji su službeno priznati u državama članicama ili s najvišom okolišnom učinkovitosti u skladu s drugim primjenjivim pravom Unije; (t),trajnost' znači trajnost kako je definirana u članku 2. točki 13. Direktive (EU) 2019/771; (u),ažuriranje softvera' znači ažuriranje koje je potrebno radi održavanja usklađenosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga u skladu s Direktivom (EU) 2019/770 Europskog	relevantnim stručnjacima i dionicima c) programom se utvrđuju postupci za rješavanje neusklađenosti sa zahtjevima programa i predviđa se povlačenje ili suspendiranje upotrebe oznake održivosti od strane trgovca u slučaju neusklađenosti sa zahtjevima programa d) praćenje usklađenosti trgovca sa zahtjevima programa podliježe objektivnom postupku i provodi ga treća strana čija se stručnost i neovisnost i od vlasnika programa i od trgovca temelje na međunarodnim, standardima Europske unije ili nacionalnim standardima i postupcima ... 46. trajnost je sposobnost stvari da zadrži svoje funkcije i radne značajke tijekom uobičajene upotrebe ...		

parlamenta i Vijeća (*3) i Direktivom (EU) 2019/771, uključujući sigurnosno ažuriranje, ili ažuriranje funkcionalnosti; (v),potrošni materijal' znači svaka komponenta robe koja se redovno troši i koju je potrebno zamijeniti ili dopuniti da bi roba funkcionirala kako je predviđeno; (w),funkcionalnost' znači funkcionalnost kako je definirana u članku 2. točki 9. Direktive (EU) 2019/771.; (*2) Uredba (EZ) br. 66/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o znaku za okoliš EU-a (SL L 27, 30.1.2010., str. 1.)." (*3) Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1.).";" 2.članak 6. mijenja se kako slijedi: (a)u stavku 1. točka (b) zamjenjuje se sljedećim:	48. tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš je izjava ili poruka u kontekstu tržišnog komuniciranja, koja nije predviđena pravom Europske unije ili nacionalnim pravom, dana u bilo kojem obliku, uključujući tekstualno, slikovno, grafičko ili simboličko predstavljanje kao što je etiketa, ime robne marke, tvrtka trgovca ili naziv proizvoda, a kojom se izjavljuje ili navodi da proizvod, kategorija proizvoda, robna marka ili trgovac pozitivno utječe ili uopće ne utječe na okoliš ili da je manje štetan za okoliš od drugih proizvoda, kategorijâ proizvoda, robnih marki ili trgovaca ili da je poboljšao svoj utjecaj na okoliš tijekom vremena Članak 16. U članku 35. stavku 2. točka 2. mijenja se i glasi: „2. osnovna obilježja proizvoda, kao što su njegova dostupnost, koristi, rizici, izvedba, sastav, okolišna ili društvena obilježja,		

„(b)glavna obilježja proizvoda kao što su njegova dostupnost, pogodnosti, rizici, izvedba, sastav, okolišna ili društvena obilježja, pripadajući pribor, aspekti kružnosti kao što su trajnost, mogućnost popravka ili recikliranja, poslijeprodajne usluge za korisnike i rješavanje pritužbi, metoda i datum proizvodnje odnosno nabave, isporuka, spremnost za uporabu, korištenje, količina, specifikacija, zemljopisno odnosno tržišno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe odnosno rezultati i bitna obilježja testova ili kontrola provedenih na proizvodu;”; (b)u stavku 2. dodaju se sljedeće točke: „(d)iznošenje tvrdnje o prihvatljivosti za okoliš u vezi s budućom okolišnom učinkovitošću bez jasnih, objektivnih, javno dostupnih i provjerljivih obveza utvrđenih u detaljnom i realističnom planu provedbe koji uključuje mjerljive i vremenski ograničene ciljeve i druge relevantne elemente potrebne za potporu njegovoj provedbi, kao što je raspodjela resursa, i koji	pripadci, aspekti kružnosti kao što su trajnost, mogućnost popravka ili recikliranja, postojanje postprodajnih usluga potrošaču i sustava rješavanja pritužbi, metode i datum proizvodnje ili nabave, dostava, podobnost za ostvarivanje svrhe, način korištenja, količina, specifikacija, zemljopisno ili tržišno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe ili rezultati i bitni pokazatelji testova ili provjera provedenih na proizvodu.“. U stavku 3. točki 3. briše se točka na kraju rečenice i dodaju se točke 4. i 5. koje glase: „4. iznošenje tvrdnje o prihvatljivosti za okoliš u vezi s budućom okolišnom učinkovitošću bez jasnih, objektivnih, javno dostupnih i provjerljivih obveza utvrđenih u detaljnom i realističnom planu provedbe koji uključuje mjerljive i vremenski ograničene ciljeve i druge relevantne elemente potrebne za potporu njegovoj provedbi, kao što		

redovito provjerava stručna treća strana čiji se nalazi stavljaju na raspolaganje potrošačima; (e) oglašavanje pogodnosti za potrošače koje su nevažne i ne proizlaze ni iz jednog obilježja proizvoda ili poslovanja."; 3. u članku 7. dodaje se sljedeći stavak: „7. Ako trgovac pruža uslugu u okviru koje se uspoređuju proizvodi i potrošaču pruža informacije o okolišnim ili društvenim obilježjima ili aspektima kružnosti, kao što su trajnost, mogućnost popravka ili recikliranja, proizvoda ili dobavljača tih proizvoda, informacije o metodi usporedbe, proizvodima koji su predmet usporedbe i dobavljačima tih proizvoda te mjere koje su uspostavljene radi održavanja ažurnosti tih informacija smatraju se bitnim informacijama."; 4. Prilog I. mijenja se u skladu s Prilogom ovoj Direktivi.	je raspodjela resursa, i koji redovito provjerava stručna treća strana čiji su nalazi dostupni potrošačima 5. oglašavanje nebitnih pogodnosti za potrošače koje ne proizlaze niti iz jednog obilježja proizvoda ili poslovanja.". **Članak 17.** U članku 36. stavku 5. točki 3. briše se točka na kraju rečenice i dodaje se točka 4. koja glasi: „4. informacije o metodi usporedbe, proizvodima koji su predmet usporedbe i dobavljačima tih proizvoda te mjere koje su uspostavljene radi održavanja ažurnosti tih informacija, ako trgovac pruža uslugu u okviru koje se uspoređuju proizvodi i potrošaču pruža informacije o okolišnim ili društvenim obilježjima ili aspektima kružnosti, kao što su trajnost, mogućnost popravka ili recikliranja, proizvoda ili dobavljača tih proizvoda.".		

	Članak 18. Članak 37. mijenja se i glasi: „Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci: 1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj 2. isticanje žigova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja 3. isticanje oznake održivosti koja nije utemeljena na programu certificiranja ili koju nisu utvrdila javnopravna tijela		

	4. tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj 5. tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo ovlašteno tijelo ili privatno tijelo, iako to nije slučaj ili ista takva tvrdnja kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja 6. opća tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš kada trgovac ne može dokazati priznatu izvrsnu okolišnu učinkovitost relevantnu za tvrdnju 7. tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš cjelokupnog proizvoda ili cjelokupnog poslovanja trgovca kad se ona odnosi samo na određeni aspekt proizvoda ili na		

	određenu djelatnost poslovanja trgovca 8. tvrdnja kojoj su osnova poslovi kompenzacije stakleničkih plinova da proizvod ima neutralan, smanjen ili pozitivan utjecaj na okoliš u smislu emisija stakleničkih plinova 9. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, opseg oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti 10. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim		

	odbijanje da se potrošaču pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvaćanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda 11. lažna tvrdnja da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uvjetima u vrlo ograničenom razdoblju, a radi navođenja potrošača da odmah donese odluku o kupnji, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku utemeljenu na saznanju o svim relevantnim okolnostima 12. obvezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, komunicirajući prije odluke o kupnji s potrošačem na jeziku koji nije službeni jezik države članice Europske unije u kojoj se trgovac nalazi, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom		

	drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije sklapanja ugovora 13. tvrdnja ili na drugi način stvoriti dojam da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj 14. predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca 15. predstavljanje zahtjeva propisanih zakonom za sve proizvode unutar relevantne kategorije proizvoda na tržištu Unije kao razlikovnog obilježja ponude trgovca 16. koristiti uredničke sadržaje u medijima radi plaćene promidžbe proizvoda, a da u tim sadržajima nije jasno izraženo riječima, znakovima ili zvukovima koje potrošač može jasno prepoznati, da je riječ o promidžbi		

	17. pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvoda u rezultatima pretraživanja 18. iznositi netočne tvrdnje u vezi s prirodom i obujmom rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji ako potrošač ne kupi proizvod 19. oglašavati proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač 20. uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava		

	promidžbe, pri čemu potrošač mora dati određenu činidbu kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod 21. tvrdnja da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u druge poslovne prostorije, iako to nije slučaj 22. tvrdnja da proizvod može olakšati dobitak u igrama na sreću 23. lažna tvrdnja da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju 24. prenošenje netočnih obavijesti u vezi sa stanjem na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta		

	25. tvrdnja u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent 26. označavanje proizvoda oznakama „gratis“, „besplatno“, „bez naknade“ ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili primitka proizvoda 27. uvrštavanje u promidžbene materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi, iako to nije slučaj 28. lažna tvrdnja ili stvaranje dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog		

	zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača 29. stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge u vezi s proizvodom dostupne i u državi članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan 30. preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica 31. navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača		

	32. podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka radi promocije proizvoda 33. uskraćivanje informacija potrošaču o činjenici da će ažuriranje softvera negativno utjecati na funkcioniranje robe s digitalnim elementima ili na upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga. 34. predstavljanje ažuriranje softvera kao nužnog kad se njime samo poboljšava funkcionalnost 35. svako zavaravajuće tržišno komuniciranje povezano s robom koja sadržava značajku koja je uvedena kako bi se ograničila njezina trajnost unatoč tome što su informacije o značajki i njezinim		

	učincima na trajnost robe dostupne trgovcu 36. lažna tvrdnja da roba ima određenu trajnost u smislu vremena ili intenziteta korištenja u uobičajenim uvjetima uporabe 37. predstavljanje robe iznoseći tvrdnje da se proizvod može popraviti, iako to nije slučaj 38. navođenje potrošača da zamijeni ili dopuni potrošni materijal robe ranije nego što bi to bilo potrebno zbog tehničkih razloga 39. uskraćivanje informacija o narušavanju funkcionalnosti robe pri upotrebi potrošnog materijala, rezervnih dijelova ili pribora koje nije isporučio izvorni proizvođač ili lažna tvrdnja da će do takvog narušavanja doći.“.		

Članak 2. Izmjene Direktive 2011/83/EU Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi: 1.u članku 2. umeću se sljedeće točke: „(14.a),komercijalno jamstvo trajnosti' znači proizvođačevo komercijalno jamstvo trajnosti iz članka 17. Direktive (EU) 2019/771, prema kojem je proizvođač tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti izravno odgovoran potrošaču za popravak ili zamjenu robe u skladu s člankom 14. Direktive (EU) 2019/771 kad god se pokaže da roba nije trajna; (14.b),trajnosť znači trajnost kako je definirana u članku 2. točki 13. Direktive (EU) 2019/771;	Članak 2. **Članak 2.** Članak 4. mijenja se i glasi: „Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje: 1. ažuriranje softvera je besplatno ažuriranje koje je potrebno radi održavanja usklađenosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga sa sklopljenim ugovorom o kupoprodaji, odnosno ugovorom o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući sigurnosno ažuriranje, ili ažuriranje funkcionalnosti ...	U potpunosti preuzeto	

(14.c),proizvođač' znači proizvođač kako je definiran u članku 2. točki 4. Direktive (EU) 2019/771; (14.d),ocjena popravljivosti' znači ocjena koja izražava mogućnost popravka robe na temelju usklađenih zahtjeva utvrđenih na razini Unije; (14.e),ažuriranje softvera' znači besplatno ažuriranje, uključujući sigurnosno ažuriranje, koje je potrebno radi održavanja usklađenosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga u skladu s direktivama (EU) 2019/770 i (EU) 2019/771;"; 2.u članku 5. stavak 1. mijenja se kako slijedi: (a)točka (e) zamjenjuje se sljedećim: „(e)podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti za robu i njegovih glavnih elemenata, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno Direktivom (EU) 2019/771, na uočljiv način s pomoću usklađene obavijesti iz članka 22.a ove Direktive;"; (b)umeću se sljedeće točke:	12. komercijalno jamstvo trajnosti je proizvođačevo komercijalno jamstvo trajnosti uređeno odredbama zakona kojim se uređuju obvezni odnosi prema kojem je proizvođač tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti izravno odgovoran potrošaču za popravak ili zamjenu robe kad god se pokaže da roba nije trajna ... 18. ocjena popravljivosti je ocjena koja izražava mogućnost popravka robe na temelju usklađenih zahtjeva utvrđenih na razini Europske unije ... 37. proizvođač je osoba koja je izradila robu, uvezla robu na području Europske unije i svaka druga osoba koja se predstavlja kao proizvođač time što na stvar stavlja svoje ime, zaštitni znak ili drugi razlikovni znak ...		

„(ea)ako proizvođač nudi potrošaču komercijalno jamstvo trajnosti bez dodatnih troškova, koje obuhvaća robu u cijelosti i koje traje dulje od dvije godine i stavi te informacije na raspolaganje trgovcu, informacije o tome da ta roba ima takvo jamstvo, njegovo trajanje i podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti, na uočljiv način s pomoću usklađene oznake iz članka 22.a; (eb)podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti za digitalni sadržaj i digitalne usluge; (ec)kada je to primjenjivo, postojanje i uvjeti postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava; (ed)za robu s digitalnim elementima, za digitalni sadržaj i za digitalne usluge, ako proizvođač ili pružatelj stavlja na raspolaganje takve informacije trgovcu, minimalno razdoblje, bilo da je ono izraženo vremenskim trajanjem ili upućivanjem na datum, tijekom kojeg proizvođač ili pružatelj pruža ažuriranja softvera.”;	46. trajnost je sposobnost stvari da zadrži svoje funkcije i radne značajke tijekom uobičajene upotrebe **Članak 21.** Članak 46. mijenja se i glasi: „(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o: 1. glavnim obilježjima proizvoda, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na proizvod te medij koji se koristi za prijenos obavijesti 2. nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte		

(c)dodaju se sljedeće točke: „(i)ako je to primjenjivo, ocjenu popravljivosti robe; (j)ako točka (i) nije primjenjiva i pod uvjetom da proizvođač stavi informacije na raspolaganje trgovcu, informacije o dostupnosti i o postupku naručivanja rezervnih dijelova potrebnih za održavanje usklađenosti robe i procijenjenom trošku tog postupka, o dostupnosti uputa za popravak i održavanje, i o ograničenjima popravka.”; 3.u članku 6. stavak 1. mijenja se kako slijedi: (a)točka (g) zamjenjuje se sljedećim: „(g)načine plaćanja, isporuke, uključujući isporuku prihvatljivu za okoliš ako je dostupna, izvršenje, rok do kojeg se trgovac obvezuje isporučiti robu ili izvršiti usluge i, kad je to primjenjivo, postupak koji trgovac primjenjuje za rješavanje reklamacija;”; (b)točka (l) zamjenjuje se sljedećim: „(l)podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti za robu i njegovih glavnih	3. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude razumno izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ih nije moguće razumno izračunati unaprijed 4. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, roku isporuke robe ili pružanja usluge te načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca **5. odgovornosti za materijalne nedostatke za određenu robu i njezinom osnovnom sadržaju, uključujući obavijest o njezinom minimalnom trajanju u razdoblju od dvije godine u skladu s odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi**		

elemenata, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno Direktivom (EU) 2019/771, na uočljiv način s pomoću usklađene obavijesti iz članka 22.a ove Direktive;”;	**6. odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom**		
(c)umeću se sljedeće točke:	7. tome da je izdano komercijalno jamstvo te uvjetima njegova korištenja		
„(la)ako proizvođač nudi potrošaču komercijalno jamstvo trajnosti bez dodatnih troškova, koje obuhvaća robu u cijelosti i koje traje dulje od dvije godine i stavi te informacije na raspolaganje trgovcu, informacije o tome da ta roba ima takvo jamstvo, njegovo trajanje i podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti, na uočljiv način s pomoću usklađene oznake iz članka 22.a;	**8. tome da je proizvođač izdao besplatno komercijalno jamstvo trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine, njegovom ukupnom trajanju zajedno s podsjetnikom na odgovornost o materijalnom nedostatku robe, ako je proizvođač izdao komercijalno jamstvo trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine i obavijestio trgovca o istom**		
(lb)podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva usklađenosti za digitalni sadržaj i digitalne usluge;			
(lc)za robu s digitalnim elementima, za digitalni sadržaj i za digitalne usluge, ako proizvođač ili pružatelj stavlja na raspolaganje takve informacije trgovcu, minimalno razdoblje, bilo da je ono izraženo vremenskim trajanjem ili upućivanjem na	**9. minimalnom razdoblju, bilo da je izraženo vremenskim trajanjem ili upućivanjem na datum, tijekom kojeg proizvođač ili pružatelj digitalnog sadržaja ili usluge pruža ažuriranja softvera za**		

datum, tijekom kojeg proizvođač ili pružatelj pruža ažuriranja softvera.”; (d)dodaju se sljedeće točke: „(u)ako je to primjenjivo, ocjenu popravljivosti robe; (v)ako točka (u) nije primjenjiva i pod uvjetom da proizvođač takve informacije stavi na raspolaganje trgovcu, informacije o dostupnosti i postupku naručivanja rezervnih dijelova potrebnih za održavanje sukladnosti robe i procijenjenom trošku tog postupka, o dostupnosti uputa za popravak i održavanje, i o ograničenjima popravka.”; 4.u članku 8. stavku 2. prvi podstavak zamjenjuje se sljedećim: „2.Ako ugovorom na daljinu koji se sklapa elektroničkim sredstvom potrošač preuzima obvezu plaćanja, trgovac potrošaču jasno i na uočljiv način daje na znanje, i to neposredno prije nego što potrošač pošalje svoju narudžbu, informacije predviđene u članku 6. stavku 1. točkama (a), (e), (la), (o) i (p).”; 5.u poglavlju V. umeće se sljedeći članak:	**robu s digitalnim elementima, za digitalni sadržaj i za digitalne usluge, ako proizvođač ili pružatelj digitalnog sadržaja ili usluge osigurava dostupnost navedenih obavijesti trgovcu** 10. ispravama koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda, kao što su komercijalno jamstvo, tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu, popis ovlaštenih servisa, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi, a koje moraju biti istovjetne s izvornikom i napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom **11. postojanju usluga koje se nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga, ako trgovac pruža takve usluge** 12. trajanju ugovora te, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno da		

„Članak 22.a Usklađena obavijest i usklađena oznaka 1. Kako bi se osiguralo da su potrošači dobro informirani i da mogu lako razumjeti svoja prava u cijeloj Uniji, za pružanje informacija u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (e) i člankom 6. stavkom 1. točkom (l) upotrebljava se usklađena obavijest, a za pružanje informacija u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (ea) i člankom 6. stavkom 1. točkom (la) upotrebljava se usklađena oznaka. 2. Komisija do 27. rujna 2025. provedbenim aktima određuje dizajn i sadržaj usklađene obavijesti iz stavka 1. 3. Usklađena obavijest sadržava glavne elemente zakonskog jamstva usklađenosti, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno u Direktivi (EU) 2019/771 i opće upućivanje na mogućnost da je trajanje zakonskog jamstva usklađenosti dulje u skladu s nacionalnim pravom. 4. Komisija do 27. rujna 2025. provedbenim aktima određuje dizajn i sadržaj usklađene oznake iz stavka 1.	bude automatski produžen, o uvjetima otkaza ili raskida ugovora 13. funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite 14. kompatibilnosti i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju trgovac zna ili bi morao znati 15. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova odnosno o sustavima za obeštećenje te načinu kako ih potrošač može koristiti **16. ocjeni popravljivosti robe, a ako iste nema trgovac obavještava potrošača o dostupnosti i o postupku naručivanja rezervnih dijelova potrebnih za održavanje usklađenosti robe s ugovorom i**		

5. Usklađena obavijest i usklađena oznaka moraju biti lako prepoznatljive i razumljive potrošačima, a trgovcima jednostavne za korištenje i reproduciranje. 6. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 27.a.” ; 6.umeće se sljedeći članak: „Članak 27.a Postupak odbora 1. Komisiji pomaže odbor. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća (*4). 2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011. (*4) Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13.).”."	**procijenjenom trošku naručivanja, o dostupnosti uputa za popravak i održavanje te o ograničenjima popravka, ako je proizvođač osigurao dostupnost navedenih obavijesti trgovcu.** (2) Odredbe stavka 1. ovoga članka ne odnose se na svakodnevne poslove između trgovaca i potrošača koji se ispunjavaju u trenutku njihova sklapanja. **(3) Obavijest o minimalnom trajanju odgovornosti za materijalne nedostatke iz stavka 1. točke 5. ovoga članka trgovac pruža isticanjem usklađene oznake na uočljiv način.** **(4) Obavijest o komercijalnom jamstvu trajnosti iz stavka 1. točke 8. ovoga članka trgovac pruža isticanjem usklađene etikete na uočljiv način.**		

	(5) Sadržaj i izgled usklađene oznake i etikete iz stavaka 3. i 4. ovoga članka uređuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom.“. **Članak 24.** Članak 60. mijenja se i glasi: „(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o: 1. glavnim obilježjima proizvoda, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na proizvod te medij koji se koristi za prijenos obavijesti 2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju		

	3. nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa 4. adresi mjesta svojeg poslovanja odnosno adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga stavka 5. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed 6. informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka		

	7. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi **8. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe, uključujući isporuku prihvatljivu za okoliš, ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca** 9. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora u slučajevima u kojima to pravo postoji 10. obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 81. stavku 1. ovoga Zakona te o postojanju i mjestu gdje se na mrežnoj stranici trgovca nalazi funkcija za jednostrani raskid, u		

	slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid 11. tome da je potrošač dužan snositi troškove povrata robe, ako iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, odnosno o troškovima povrata robe, ako kod ugovora sklopljenih na daljinu povrat robe zbog svoje prirode ne može biti izvršen poštom na uobičajen način 12. tome da će, ako iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 68. ili člankom 77. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 84. stavku 8. ovoga Zakona 13. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 86. ovoga Zakona to pravo isključeno odnosno o		

	pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora **14. odgovornosti za materijalne nedostatke za određenu robu i njezinim osnovnim sadržajima, uključujući obavijest o njezinom minimalnom trajanju u razdoblju od dvije godine u skladu s odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi** 15. odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom 16. tome da je izdano komercijalno jamstvo te uvjetima njegova korištenja **17. tome da je proizvođač izdao besplatno komercijalno jamstvo trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine, njegovom ukupnom trajanju**		

	zajedno s podsjetnikom na odgovornost o materijalnom nedostatku robe, ako je proizvođač izdao komercijalno jamstvo trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine i obavijestio trgovca o istom trgovcu **18. minimalnom razdoblju, bilo da je ono izraženo vremenskim trajanjem ili upućivanjem na datum, tijekom kojeg proizvođač ili pružatelj digitalnog sadržaja ili usluge pruža ažuriranja softvera za robu s digitalnim elementima, za digitalni sadržaj i za digitalne usluge, ako proizvođač ili pružatelj digitalnog sadržaja ili usluge učinio dostupnim navedene obavijesti trgovcu** 19. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o uvjetima komercijalnih jamstava koja su izdana uz robu		

	20. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca 21. trajanju ugovora, ako je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme odnosno koji se automatski produžuje 22. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom 23. pologu ili drugom financijskom osiguranju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja 24. funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga,		

	uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja 25. kompatibilnosti i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati 26. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova odnosno o sustavima za obeštećenje te načinu kako ih potrošač može koristiti **27. ocjeni popravljivosti robe, a ako iste nema trgovac obavještava potrošača o dostupnosti i o postupku naručivanja rezervnih dijelova potrebnih za održavanje usklađenosti robe s ugovorom i procijenjenom trošku tog postupka naručivanja, o dostupnosti uputa za popravak i održavanje te o ograničenjima popravka, ako je proizvođač učinio dostupnim navedene obavijesti trgovcu.**		

	(2) Obavijesti iz stavka 1. ovoga članka čine sastavni dio ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog na daljinu i ne mogu se mijenjati, osim ako su se strane izrijekom drukčije sporazumjele. (3) Ako je ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu sklopljen na neodređeno vrijeme ili je njime ugovorena pretplata, ukupna cijena iz stavka 1. točke 5. ovoga članka odnosi se na ukupne troškove u pojedinom obračunskom razdoblju. (4) Ako je u ugovoru iz stavka 3. ovoga članka ugovorena fiksna naknada, ukupna cijena iz stavka 1. točke 5. ovoga članka uključuje i ukupne mjesečne troškove. (5) Ako u ugovoru iz stavka 3. ovoga članka ukupna cijena ne može biti razumno izračunata		

	unaprijed, potrošač mora biti obaviješten o načinu izračuna cijene. (6) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima predviđenima u stavku 1. točkama 5. i 11. ovoga članka te stavcima 3. do 5. ovoga članka, potrošač nije dužan snositi te troškove. **(7) Obavijest o minimalnom trajanju odgovornosti za materijalne nedostatke iz stavka 1. točke 14. ovoga članka trgovac pruža isticanjem usklađene oznake na uočljiv način.** **(8) Obavijest o komercijalnom jamstvu trajnosti iz stavka 1. točke 17. ovoga članka trgovac pruža isticanjem usklađene etikete na uočljiv način.** (9) Obavijest iz ovoga članka mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne		

	isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika. **(10) Sadržaj i izgled usklađene oznake i etikete iz stavaka 7. i 8. ovoga članka uređuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača pravilnikom iz članka 46. stavka 5. ovoga Zakona.“** **Članak 27.** U članku 74. stavak 1. mijenja se i glasi: „(1) Ako bi temeljem ugovora sklopljenog elektroničkim putem potrošač bio u obvezi izvršiti određeno plaćanje, trgovac mora, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, na jasan i lako uočljiv način obavijestiti potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 5., 17., 21. i 22. i stavaka 3. do 5. ovoga Zakona.“.		

Članak 3. Izvješća Komisije i preispitivanje Komisija do 27. rujna 2031. podnosi izvješće o primjeni ove Direktive Europskom parlamentu i Vijeću. To izvješće uključuje procjenu doprinosa ove Direktive jačanju prava potrošača, posebno djelotvornosti usklađene oznake i usklađene obavijesti u pogledu poboljšanja dostupnosti komercijalnih jamstava trajnosti i njihovog razumijevanja od strane potrošača, kao i osviještenosti potrošača o njihovim pravima na temelju zakonskog jamstva. Nadalje, u izvješću se procjenjuje ukupni doprinos ove Direktive sudjelovanju potrošača u zelenoj tranziciji i njezin učinak na trgovce. Tom se izvješću, prema potrebi, prilažu relevantni zakonodavni prijedlozi.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.
Članak 4. Prenošenje 1. Države članice do 27. ožujka 2026. donose i objavljuju mjere potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.	PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE **Članak 64.** Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članaka 4., 21. i 46.	U potpunosti preuzeto	

One primjenjuju te mjere od 27. rujna 2026. Kada države članice donose te mjere, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice. 2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.	ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona. **Članak 66.** Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članaka 19. i 20. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točke 10. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona i članaka 28. do 44. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 19. lipnja 2026., članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.,članaka 16. do 18. ovoga Zakona, članka 46. stavaka 1. do 4. koji je izmijenjen člankom 21. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točaka 8., 14., 16. do 19. i 27., stavaka 7. i 8. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona, članaka 26. i 27. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 27. rujna 2026 te članka 7. stavaka 1. do 9. koji je izmijenjen člankom 4. ovoga Zakona koji stupa na snagu sto dvadesetog dana od dana objave u „Narodnim novinama“.		

	Članak 1. U Zakonu o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22. i 59/23.), u članku 2. stavku 1. iza točke 10. dodaju se točke 11. do 13. koje glase: „11. Direktiva (EU) 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ (SL L, 2023/2673, 28.11.2023) 12. Direktiva (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem (SL L, 2024/825, 6.3.2024.) 13. Direktiva (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim		

	pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828 (SL L, 2024/1799, 10.7.2024.).“.		
Članak 5. Stupanje na snagu Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Europske unije.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.
Članak 6. Adresati Ova je Direktiva upućena državama članicama.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.
PRILOG Prilog I. Direktivi 2005/29/EZ mijenja se kako slijedi: 1.umeće se sljedeća točka: „2.aIsticanje oznake održivosti koja se ne temelji na programu	**Članak 18.** Članak 37. mijenja se i glasi:	U potpunosti preuzeto	

certificiranja ili koju nisu utvrdila javna tijela.”; 2.umeću se sljedeće točke: „4a.Opća tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš, a da trgovac ne može dokazati priznatu izvrsnu okolišnu učinkovitost relevantnu za tvrdnju. 4.bTvrdnja o prihvatljivosti cjelokupnog proizvoda ili cjelokupnog poslovanja trgovca za okoliš kad se ona odnosi samo na određeni aspekt proizvoda ili na određenu djelatnost poslovanja trgovca. 4.cTvrdnja, na temelju kompenzacije stakleničkih plinova, da proizvod ima neutralan, smanjen ili pozitivan utjecaj na okoliš u smislu emisija stakleničkih plinova.”; 3.umeće se sljedeća točka: „10.aPredstavljanje zahtjeva propisanih zakonom za sve proizvode unutar relevantne kategorije proizvoda na tržištu Unije kao razlikovnog obilježja ponude trgovca.”; 4.umeću se sljedeće točke: „23.dUskraćivanje informacija potrošaču o činjenici da će ažuriranje softvera negativno utjecati na funkcioniranje robe s digitalnim elementima ili na	„Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci: 1. tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovaca, iako to nije slučaj 2. isticanje žigova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja 3. isticanje oznake održivosti koja nije utemeljena na programu certificiranja ili koju nisu utvrdila javnopravna tijela 4. tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo, iako to nije slučaj 5. tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, njegovu poslovnu		

upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga. 23.ePredstavljanje ažuriranja softvera kao nužnog kad se njime samo poboljšava funkcionalnost. 23.fSvako tržišno komuniciranje povezano s robom koja sadržava značajku koja je uvedena kako bi se ograničila njezina trajnost unatoč tome što su informacije o značajki i njezinim učincima na trajnost robe dostupne trgovcu. 23.gLažna tvrdnja da roba u uobičajenim uvjetima uporabe ima određenu trajnost u smislu vremena ili intenziteta korištenja. 23.hPredstavljanje robe tako da se iznose tvrdnje da se proizvod može popraviti, iako to nije slučaj. 23.iNavođenje potrošača da zamijeni ili dopuni potrošni materijal proizvoda ranije nego što bi to bilo potrebno zbog tehničkih razloga. 23.jUskraćivanje informacija o narušavanju funkcionalnosti robe pri upotrebi potrošnog materijala, rezervnih dijelova ili pribora koje nije isporučio izvorni proizvođač ili lažna tvrdnja da će do takvog narušavanja doći.”.	praksu ili njegov proizvod odobrilo, preporučilo ili dopustilo ovlašteno tijelo ili privatno tijelo, iako to nije slučaj ili ista takva tvrdnja kada njegova poslovna praksa ili proizvod ne udovoljava zahtjevima za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dopuštenja 6. opća tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš kada trgovac ne može dokazati priznatu izvrsnu okolišnu učinkovitost relevantnu za tvrdnju 7. tvrdnja o prihvatljivosti za okoliš cjelokupnog proizvoda ili cjelokupnog poslovanja trgovca kad se ona odnosi samo na određeni aspekt proizvoda ili na određenu djelatnost poslovanja trgovca 8. tvrdnja kojoj su osnova poslovi kompenzacije stakleničkih plinova da proizvod ima neutralan, smanjen ili pozitivan utjecaj na okoliš u smislu emisija stakleničkih plinova		

	9. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda po navedenoj cijeni, u vrijeme i u količini koji su razumni s obzirom na proizvod, opseg oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu, odnosno da neće biti u mogućnosti osigurati da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po navedenoj cijeni, u vremenu i u količini koji su razumni s obzirom na navedene okolnosti 10. pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se potrošaču pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvaćanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda		

	11. lažna tvrdnja da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uvjetima u vrlo ograničenom razdoblju, a radi navođenja potrošača da odmah donese odluku o kupnji, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku utemeljenu na saznanju o svim relevantnim okolnostima 12. obvezati se potrošaču na pružanje nekih postprodajnih usluga, komunicirajući prije odluke o kupnji s potrošačem na jeziku koji nije službeni jezik države članice Europske unije u kojoj se trgovac nalazi, a zatim omogućiti pružanje tih usluga samo na nekom drugom jeziku, a da potrošač na to nije bio jasno upozoren prije sklapanja ugovora 13. tvrdnja ili na drugi način stvoriti dojam da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj		

	14. predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca 15. predstavljanje zahtjeva propisanih zakonom za sve proizvode unutar relevantne kategorije proizvoda na tržištu Unije kao razlikovnog obilježja ponude trgovca 16. koristiti uredničke sadržaje u medijima radi plaćene promidžbe proizvoda, a da u tim sadržajima nije jasno izraženo riječima, znakovima ili zvukovima koje potrošač može jasno prepoznati, da je riječ o promidžbi 17. pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na mrežni upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvoda u rezultatima pretraživanja		

	18. iznositi netočne tvrdnje u vezi s prirodom i obujmom rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji ako potrošač ne kupi proizvod 19. oglašavati proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, i to na način da se namjerno navodi potrošača na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač 20. uspostavljanje, vođenje ili promidžba piramidalnog sustava promidžbe, pri čemu potrošač mora dati određenu činidbu kako bi mogao dobiti određenu naknadu, i to prije svega zbog toga jer je uveo u sustav nove potrošače, a ne zbog toga jer je kupio ili konzumirao proizvod		

	21. tvrdnja da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u druge poslovne prostorije, iako to nije slučaj 22. tvrdnja da proizvod može olakšati dobitak u igrama na sreću 23. lažna tvrdnja da proizvod može izliječiti bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju 24. prenošenje netočnih obavijesti u vezi sa stanjem na tržištu ili dostupnosti proizvoda, s namjerom da se navede potrošača da kupi proizvod pod uvjetima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uvjeta 25. tvrdnja u okviru poslovne prakse da se raspisuje nagradna igra ili promocija, a da se ne dodijeli opisana nagrada ili njezin razuman ekvivalent		

	26. označavanje proizvoda oznakama „gratis“, „besplatno“, „bez naknade“ ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovaranja na poslovnu praksu, troškova dostave ili primitka proizvoda 27. uvrštavanje u promidžbene materijale računa ili nekog drugog zahtjeva za plaćanje kojim se kod potrošača stvara dojam da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi, iako to nije slučaj 28. lažna tvrdnja ili stvaranje dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača 29. stvaranje lažnog dojma da su postprodajne usluge u vezi s proizvodom dostupne i u državi		

	članici Europske unije koja je različita od one u kojoj je proizvod prodan 30. preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaženje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica 31. navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača 32. podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili		

	društvenih preporuka radi promocije proizvoda 33. uskraćivanje informacija potrošaču o činjenici da će ažuriranje softvera negativno utjecati na funkcioniranje robe s digitalnim elementima ili na upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga. 34. predstavljanje ažuriranje softvera kao nužnog kad se njime samo poboljšava funkcionalnost 35. svako zavaravajuće tržišno komuniciranje povezano s robom koja sadržava značajku koja je uvedena kako bi se ograničila njezina trajnost unatoč tome što su informacije o značajki i njezinim učincima na trajnost robe dostupne trgovcu 36. lažna tvrdnja da roba ima određenu trajnost u smislu		

	vremena ili intenziteta korištenja u uobičajenim uvjetima uporabe 37. predstavljanje robe iznoseći tvrdnje da se proizvod može popraviti, iako to nije slučaj 38. navođenje potrošača da zamijeni ili dopuni potrošni materijal robe ranije nego što bi to bilo potrebno zbog tehničkih razloga 39. uskraćivanje informacija o narušavanju funkcionalnosti robe pri upotrebi potrošnog materijala, rezervnih dijelova ili pribora koje nije isporučio izvorni proizvođač ili lažna tvrdnja da će do takvog narušavanja doći.“.		

USPOREDNI PRIKAZ PODUDARANJA ODREDBI PROPISA EUROPSKE UNIJE S PRIJEDLOGOM PROPISA

1. **Naziv propisa Europske unije**
   Direktiva (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828 (Tekst značajan za EGP)

2. **Naziv prijedloga propisa**
   Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

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

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

Članak 1. Predmet, svrha i područje primjene 1. Ovom se Direktivom utvrđuju zajednička pravila kojima se jačaju odredbe povezane s popravkom robe s ciljem da se doprinese pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta te istodobno osigura visoka razina zaštite potrošača i okoliša. 2. Direktiva se primjenjuje na popravak robe koju su potrošači kupili u slučaju nedostatka na robi koji se pojavi ili postane očit izvan roka odgovornosti prodavatelja u skladu s člankom 10. Direktive (EU) 2019/771. 3. Članci 5. i 6. primjenjuju se samo na robu za koju su i u mjeri u kojoj su zahtjevi u pogledu mogućnosti popravka predviđeni pravnim aktima Unije navedenima u Prilogu II. 4. Ovom se Direktivom ne dovodi u pitanje Direktiva (EU) 2018/958.	***Članak 1. stavak 3. Direktive:*** **Članak 47.** Iza članka 112.c dodaje se Odjeljak 3. s nazivom odjeljka i s člancima 112.d, 112.e, 112.f i 112.g i naslovima iznad članaka koji glase: „Odjeljak 3. Obveze proizvođača-tvorca Područje primjene Članak 112.d Odredbe Odjeljka 3. ove glave primjenjuju se na popravak:	U potpunosti preuzeto	

	1. kućanske perilice rublja 2. kućanske perilice – sušilice rublja 3. kućanske perilice posuđa 4. rashladnog uređaja 5. elektroničkog zaslona 6. opreme za zavarivanje 7. usisavača 8. poslužitelja i proizvoda za pohranu podataka 9. mobilnog telefona 10. bežičnog telefona		

	11. tableta 12. kućanske bubnjaste sušilice rublja 13. robe u kojoj se nalaze baterije za laka prijevozna sredstva 14. grijalice za lokalno grijanje prostora. Posebne obveze proizvođača-tvorca Članak 112.e (1) Proizvođač-tvorac mora, na zahtjev potrošača, popraviti robu u skladu sa zahtjevima popravljivosti uređenim odredbama: - Uredbe Komisije (EU) 2019/2023 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica rublja i kućanskih perilica-sušilica rublja u		

	skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 1015/2010 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/2022 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica posuđa u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 1016/2010 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/2019 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn rashladnih uređaja u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 643/2009 (SL L 315, 5.12.2019.)		

	- Uredbe Komisije (EU) 2019/2021 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn elektroničkih zaslona u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 642/2009 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/1784 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn opreme za zavarivanje u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 272, 25.10.2019.) - Uredbe Komisije (EU) br. 666/2013 od 8. srpnja 2013. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u vezi sa		

	zahtjevima za ekološki dizajn usisavača (SL L 192, 13.7.2013.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/424 od 15. ožujka 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn poslužitelja i proizvoda za pohranu podataka u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) br. 617/2013 (*SL L 74, 18.3.2019.)* - Uredbe Komisije (EU) 2023/1670 od 16. lipnja 2023. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn pametnih telefona, mobilnih telefona koji nisu pametni telefoni, bežičnih telefona i tableta u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 (SL L 214, 31.8.2023.)		

	- Uredbe Komisije (EU) 2023/2533 od 17. studenoga 2023. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih bubnjastih sušilica rublja, o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 932/2012 (SL L, 2023/2533, 22.11.2023.) - Uredbe (EU) 2023/1542 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2023. o baterijama i otpadnim baterijama, izmjeni Direktive 2008/98/EZ i Uredbe (EU) 2019/1020 te stavljanju izvan snage Direktive 2006/66/EZ (SL L 191, 28.7.2023.) - Uredbe Komisije (EU) 2024/1103 od 18. travnja 2024. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu		

	zahtjeva za ekološki dizajn grijalica za lokalno grijanje prostora i zasebne povezane regulacije i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) 2015/1188 (SL L, 2024/1103, 19.4.2024.).		
Članak 2. Definicije Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije: 1.„potrošač” znači „potrošač” kako je definiran u članku 2. točki 2. Direktive (EU) 2019/771; 2.„serviser” znači svaka fizička ili pravna osoba koja u vezi sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću pruža uslugu popravka, uključujući proizvođače i prodavatelje koji pružaju usluge popravka, kao i pružatelje usluga popravka, neovisno o tome jesu li neovisni ili povezani s takvim proizvođačima ili prodavateljima; 3.„popravak” znači „popravak” kako je definiran u članku 2. točki 20. Uredbe (EU) 2024/1781; 4.„prodavatelj” znači „prodavatelj” kako je definiran u članku 2. točki 3. Direktive (EU) 2019/771; 5.„proizvođač” znači „proizvođač” kako je definiran u članku 2. točki 42. Uredbe (EU) 2024/1781;	**Članak 2. predmetne direktive (čl. 2. točka 4. transponirana u ZOO-u):** **Članak 2.** **Članak 4. mijenja se i glasi:** **„Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:** 17. obnova su radnje provedene radi pripreme, čišćenja, ispitivanja, održavanja i, prema potrebi, popravka robe ili odbačene robe kako bi se ponovno uspostavila njegova svojstva ili funkcionalnost u okviru predviđene uporabe i raspona	Djelomično preuzeto	Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (23.03.2026)

6.„ovlašteni zastupnik” znači „ovlašteni zastupnik” kako je definiran u članku 2. točki 43. Uredbe (EU) 2024/1781; 7.„uvoznik” znači „uvoznik” kako je definiran u članku 2. točki 44. Uredbe (EU) 2024/1781; 8.„distributer” znači „distributer” kako je definiran u članku 2. točki 45. Uredbe (EU) 2024/1781; 9.„roba” znači „roba” kako je definirana u članku 2. točki 5. Direktive (EU) 2019/771 osim vode, plina i električne energije; 10.„obnova” znači „obnova” kako je definirana u članku 2. točki 18. Uredbe (EU) 2024/1781; 11.„zahtjevi u pogledu mogućnosti popravka” znači zahtjevi na temelju pravnih akata Unije iz Priloga II. kojima se omogućuje popravak robe, uključujući zahtjeve za jednostavnije rastavljanje i zahtjeve u pogledu pristupa rezervnim dijelovima, informacijama i alatima povezanima s popravkom, koji se primjenjuju na robu ili posebne sastavne dijelove robe; 12.„trajni nosač podataka” znači „trajni nosač podataka” kako je definiran u članku 2. točki 11. Direktive (EU) 2019/771.	svojstava koji su izvorno osmišljeni u fazi oblikovanja u vrijeme stavljanja predmeta na tržište … 25. popravak je jedna ili više radnji provedenih radi vraćanja neispravne robe ili otpada u stanje u kojem ispunjava svoju namjenu … 28. potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti … 40. roba je tjelesna pokretna stvar, osim onih koje su prodane u ovršnom ili drugom prisilnom postupku, uključujući vodu, plin i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini te stvar s ugrađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom ili je		

	povezana s njima na način da bez digitalnog sadržaja ili digitalne usluge roba ne bi bila funkcionalna („roba s digitalnim elementima“) **...** 43. serviser je fizička ili pravna osoba koja u vezi sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću pruža uslugu popravka, uključujući proizvođače i prodavatelje koji pružaju usluge popravka, kao i pružatelje usluga popravka, neovisno o tome jesu li neovisni ili povezani s takvim proizvođačima ili prodavateljima **...** 45. trajni medij je svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu da pohrani informacije koje su njemu namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava		

	nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić i čvrsti disk računala .. 47. trgovac je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca, uključujući distributera, ovlaštenog zastupnika, proizvođača, proizvođača-tvorca, servisera i uvoznika ... 59. zahtjev u pogledu mogućnosti popravka je zahtjev koji proizlazi iz odredaba akata iz članka 112.e ovoga Zakona kojim se omogućuje popravak robe, uključujući zahtjev za jednostavnije rastavljanje i zahtjev koji se odnosi na pristup rezervnim dijelovima, obavijestima i alatima		

	povezanima s popravkom i koji se primjenjuju na robu ili posebne sastavne dijelove robe.“. **Članak 45.** Iza članka 112. dodaje se GLAVA IV.A s nazivom glave, Odjeljak 1. s nazivom odjeljka te s člankom 112.a i naslovom iznad članka koji glase: „GLAVA IV.A POPRAVAK ROBE Odjeljak 1. Opće odredbe Pojmovi Članak 112.a Pojmovi u smislu ove glave imaju sljedeće značenje: 1. distributer je fizička ili pravna osoba u lancu opskrbe		

	koja nije proizvođač-tvorac ni uvoznik, a stavlja proizvod na raspolaganje na tržištu 2. ovlašteni zastupnik je fizička ili pravna osoba koja ima poslovni nastan u Uniji i koju je proizvođač-tvorac pisanim putem ovlastio da u ime tog proizvođača-tvorca obavlja određene poslove u vezi s obvezama proizvođača iz ovoga Zakona 3. proizvođač-tvorac je osoba koja je proizvela robu ili za koju se roba dizajnira ili proizvodi i koja taj proizvod stavlja na tržište pod svojim imenom ili žigom 4. stavljanje na raspolaganje na tržištu je isporuka robe za distribuciju, potrošnju ili upotrebu na tržištu Europske unije u okviru trgovačke djelatnosti, naplatno ili besplatno		

	5. stavljanje na tržište je prvo stavljanje robe na raspolaganje na tržište Europske unije 6. stavljanje u uporabu je prva uporaba robe u Europskoj uniji u skladu s njezinom namjenom 7. uvoznik je fizička ili pravna osoba s poslovnim nastanom u Uniji koja na tržište Unije stavlja robu iz treće zemlje.“.		
Članak 3. Razina usklađivanja Države članice u svojem nacionalnom pravu ne zadržavaju niti u njega uvode odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.

Članak 4. Europski obrazac za informacije o popravku 1. Serviseri mogu potrošaču dostaviti Europski obrazac za informacije o popravku iz Priloga I. Europski obrazac za informacije o popravku dostavlja se na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku od podnošenja zahtjeva, a prije nego što se potrošač obveže ugovorom o pružanju usluga popravka. 2. Europski obrazac za informacije o popravku dostavlja se besplatno. 3. Odstupajući od stavka 2., ako je radi utvrđivanja prirode nedostatka, vrste popravka i procjene cijene popravka potrebna dijagnostička usluga, uključujući fizički pregled ili pregled na daljinu, serviser može zatražiti od potrošača da plati potrebne troškove te usluge. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2011/83/EU, serviser obavješćuje potrošača o troškovima dijagnostičke usluge. 4. U Europskom obrascu za informacije o popravku na jasan i razumljiv način navode se sljedeći uvjeti popravka: (a) identitet servisera; (b) geografska adresa na kojoj serviser ima poslovni nastan, telefonski broj i e-adresa servisera te, ako postoje, druga sredstva internetske komunikacije koja potrošaču omogućuju da brzo, djelotvorno i na	**Članak 46.** Iza članka 112.a dodaje se Odjeljak 2. s nazivom odjeljka i s člancima 112.b i 112.c i naslovima iznad članaka koji glase: „Odjeljak 2. Obavještavanje o pravu na popravak robe Europski obrazac za informacije o popravku robe Članak 112.b (1) Serviser može potrošačima besplatno, na njihov zahtjev, dostaviti Europski obrazac za informacije o popravku. (2) Ako serviser dostavlja obrazac iz stavka 1. ovoga članka, dostavlja ga na trajnom mediju u razumnom	U potpunosti preuzeto	

pristupačan način stupi u kontakt i komunicira sa serviserom; (c) roba koju treba popraviti; (d) priroda nedostatka i vrsta predloženog popravka; (e) cijena ili, ako cijenu nije moguće unaprijed razumno izračunati, način na koji se cijena izračunava i najveća cijena popravka; (f) vrijeme potrebno za popravak; (g) dostupnost privremene zamjenske robe dok traje popravak i eventualni troškovi privremene zamjene za potrošača; (h) mjesto na kojem potrošač predaje robu na popravak; (i) ako je to primjenjivo, dostupnost pomoćnih usluga, kao što su uklanjanje, ugradnja i prijevoz, koje nudi serviser i detalji troškova tih usluga za potrošača, ako postoje; (j) razdoblje valjanosti Europskog obrasca za informacije o popravku; (k) prema potrebi dodatne informacije. 5. Serviser ne smije mijenjati uvjete popravka navedene u Europskom obrascu za informacije o popravku tijekom razdoblja od 30 kalendarskih dana od datuma dostavljanja tog obrasca potrošaču. Serviser i potrošač mogu se dogovoriti o dužem razdoblju valjanosti Europskog obrasca za informacije o popravku. Ako potrošač u roku valjanosti prihvati uvjete navedene u Europskom obrascu za informacije o popravku, serviser je obvezan izvršiti uslugu popravka pod tim uvjetima.	roku od podnošenja zahtjeva potrošača, a prije sklapanja ugovora o pružanju usluga popravka. (3) U obrascu iz stavka 1. ovoga članka serviser na jasan i razumljiv obavještava potrošača o: 1. svom identitetu 2. adresi mjesta svojeg poslovanja, telefonskom broju i adresi e-pošte ili pojedinostima o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja potrošaču omogućuju da brzo, djelotvorno i na pristupačan način stupi u kontakt i komunicira sa serviserom 3. robi koja je predmet usluge popravka		

6. Ako je serviser potrošaču dostavio ispunjen i točan Europski obrazac za informacije o popravku, smatra se da je ispunio sljedeće zahtjeve: (a) zahtjevi u pogledu informacija o glavnim značajkama usluge popravka utvrđene u članku 5. stavku 1. točki (a), članku 6. stavku 1. točki (a) Direktive 2011/83/EU i članku 22. stavku 1. točki (j) Direktive 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (24); (b) zahtjevi u pogledu informacija o identitetu servisera i podataka za kontakt utvrđene u članku 5. stavku 1. točki (b) i članku 6. stavku 1. točkama (b) i (c) Direktive 2011/83/EU, članku 22. stavku 1. točki (a) Direktive 2006/123/EZ i članku 5. stavku 1. točkama (a), (b) i (c) Direktive 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (25); (c) zahtjevi u pogledu informacija o cijeni utvrđene u članku 5. stavku 1. točki (c) i članku 6. stavku 1. točki (e) Direktive 2011/83/EU te članku 22. stavku 1. točki (i) i stavku 3. točki (a) Direktive 2006/123/EZ; (d) zahtjevi u pogledu informacija o načinima izvršenja i vremenu potrebnom za obavljanje usluge popravka utvrđene u članku 5. stavku 1. točki (d) i članku 6. stavku 1. točki (g) Direktive 2011/83/EU.	4. prirodi nedostatka i vrsti predložene usluge popravka 5. maloprodajnoj cijeni usluge popravka, a ako cijenu nije moguće unaprijed razumno izračunati, o načinu izračuna cijene te najvišu cijenu usluge popravka 6. vremenu potrebnom za uslugu popravka 7. dostupnosti privremene zamjenske robe na raspolaganju potrošaču tijekom usluge popravka i troškovi uporabe privremene zamjenske robe za potrošača 8. mjestu na kojem potrošač predaje robu na popravak		

	9. dostupnosti povezanih usluga, kao što su uklanjanje, ugradnja i prijevoz i maloprodajnoj cijeni tih usluga 10. roku valjanosti izdanog obrasca koji ne može biti kraći od 30 dana 11. dodatnim informacijama kada su potrebne. (4) Ako potrošač u roku valjanosti obrasca iz stavka 1. ovoga članka prihvati uvjete navedene u samom obrascu, serviser je obvezan izvršiti uslugu popravka pod tim uvjetima. (5) Ako je serviser potrošaču dostavio ispunjen i točan obrazac iz stavka 1. ovoga članka, smatra se da je ispunio obveze uređene:		

	1. člankom 46. stavkom 1. točkama 1. do 4. ovoga Zakona 2. člankom 60. stavkom 1. točkama 1. do 3., 5. i 8. ovoga Zakona 3. člankom 21. stavkom 1. Zakona o uslugama („Narodne novine“, broj 80/11.) 4. člankom 6. stavkom 1. podstavcima 1 do 3. Zakona o elektroničkoj trgovini („Narodne novine“, br. 173/03., 67/08., 36/09., 130/11., 30/14., 32/19. i 67/25.) (6) Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka ministar nadležan za područje zaštite potrošača propisuje pravilnikom.		

	Troškovi dijagnostičke usluge Članak 112.c (1) Ako je radi utvrđivanja prirode nedostatka, vrste popravka i procjene cijene popravka potrebna dijagnostička usluga, uključujući fizički pregled ili pregled na daljinu, serviser može zahtijevati plaćanje troška te usluge. (2) Serviser obavještava potrošača o maloprodajnoj cijeni usluge iz stavka 1. ovoga članka prije potrošačeva pristanka na pružanje dijagnostičke usluge. (3) Ako je potrošač zatražio obrazac iz članka 112.b stavka 1. ovoga Zakona, serviser obavještava potrošača o maloprodajnoj cijeni usluge iz stavka 1. ovoga članka prije dostave obrasca iz članka		

	112.b stavka 1. ovoga Zakona.“.		
Članak 5. Obveza popravka 1. Države članice osiguravaju da proizvođač na zahtjev potrošača popravi robu za koju su i u mjeri u kojoj su u pravnim aktima Unije iz Priloga II. predviđeni zahtjevi u pogledu mogućnosti popravka. Proizvođač nije obvezan popraviti takvu robu ako popravak nije moguć. Proizvođač može podugovoriti popravak kako bi ispunio svoju obvezu popravka. 2. Popravak u skladu sa stavkom 1. obavlja se pod sljedećim uvjetima: (a) provodi se besplatno ili za razumnu cijenu; (b)provodi se u razumnom roku od trenutka kada je roba došla u fizički posjed proizvođača, kada je proizvođač primio robu ili kada mu je potrošač dao pristup robi; (c)proizvođač može potrošaču za vrijeme trajanja popravka besplatno ili uz razumnu naknadu posuditi zamjensku robu; i (d)ako popravak nije moguć, proizvođač može potrošaču ponuditi obnovljenu robu.	**Članak 47.** Iza članka 112.c dodaje se Odjeljak 3. s nazivom odjeljka i s člancima 112.d, 112.e, 112.f i 112.g i naslovima iznad članaka koji glase: „Odjeljak 3. Obveze proizvođača-tvorca Područje primjene Članak 112.d Odredbe Odjeljka 3. ove glave primjenjuju se na popravak: 1. kućanske perilice rublja	U potpunosti preuzeto	

3. Ako proizvođač koji je obvezan izvršiti popravak u skladu sa stavkom 1. ima poslovni nastan izvan Unije, njegov ovlašteni zastupnik u Uniji ispunjava obveze proizvođača. Ako proizvođač nema ovlaštenog zastupnik u Uniji, uvoznik dotične robe ispunjava obveze proizvođača. Ako nema uvoznika, distributer dotične robe izvršava obvezu proizvođača. Ovlašteni zastupnik, uvoznik i distributer popravak mogu dati u podugovor kako bi ispunili svoju obvezu popravka. 4. Proizvođači koji stavljaju na raspolaganje rezervne dijelove i alate za robu obuhvaćenu pravnim aktima Unije navedenima u Prilogu II. nude te rezervne dijelove i alate po razumnoj cijeni koja ne odvraća od popravka. 5. Proizvođači ili, ako je primjenjivo, ovlašteni zastupnici, uvoznici ili distributeri koji imaju obvezu popravka na temelju ovog članka osiguravaju da potrošači putem besplatnih internetskih stranica mogu pristupiti informacijama o okvirnim cijenama koje se naplaćuju za uobičajeni popravak robe obuhvaćene pravnim aktima Unije iz Priloga II. 6. Proizvođači ne smiju upotrebljavati ugovorne klauzule, hardverske ili softverske tehnike koje ometaju popravak robe obuhvaćene pravnim aktima Unije iz Priloga II., osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim čimbenicima, među ostalim zaštitom prava intelektualnog vlasništva na temelju prava Unije i nacionalnog prava. Proizvođači osobito ne smiju sprečavati neovisne servisere da upotrebljavaju originalne ili rabljene rezervne dijelove, kompatibilne rezervne dijelove i rezervne dijelove proizvedene 3D	2. kućanske perilice – sušilice rublja 3. kućanske perilice posuđa 4. rashladnog uređaja 5. elektroničkog zaslona 6. opreme za zavarivanje 7. usisavača 8. poslužitelja i proizvoda za pohranu podataka 9. mobilnog telefona 10. bežičnog telefona 11. tableta		

pisačem ako su ti rezervni dijelovi sukladni sa zahtjevima na temelju prava Unije ili nacionalnog prava, poput zahtjeva u pogledu sigurnosti proizvoda, ili su u skladu s pravom intelektualnog vlasništva. Ovim se stavkom ne dovode u pitanje posebni zahtjevi iz pravnih akata Unije navedenih u Prilogu II. niti se dovodi u pitanje pravo Unije i nacionalno pravo kojim se predviđa zaštita prava intelektualnog vlasništva. 7. Proizvođači ne smiju odbiti popraviti robu obuhvaćenu pravnim aktima Unije navedenima u Prilogu II. samo zato što su prethodni popravak obavili drugi serviseri ili druge osobe. 8. Ne dovodeći u pitanje obvezu popravka na temelju ovog članka, potrošači mogu zatražiti popravak od bilo kojeg servisera po vlastitom izboru. 9. Komisija donosi delegirane akte u skladu s člankom 20. radi izmjene Priloga II. ažuriranjem popisa pravnih akata Unije kojima se utvrđuju zahtjevi u pogledu mogućnosti popravka s obzirom na regulatorne promjene. Komisija takve delegirane akte donosi bez nepotrebne odgode nakon objave odgovarajućeg pravnog akta Unije, a najkasnije 12 mjeseci nakon njegove objave.	12. kućanske bubnjaste sušilice rublja 13. robe u kojoj se nalaze baterije za laka prijevozna sredstva 14. grijalice za lokalno grijanje prostora. Posebne obveze proizvođača-tvorca Članak 112.e (1) Proizvođač-tvorac mora, na zahtjev potrošača, popraviti robu u skladu sa zahtjevima popravljivosti uređenim odredbama: - Uredbe Komisije (EU) 2019/2023 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica rublja i kućanskih perilica-sušilica rublja u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog		

	parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 1015/2010 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/2022 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica posuđa u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 1016/2010 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/2019 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn rashladnih uređaja u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 643/2009 (SL L 315, 5.12.2019.)		

	- Uredbe Komisije (EU) 2019/2021 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn elektroničkih zaslona u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 642/2009 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/1784 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn opreme za zavarivanje u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 272, 25.10.2019.) - Uredbe Komisije (EU) br. 666/2013 od 8. srpnja 2013. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u vezi sa zahtjevima za ekološki dizajn		

	usisavača (SL L 192, 13.7.2013.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/424 od 15. ožujka 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn poslužitelja i proizvoda za pohranu podataka u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) br. 617/2013 (*SL L 74, 18.3.2019.)* - Uredbe Komisije (EU) 2023/1670 od 16. lipnja 2023. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn pametnih telefona, mobilnih telefona koji nisu pametni telefoni, bežičnih telefona i tableta u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 (SL L 214, 31.8.2023.)		

	- Uredbe Komisije (EU) 2023/2533 od 17. studenoga 2023. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih bubnjastih sušilica rublja, o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 932/2012 (SL L, 2023/2533, 22.11.2023.) - Uredbe (EU) 2023/1542 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2023. o baterijama i otpadnim baterijama, izmjeni Direktive 2008/98/EZ i Uredbe (EU) 2019/1020 te stavljanju izvan snage Direktive 2006/66/EZ (SL L 191, 28.7.2023.) - Uredbe Komisije (EU) 2024/1103 od 18. travnja 2024. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu		

	zahtjeva za ekološki dizajn grijalica za lokalno grijanje prostora i zasebne povezane regulacije i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) 2015/1188 (SL L, 2024/1103, 19.4.2024.). (2) Usluga popravka iz stavka 1. ovoga članka: - je besplatna ili se pruža za razumnu maloprodajnu cijenu - se pruža u razumnom roku od trenutka kada je roba predana proizvođaču-tvorcu u fizički posjed, kada je proizvođač-tvorac primio robu ili kada mu je potrošač dao pristup robi. (3) Proizvođač-tvorac može potrošaču tijekom trajanja popravka besplatno ili uz razumnu maloprodajnu		

	cijenu zamjensku robu dati na posudbu. (4) Ako popravak nije moguć, proizvođač-tvorac može potrošaču ponuditi obnovljenu robu. (5) Proizvođač-tvorac može sklopiti podugovor kako bi ispunio svoju obvezu pružanja usluge popravka iz stavka 1. ovoga članka. (6) Ako proizvođač-tvorac iz stavka 1. ovoga članka ima poslovni nastan izvan Europske unije, ovlašteni zastupnik proizvođača-tvorca ispunjava njegove obveze uređene odredbama ovoga poglavlja. (7) Ako proizvođač-tvorac iz stavka 6. ovoga članka nema ovlaštenog zastupnika, uvoznik robe koja je predmet usluge popravka ispunjava obveze proizvođača-tvorca.		

	(8) Ako nema uvoznika iz stavka 7. ovoga članka, obvezu proizvođača-tvorca iz stavka 6. ovoga članka izvršava distributer robe koja je predmet usluge popravka. (9) Ovlašteni zastupnik iz stavka 6. ovoga članka, uvoznik iz stavka 7. ovoga članka i distributer iz stavka 8. ovoga članka mogu sklopiti podugovor kako bi ispunili svoju obvezu pružanja usluge popravka iz stavka 1. ovoga članka. (10) Proizvođač-tvorac, ovlašteni zastupnik iz stavka 6. ovoga članka, uvoznik iz stavka 7. ovoga članka i distributer iz stavka 8. ovoga članka potrošaču su dužni osigurati mogućnost pristupa informacijama o okvirnim maloprodajnim cijenama koje se naplaćuju za uobičajeni		

	popravak robe putem besplatnih mrežnih stranica. (11) Proizvođač-tvorac, ovlašteni zastupnik iz stavka 6. ovoga članka, uvoznik iz stavka 7. ovoga članka i distributer iz stavka 8. ovoga članka tijekom cijelog trajanja svoje obveze pružanja usluge popravka iz ovoga članka besplatno daju informacije o svojim uslugama popravka na lako dostupan, jasan i razumljiv način u skladu sa zakonom kojim se uređuje pristupačnost proizvoda. (12) Odredbama ovoga članka ne dovodi se u pitanje pravo potrošača zatražiti popravak od bilo kojeg servisera po vlastitom izboru. Rezervni dijelovi Članak 112.f		

	Proizvođač-tvorac osigurava dostupnost rezervnih dijelova i alata za popravak robe po razumnoj cijeni koja ne odvraća od pristupa istima ni od pružanja usluga popravka. Ograničavanje mogućnosti popravka Članak 112.g (1) Proizvođač-tvorac ne smije primjenjivati ugovorne odredbe ni hardverske ili softverske tehnike koje otežavaju pružanje usluge popravka robe, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim čimbenicima, među ostalim, zaštitom prava intelektualnog vlasništva na temelju prava Europske unije i nacionalnog prava. (2) Proizvođač-tvorac ne smije sprečavati neovisne servisere da upotrebljavaju originalne ili rabljene		

	rezervne dijelove, kompatibilne rezervne dijelove i rezervne dijelove proizvedene 3D pisačem ako su ti rezervni dijelovi sukladni sa zahtjevima prava Europske unije i nacionalnog prava, među ostalim, kada su sukladni sa zahtjevima sigurnosti proizvoda ili su u skladu s pravom intelektualnog vlasništva. (3) Odredbama stavka 2. ovoga članka ne utječe se na primjenu odredbi prava Europske unije i nacionalnog prava kojima se uređuje zaštita prava intelektualnog vlasništva. (4) Proizvođač-tvorac ne smije odbiti pružiti uslugu popravka robe isključivo iz razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe.“.		

Članak 6. Informacije o obvezi popravka Države članice osiguravaju da proizvođač ili, ako je primjenjivo, ovlašteni zastupnik, uvoznik ili distributer barem tijekom cijelog trajanja svoje obveze popravka na temelju članka 5. besplatno stavljaju na raspolaganje informacije o svojim uslugama popravka na lako dostupan, jasan i razumljiv način.	**Članak 6. predmetne direktive:** **Članak 47.** Iza članka 112.c dodaje se Odjeljak 3. s nazivom odjeljka i s člancima 112.d, 112.e, 112.f i 112.g i naslovima iznad članaka koji glase: „Odjeljak 3. Obveze proizvođača-tvorca ... Posebne obveze proizvođača-tvorca Članak 112.e ... (11) Proizvođač-tvorac, ovlašteni zastupnik iz stavka 6. ovoga članka, uvoznik iz stavka 7. ovoga članka i distributer iz stavka 8. ovoga	U potpunosti preuzeto	

	članka tijekom cijelog trajanja svoje obveze pružanja usluge popravka iz ovoga članka besplatno daju informacije o svojim uslugama popravka na lako dostupan, jasan i razumljiv način u skladu sa zakonom kojim se uređuje pristupačnost proizvoda. ...		
Članak 7. Europska internetska platforma za popravak 1. Uspostavlja se europska internetska platforma za popravak („europska internetska platforma”) kako bi se potrošačima omogućilo da pronađu servisere i, ako je primjenjivo, prodavatelje obnovljene robe, kupce neispravne robe za obnovu ili inicijative za popravak u okviru lokalne zajednice. Europska internetska platforma sastoji se od nacionalnih odjeljaka koji se koriste zajedničkim internetskim sučeljem i uključuje poveznice na nacionalne internetske platforme za popravak iz stavka 3. („nacionalne internetske platforme”). 2. Do 31. srpnja 2027. Komisija mora izraditi zajedničko internetsko sučelje za europsku internetsku platformu. To zajedničko internetsko sučelje mora biti u skladu sa zahtjevima utvrđenima u stavku 6. i dostupno na svim službenim jezicima Unije. Komisija	**Članak 7. (3 i 8).predmetne Direktive** **Članak 48.** Iza članka 112.g dodaje se Odjeljak 4. s nazivom odjeljka i s člancima 112.h, 112.i, 112.j, 112.k i 112.l i naslovima iznad članaka koji glase: „Odjeljak 4. Europska platforma za popravak Obveze ministarstva Članak 112.h	U potpunosti preuzeto	

nakon toga osigurava tehničko održavanje zajedničkog internetskog sučelja. 3. Države članice upotrebljavaju zajedničko internetsko sučelje iz stavka 2. za svoje nacionalne odjeljke. Međutim, države članice koje imaju barem jednu nacionalnu internetsku platformu, javnu ili privatnu, koja pokriva cijelo njihovo državno područje i u skladu s odredbama iz stavka 6. nisu obvezne uspostaviti nacionalni odjeljak na europskoj internetskoj platformi. Umjesto toga, na europskoj internetskoj platformi uključuju se poveznice na takve nacionalne internetske platforme. Države članice osiguravaju da njihove nacionalne internetske platforme budu u funkciji najkasnije do 31. srpnja 2027. 4. Države članice mogu proširiti opseg svojeg nacionalnog odjeljka na europskoj internetskoj platformi ili, ako je to primjenjivo, svoje nacionalne internetske platforme kako bi se uz servisere obuhvatili i prodavatelji robe koja je bila predmet obnove, kupci neispravne robe za obnovu ili inicijative za popravak u okviru lokalne zajednice. 5. Upotreba nacionalnih odjeljaka i nacionalnih internetskih platformi na europskoj internetskoj platformi besplatna je za potrošače. Registracija je dobrovoljna za servisere i, ako je primjenjivo, za prodavatelje robe koja je bila predmet obnove i kupce neispravne robe za obnovu ili inicijative za popravak u okviru lokalne zajednice.	(1) Republika Hrvatska upotrebljava nacionalni odjeljak zajedničkog sučelja na Europskoj mrežnoj platformi za popravak koja potrošaču omogućava pronalazak servisera, prodavatelja obnovljene robe, kupca robe za obnovu ili inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe. (2) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača na svojim mrežnim stranicama redovito, jasno i razumljivo objavljuje informacije kojima obavještava potrošača i trgovca o dostupnosti Europske mrežne platforme za popravak. ... ***Članak 7. (4).predmetne Direktive*** **Članak 53.**		

6. Nacionalni odjeljci koji se koriste zajedničkim internetskim sučeljem i nacionalne internetske platforme: (a)imaju funkcije pretraživanja u pogledu robe, lokacije usluga popravka, uključujući funkciju prikaza na zemljovidu, prekograničnog pružanja usluga, uvjeta popravka, uključujući vrijeme potrebno za popravak, dostupnosti privremene zamjenske robe i mjesta na kojem potrošač predaje robu na popravak, dostupnosti i uvjeta pomoćnih usluga koje nude serviseri, uključujući uklanjanje, ugradnju i prijevoz, te primjenjivih europskih ili nacionalnih standarda kvalitete popravka; (b)ako je to primjenjivo, imaju funkciju pretraživanja za pronalazak prodavatelje robe koja je bila predmet obnove, kupaca neispravne robe za obnovu ili inicijativa za popravak u okviru lokalne zajednice; (c)omogućuju potrošačima da od servisera koji ga nude zatraže Europski obrazac za informacije o popravku; (d)omogućuju da serviseri redovito ažuriraju podatke za kontakt i usluge; (e)omogućuju serviserima da navedu da se pridržavaju primjenjivih Unijinih ili nacionalnih standarda kvalitete; (f)omogućuju pristupanje putem nacionalnih internetskih stranica povezanih s jedinstvenim digitalnim pristupnikom uspostavljenim Uredbom (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća (26); (g)osiguravaju pristupačnost za osobe s invaliditetom; i (h)pružiti obrasce za kontakt kako bi korisnici mogli prijaviti tehnička pitanja povezana s funkcioniranjem europske internetske platforme, kao i netočnosti u pogledu informacija koje su pružili serviseri i, ako	**Iza članka 112. i dodaje se članak 112. j s naslovom iznad njega koji glasi:** **Članak 112. j** Serviser, prodavatelj obnovljene robe, kupac robe za obnovu te inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe dobrovoljno se registriraju na nacionalni odjeljak zajedničkog sučelja na Europskoj mrežnoj platformi za popravak iz članka 112. h stavka 1. ovoga Zakona. ***Članak 7. (5) predmetne Direktive*** Registracija Članak 112.j Serviser, prodavatelj obnovljene robe, kupac robe za obnovu te inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe dobrovoljno se registriraju na nacionalni odjeljak		

je primjenjivo, prodavatelji robe koja je bila predmet obnove, kupci neispravne robe za obnovu ili inicijative za popravak u okviru lokalne zajednice. 7. Europska internetska platforma omogućuje prikupljanje neosobnih podataka o funkcioniranju nacionalnih odjeljaka. 8. Države članice i Komisija poduzimaju primjerene mjere kako bi obavijestile potrošače, relevantne gospodarske subjekte i prodavatelje o dostupnosti europske internetske platforme.	zajedničkog sučelja na Europskoj mrežnoj platformi za popravak iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona. ***Članak 7. (6) predmetne Direktive*** Funkcionalnost nacionalnog odjeljka Članak 112.k Nacionalni odjeljak iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona: 1. ima funkciju pretraživanja robe, mjesta pružanja usluge popravka, uključujući funkciju prikaza na zemljovidu, mogućnost prekograničnog pružanja usluga, uvjeta pružanja usluge popravka, uključujući vrijeme potrebno za popravak, dostupnosti privremene zamjenske robe i mjesta gdje potrošač predaje robu na popravak, dostupnosti i uvjeta pomoćnih usluga koje nude serviseri, uključujući uklanjanje,		

	ugradnju i prijevoz, te primjenjivih europskih ili nacionalnih standarda kvalitete pružanja usluge popravka 2. ima funkciju pretraživanja za pronalazak prodavatelja obnovljene robe, kupca robe za obnovu ili inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe 3. sadrži funkcionalnost koja omogućuje potrošačima zatražiti obrazac iz članka 112.b ovoga Zakona od servisera, ako serviser nudi obrazac iz članka 112.b ovoga Zakona 4. serviseru omogućuje ažuriranje svojih podataka za kontakt i sadržaj usluga koje pruža		

	5. omogućuje serviseru isticanje izjave kako se pridržava europskih ili nacionalnih standarda kvalitete pružanja usluge popravka 6. omogućuje pristup istom putem nacionalnih mrežnih stranica povezanih s jedinstvenim digitalnim pristupnikom uspostavljenim Uredbom (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća od 2. listopada 2018. o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 (SL L 295, 21.11.2018.) 7. osigurava pristupačnost osobama s invaliditetom		

	8. sadrži kontakt obrazac kako bi korisnik mogao prijaviti tehnička pitanja povezana s funkcioniranjem Europske mrežne platforme za popravak, kao i netočnosti informacija koje je istaknuo serviser, prodavatelj obnovljene robe, kupac robe za obnovu ili inicijativa na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe.		
Članak 8. Stručna skupina Komisija osniva stručnu skupinu sastavljenu od predstavnika svih država članica, kojom predsjeda predstavnik Komisije. Zadaća je stručne skupine savjetovati Komisiju o osmišljavanju i funkcioniranju europske internetske platforme i njezinih nacionalnih odjeljaka.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet preuzimanja.
Članak 9. Nacionalne kontaktne točke 1. Države članice do 31. srpnja 2026. Komisiju obavješćuju o: (a) nacionalnoj kontaktnoj točki koju su imenovale za europsku internetsku platformu; ili	***Članak 9. (3) predmetne direktive*** **Članak 66.**	U potpunosti preuzeto	

(b)nacionalnim internetskim platformama koje su uspostavile ili koje će uspostaviti u skladu s člankom 7. stavkom 3. 2. Do 31. srpnja 2026. države članice koje upotrebljavaju nacionalne odjeljke europske internetske platforme mogu donijeti uvjete, u skladu s pravom Unije, o pristupu svojem nacionalnom odjeljku za registraciju servisera i, ako je primjenjivo, prodavatelja robe koja je bila predmet obnove, kupaca neispravne robe za obnovu i inicijativa za popravak u okviru lokalne zajednice. Takvim se uvjetima osobito može predvidjeti da nacionalna kontaktna točka prethodno odobrava registraciju u nacionalnom odjeljku ili se mogu predvidjeti zahtjevi u vezi sa stručnim kvalifikacijama. Te države članice do tog datuma obavješćuju Komisiju o svim donesenim uvjetima pristupa. 3. Države članice koje upotrebljavaju nacionalne odjeljke europske internetske platforme i primjenjuju uvjete iz stavka 2. ovog članka osiguravaju da njihov nacionalni odjeljak bude u funkciji u roku od šest mjeseci od dana na koji je Komisija uspostavila zajedničko internetsko sučelje predviđeno u članku 7. stavku 2. 4. Nacionalne kontaktne točke odgovorne su za sljedeće zadaće: (a)pružanje pristupa svojim nacionalnim odjeljcima za registraciju servisera i, ako je primjenjivo, prodavatelja robe koja je bila predmet obnove, kupaca neispravne robe za obnovu i inicijativa za popravak u okviru lokalne zajednice;	Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članaka 19. i 20. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točke 10. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona i članaka 28. do 44. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 19. lipnja 2026., članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.,članaka 16. do 18. ovoga Zakona, članka 46. stavaka 1. do 4. koji je izmijenjen člankom 21. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točaka 8., 14., 16. do 19. i 27., stavaka 7. i 8. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona, članaka 26. i 27. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 27. rujna 2026 te članka 7. stavaka 1. do 9. koji je izmijenjen člankom 4. ovoga Zakona koji stupa na snagu sto dvadesetog dana od dana objave u „Narodnim novinama“. ***Članak 9. (3) predmetne direktive***		

(b) osiguravanje usklađenosti sa svim uvjetima pristupa koje su države članice utvrdile u skladu sa stavkom 2.; i (c) pomaganje Komisiji u pogledu funkcioniranja nacionalnih odjeljaka europske internetske platforme.	**Članak 48.** Iza članka 112.g dodaje se Odjeljak 4. s nazivom odjeljka i s člancima 112.h, 112.i, 112.j, 112.k i 112.l i naslovima iznad članaka koji glase: „Odjeljak 4. Europska platforma za popravak ... Nacionalna kontaktna točka Članak 112.l (1) Nacionalna kontaktna točka za poslove upravljanja nacionalnim odjeljkom iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona je ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača. (2) Nacionalna kontaktna točka iz stavka 1. ovoga članka:		

	1. pruža pristup nacionalnom odjeljku iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona za registraciju servisera prodavatelja obnovljene robe, kupaca za obnovu i inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe 2. surađuje s Europskom komisijom na pitanjima funkcionalnosti nacionalnog odjeljka iz članka 112.h stavka 1. ovoga Zakona.“.		
Članak 10. Mjere za mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća Ako je to primjenjivo, Komisija donosi smjernice kojima se osobito podržavaju mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća u ispunjavanju zahtjeva i obveza utvrđenih u ovoj Direktivi.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet preuzimanja.

Članak 11. Provedba 1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i djelotvornih sredstava za osiguravanje usklađenosti s ovom Direktivom. 2. Sredstva iz stavka 1. uključuju odredbe kojima se omogućuje da jedno tijelo navedeno u nastavku ili više njih, kako je određeno nacionalnim pravom, može na temelju nacionalnog prava pokrenuti postupak pred sudovima ili nadležnim upravnim tijelima države članice kako bi se osigurala primjena nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva: (a) javna tijela ili njihovi predstavnici; (b) organizacije koje imaju legitiman interes za zaštitu potrošača ili okoliša; (c) stručne organizacije s legitimnim interesom za pokretanje postupka.	**Članak 52.** U članku 142. iza stavka 2. dodaje se novi stavak 3. koji glasi: „(3) Potrošač je dužan predstavku podnijeti u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora trgovca na svoj pisani prigovor i/ili reklamaciju, odnosno u roku od 30 dana od isteka roka u kojem je trgovac bio dužan odgovoriti na pisani prigovor i/ili reklamaciju.“. Dosadašnji stavak 3. koji postaje stavak 4. mijenja se i glasi: „(4) Ako nadležni inspektor zaprimi predstavku potrošača u kojoj nisu dostavljeni podaci iz stavka 2. ovoga članka, pisanim putem obavijestit će potrošača da nadopuni predstavku u roku koji odredi	Djelomično preuzeto	Preuzeto u: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022) članak/članci DIO ŠESTI INSPEKCIJSKI NADZOR Opće odredbe Članak 141. 1 (1) Inspekcijski nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju tržišni inspektori Državnog inspektorata sukladno zakonu kojim se uređuju poslovi i ovlasti tržišnih inspektora.

	nadležni inspektor, ali koji ne može biti dulji od deset dana, uz upozorenje na pravne posljedice iz stavka 5. ovoga članka ako potrošač dopunu predstavke ne dostavi u roku.“. Dosadašnji stavak 4. koji postaje stavak 5. mijenja se i glasi: „(5) Ako potrošač ne dopuni predstavku u roku iz stavka 4. ovoga članka, a po predstavci se ne može postupati zbog nedovoljno informacija za ocjenu o postojanju razloga za pokretanje inspekcijskog postupka, nadležni inspektor neće postupati po predstavci potrošača.“. **Članak 53.** Iza članka 142. dodaju se naslov iznad članka i članak 142.a koji glase:		

	„Predstavke u vezi zaštite kolektivnih interesa i prava potrošača Članak 142.a (1) Kod ocjene o postojanju razloga za pokretanje postupka po službenoj dužnosti nadležni inspektor će uzeti u obzir predstavke u kojima se ukazuje na zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača. (2) Pri ocjeni postojanja razloga za pokretanje postupka, nadležna inspekcija provodi analizu rizika, uzimajući u obzir broj i sadržaj zaprimljenih predstavki protiv istog subjekta, kao i druge raspoložive podatke i informacije značajne za ocjenu. (3) Nadležni inspektor će pokrenuti inspekcijski postupak po službenoj		

	dužnosti, ako se na temelju analize rizika i ocjene iz stavka 2. ovog članka utvrdi da postoje razlozi za pokretanje postupka. (4) Ako su u predstavci koja se ograničava na povrede kolektivnih interesa i prava potrošača sadržani podaci iz članka 142. stavka 2. podstavka 1. ovoga Zakona, nadležni inspektor dužan je obavijestiti podnositelja predstavke da će se po istoj postupati prema stavku 2. ovoga članka, te da potrošač nije stranka inspekcijskog postupka u smislu članka 4. stavka 1. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, br. 47/09. i 110/21.).“. **Članak 57.** Članak 147. mijenja se i glasi: „(1) U provedbi inspekcijskog nadzora nadležni inspektor rješenjem će trgovcu		

	privremeno zabraniti prodaju roba i pružanje usluga do otklanjanja nalazom utvrđenih nepravilnosti ako: 1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona 2. maloprodajna cijena proizvoda i cijena za jedinicu mjere nisu istaknute jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. ovoga Zakona 3. bazna cijena nije istaknuta jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. ovoga Zakona 4.uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo (članak 8. stavak 1. ovoga Zakona)		

	5. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za isti proizvod u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 8. stavak 4. ovoga Zakona) 6. tijekom trajanja posebnih oblika prodaje robe trgovac nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 4. ovoga Zakona) 7. trgovac u oglašavanju posebnog oblika prodaje ne istakne cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i		

	najnižu cijenu koju je primjenjivao za istu robu u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 6. ovoga Zakona) 8. tijekom trajanja posebnog oblika prodaje usluge unutar poslovnih prostorija trgovac nije istaknuo cijenu koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za istu uslugu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje (članak 19. stavak 7. ovoga Zakona) 9. u slučaju prodaje robe tijekom rasprodaje postupi suprotno odredbama članka 21. ovoga Zakona 10. postupa suprotno odredbama pravilnika iz članka 22. stavka 3. ovoga Zakona		

	11. prodaje robu koja ima grešku, a nije jasno, vidljivo i čitljivo označio na robi ili na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji robe s greškom te upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na robi (članak 23. ovoga Zakona) 12. roba koja je predmet posebnog oblika prodaje iz članka 19. ovoga Zakona jer joj brzo istječe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva nema dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe (članak 24. stavak 1. ovoga Zakona) 13. ne ističe cijenu koju je primjenjivao neposredno prije provođenja sniženja koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom posebnog oblika prodaje iz članka 24. stavka 2. ovoga Zakona i novu sniženu cijenu		

	(članak 24. stavak 3. ovoga Zakona) 14. postupno i bez prekida dodatno snižava cijenu robe kada je odredio poseban oblik prodaje robe jer joj uskoro ističe rok uporabe i/ili zato što je lako pokvarljiva tijekom prodaje na daljinu i izvan poslovnih prostorija (članak 24. stavak 4. ovoga Zakona). (2) Nadležni inspektor trgovcu će rješenjem zabraniti obavljanje poslovne prakse koja se u smislu članaka 34. do 40. i članka 70. stavka 3. ovoga Zakona smatra nepoštenom. (3) Nadležni inspektor rješenjem će narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti, određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora ukloniti, ako tijekom inspekcijskog nadzora utvrdi da:		

	1. nije objavio važeće cjenike na svojim mrežnim stranicama (članak 7. stavak 9. ovoga Zakona) 2. se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2. ovoga Zakona) 3. nije potrošaču obračunao ni isplatio kamate sukladno članku 14. stavku 1. ovoga Zakona 4. prilikom ispostavljanja računa za pružanje javnih usluga ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 25. stavak 2. ovoga Zakona) 5. nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio o		

	informacijama iz članka 46. stavka 1. ovoga Zakona 6. potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi (članak 47. stavak 1. ovoga Zakona) 7. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 47. stavak 2. ovoga Zakona) 8. u slučaju robe za koju je dano jamstvo, nije ispunio obvezu sukladno odredbama propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi o komercijalnom jamstvu (članak 47. stavak 3. ovoga Zakona)		

	9. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom 10. nije omogućio potrošaču raskid ugovora pomoću funkcije za jednostrani raskid sukladno članku 81.a ovoga Zakona 11. nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o obavijestima iz članka 88. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor o prodaji financijskih usluga na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom		

	12. potrošaču nije predao obavijest sukladno članku 88. ovoga Zakona 13. nije dostavio podsjetnik sukladno članku 89. ovoga Zakona 14. pri oglašavanju postupa suprotno odredbama članka 105. ovoga Zakona 15. potrošaču nije predao obavijest sukladno članku 106. ovoga Zakona 16. nije obavijestio potrošača sukladno odredbi članka 106. stavaka 1. i 3. te članka 107. stavaka 2. i 4. ovoga Zakona 17. ugovor ne sadrži podatke sukladno članku 107. ovoga Zakona		

	18. nije dostavio Europski obrazac za informiranje sukladno članku 112. b stavcima 2. i 3.ovoga Zakona 19. ako nije obavijestio potrošača o maloprodajnoj cijeni usluge popravka na način uređen člankom 112.c stavcima 2. i 3. ovoga Zakona 20. nije osigurao mogućnost pristupa informacijama o okvirnim maloprodajnim cijenama koje se naplaćuju za uobičajeni popravak robe putem besplatnih mrežnih stranica (članak 112.e stavak 10. ovoga Zakona) 21. nije dao informacije o svojim uslugama popravka na način uređen člankom 112.e stavkom 11. ovoga Zakona		

	22. odbija pružiti uslugu popravka robe isključivo iz razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe (članak 112.g stavak 4. ovoga Zakona). (4) Nadležni inspektor rješenjem će narediti pružatelju internetskog tržišta otklanjanje utvrđene nepravilnosti, određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora ukloniti, ako tijekom inspekcijskog nadzora utvrdi da, prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, nije obavijestio potrošača o podacima iz članka 61. ovoga Zakona. (5) Nadležni inspektor rješenjem će narediti trgovcu: 1. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču		

	ako utvrdi da se nije pridržavao istaknute maloprodajne cijene (članak 7. stavak 7. ovoga Zakona) 2. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da se ne pridržava uvjeta prodaje (članak 8. stavak 2. ovoga Zakona) 3. vraćanje uplaćenog predujma uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora (članak 14. stavak 2. ovoga Zakona) 4. vraćanje novčanog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da je naplatio izdavanje opomene (članak 16. stavak 1. ovoga Zakona)		

	5. vraćanje više naplaćenog iznosa oštećenom potrošaču ako utvrdi da nije primijenio obračun i cijenu uređenu posebnim propisom (članak 25. stavak 2. ovoga Zakona) 6. vraćanje dodatno naplaćenog novčanog iznosa oštećenom potrošaču bez njegova izričitog pristanka vezano uz dodatna plaćanja (članak 51. ovoga Zakona) 7. vraćanje potrošaču uplaćenog iznosa na temelju ugovora, a ako je potrebno, i plaćene troškove dostave, ako utvrdi da je potrošač jednostrano raskinuo ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, a trgovac mu nije vratio plaćeni iznos (članak 83. stavci 1. i 3. ovoga Zakona). (6) Žalba izjavljena protiv rješenja iz ovoga članka ne		

	odgađa izvršenje rješenja, a o njoj odlučuje unutarnja ustrojstvena jedinica za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu Državnog inspektorata. (7) Rješenje iz stavka 1. ovoga članka nadležni inspektor neće donositi ako su utvrđene nepravilnosti otklonjene tijekom inspekcijskog nadzora odnosno do donošenja rješenja, što će nadležni inspektor utvrditi i navesti u zapisniku o obavljenom inspekcijskom nadzoru.“. **Članak 59.** U članku 148. stavak 4. mijenja se i glasi: „(4) Iznimno od odredbi ovoga članka, nadležni inspektor dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od završetka inspekcijskog nadzora,		

	podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka odnosno izdati prekršajni nalog: - u slučajevima utvrđenja prekršaja iz članka 149. stavka 1. točaka 18., 19., 22., 24., 34., 50., 51., 55., 56., 58., 59., 60., 61., 71., 80., 82., 83., 125., 126., 127., 128., 135. i članka 150. ovoga Zakona - u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od godine dana.“.		
Članak 12. Obavješćivanje potrošača Države članice poduzimaju primjerene mjere kako bi osigurale da informacije o pravima potrošača na temelju ove Direktive i o načinima provedbe tih prava budu dostupne potrošačima, među ostalim na nacionalnim internetskim stranicama povezanima s jedinstvenim digitalnim pristupnikom uspostavljenim Uredbom (EU) 2018/1724.	**Članak 48.** Iza članka 112.g dodaje se Odjeljak 4. s nazivom odjeljka i s člancima 112.h, 112.i, 112.j, 112.k i 112.l i naslovima iznad članaka koji glase: „Odjeljak 4. Europska platforma za popravak	U potpunosti preuzeto	

	Obveze ministarstva Članak 112.h (1) Republika Hrvatska upotrebljava nacionalni odjeljak zajedničkog sučelja na Europskoj mrežnoj platformi za popravak koja potrošaču omogućava pronalazak servisera, prodavatelja obnovljene robe, kupca robe za obnovu ili inicijative na razini lokalne zajednice koje promiču popravak robe. (2) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača na svojim mrežnim stranicama redovito, jasno i razumljivo objavljuje informacije kojima obavještava potrošača i trgovca o dostupnosti Europske mrežne platforme za popravak.		

Članak 13. Mjere država članica za promicanje popravka 1. Države članice poduzimaju barem jednu mjeru kojom se promiče popravak. 2. Države članice do 31. srpnja 2029. Komisiju obavješćuju o mjeri poduzetoj na temelju stavka 1. ili više takvih mjera. Komisija informacije o mjerama koje su priopćile države članice stavlja na raspolaganje javnosti.	**Članak 48.** Iza članka 112.g dodaje se Odjeljak 4. s nazivom odjeljka i s člancima 112.h, 112.i, 112.j, 112.k i 112.l i naslovima iznad članaka koji glase: „Odjeljak 4. Europska platforma za popravak Obveze ministarstva Članak 112.h ... (3) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača jednom godišnje provodi promotivne aktivnosti o pravima potrošača na popravak te o prednostima pružanja usluge popravka. (4) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača redovito obavještava	U potpunosti preuzeto	

	Europsku komisiju o provedenim aktivnostima iz stavka 3. ovoga članka. **Članak 65.** Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača će do 31. srpnja 2029. Europskoj komisiji dostaviti informaciju iz članka 112.h stavka 4. koji je dodan člankom 48. ovoga Zakona.		
Članak 14. Obvezujuća narav 1. Ako ovom Direktivom nije predviđeno drukčije, sve ugovorne odredbe kojima se, na štetu potrošača, isključuje primjena nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva, koji odstupaju od njih ili mijenjaju njihov učinak nisu obvezujuće za potrošača. 2. Ova Direktiva ne sprečava servisera da potrošaču ponudi ugovorna rješenja koja nadilaze okvir zaštite predviđen ovom Direktivom.		Nije preuzeto	Preuzeto u: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022) članak/članci članak 45. Pravna priroda zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori Članak 45. (1) Potrošač se ne može odreći niti mu se mogu ograničiti prava koja ima na temelju ovoga Zakona ili drugih zakona kojima se štite prava potrošača. (2) Ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onih propisanih ovim Zakonom ili drugim zakonima kojima se

			uređuje zaštita potrošača ništetne su.
Članak 15. Sankcije Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na kršenja nacionalnih odredaba donesenih na temelju članaka 4., 5. i 6. i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguravanje njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice do 31. srpnja 2026. obavješćuju Komisiju o tim pravilima i tim mjerama te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.	Članak 60. Članak 149. mijenja se i glasi: „(1) Novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 eura do 50.000,00 eura kaznit će se za prekršaj trgovac - pravna osoba ako: ... 125. nije dostavio Europski obrazac za informiranje sukladno članku 112.b stavcima 2. i 3. ovoga Zakona 126. nije pružio uslugu popravka u skladu s uvjetima iz Europskog obrasca za informiranje nakon što je potrošač prihvatio te uvjete	Djelomično preuzeto	Preuzeto u: Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/2022) članak/članci Pravilo o izboru vrste i mjere kazne Članak 153. 2 Određujući vrstu i mjeru kazne koju će primijeniti, sud će uzeti u obzir sve okolnosti koje utječu da kazna po vrsti i mjeri bude lakša ili teža (olakotne i otegotne okolnosti) kao što su: - narav povrede - težina povrede - opseg i trajanje povrede - svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli - ranije utvrđene povrede trgovca - financijska dobit koju je ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni i

	tijekom razdoblja valjanosti istog (članak 112.b stavak 4.) 127. ako nije obavijestio potrošača o maloprodajnoj cijeni usluge popravka na način uređen člankom 112.c stavcima 2. i 3. ovoga Zakona 128. nije pružio uslugu popravka sukladno članku 112.e stavcima 1. i 2. ovoga Zakona 129. nije potrošaču osigurao mogućnost pristupa informacijama o okvirnim maloprodajnim cijenama koje se naplaćuju za uobičajeni popravak robe putem besplatnih mrežnih stranica (članak 112.e stavak 10.) 130. nije dao informacije o svojim uslugama popravka na		- sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uzajamne pomoći uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27. 12. 2017.).

	način uređen člankom 112.e stavkom 11. ovoga Zakona 131. nije osigurao dostupnost rezervnih dijelova i alata za robu po razumnoj cijeni koja ne odvraća od pristupa istima ni od pružanja usluga popravka (članak 112.f) 132. primjenjuje ugovorne odredbe, hardverske ili softverske tehnike koje otežavaju pružanje usluge popravka robe u suprotnosti s člankom 112.g stavkom 1. ovoga Zakona 133. sprječava neovisne servisere da upotrebljavaju rezervne dijelove za pružanje usluge u suprotnosti s člankom 112.g stavcima 2. ovoga Zakona 134. odbija pružiti uslugu popravka robe isključivo iz		

	razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe (članak 112.g stavak 4.) 135. nije postupio sukladno obvezi iz članka 143. stavka 2. ovoga Zakona. (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 eura do 2.500,00 eura. (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac - fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 750,00 do 2.500,00 eura.“.		
Članak 16. Izmjena Direktive (EU) 2019/771 Direktiva (EU) 2019/771 mijenja se kako slijedi: 1.u članku 7. stavku 1. točka (d) zamjenjuje se sljedećim: „(d)odgovarati količini i posjedovati svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, mogućnost popravka, funkcionalnost,		Nije preuzeto	Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (23.03.2026)

kompatibilnost i sigurnost, koje su uobičajene za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju.” ; 2.članak 10. mijenja se kako slijedi: (a)umeće se sljedeći stavak: „2.a Ako se, u skladu s člankom 13. stavkom 2., popravak obavlja kao pravno sredstvo za ostvarivanje usklađenosti robe, rok odgovornosti produljuje se jednom za dvanaest mjeseci.” ; (b)stavak 3. zamjenjuje se sljedećim: „3. Države članice mogu zadržati ili uvesti duže rokove od onih navedenih u stavcima 1., 2. i 2.a.” ; (c)umeće se sljedeći stavak: „5.a Države članice koje, u skladu sa stavkom 3. ili stavkom 5., ne propisuju fiksne rokove za odgovornost prodavatelja ili koje propisuju samo rok zastare za pravna sredstva, mogu odstupiti od stavka 2.a pod uvjetom da osiguraju da odgovornost prodavatelja ili rok zastare za pravna			

sredstva u slučaju popravka bude barem jednak razdoblju od tri godine.” ; 3.u članku 13. umeće se sljedeći stavak: „2.a Prije nego što prodavatelj pruži pravno sredstvo za postizanje usklađenosti robe, prodavatelj obavješćuje potrošača o pravu potrošača da odabere između popravka i zamjene, kao i o mogućem produljenju roka odgovornosti predviđenog u članku 10. stavku 2.a.” ; 4.članak 14. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim: „1. Popravci ili zamjene obavljaju se: (a) besplatno; (b)u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio prodavatelja o neusklađenosti; (c)bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu za koju je potrošaču ta roba bila potrebna. Tijekom popravka, ovisno o posebnostima relevantne kategorije robe, a osobito o potrebi potrošača da mu takva roba bude trajno dostupna, prodavatelj može potrošaču besplatno posuditi zamjensku robu, uključujući obnovljenu robu. Prodavatelj može, na izričit zahtjev potrošača, dati obnovljenu robu kako bi ispunio svoju obvezu zamjene robe.”.			

Članak 17. Izmjena Direktive (EU) 2020/1828 U Prilogu I. Direktivi (EU) 2020/1828 dodaje se sljedeća točka: „69. Direktiva (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828 (SL L, 2024/1799, 10.7.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1799/oj).”.		Nije preuzeto	Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenam i dopunama Zakona o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača (31.12.2026)
Članak 18. Izmjena Uredbe (EU) 2017/2394 U Prilogu Uredbi (EU) 2017/2394 dodaje se sljedeća točka: „29. Direktiva (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828 (SL L, 2024/1799, 10.7.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1799/oj).”.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba se odnosi na izmjenu izravno obvezujućeg propisa.
Članak 19. Izvješća Komisije i preispitivanje 1. Komisija do 31. srpnja 2031. podnosi izvješće o primjeni ove Direktive. U izvješću se ocjenjuje doprinos ove Direktive, a osobito članaka 5. i 16., promicanju popravaka na unutarnjem tržištu, uključujući popravke robe koja podliježe zahtjevima		Nije potrebno preuzimanje	Uređuju se obveze EK.

u pogledu mogućnosti popravka izvan zakonskog jamstva i izbor potrošača za popravak u okviru zakonskog jamstva, kao i njezin učinak na poduzeća i potrošače. 2. U izvješću se ocjenjuje i učinkovitost poticaja za odlučivanje za popravak, među ostalim produljenja zakonskog jamstva, i potrebe za promicanjem komercijalnih jamstava za usluge popravka te za donošenje pravila o odgovornosti servisera za popravak. 3. Kad je riječ o članku 7., u izvješću se ocjenjuje djelotvornost europske internetske platforme na osnovi informacija o broju aktivnih pružatelja usluga popravka i broju potrošača koji su pristupili europskoj internetskoj platformi. 4. Komisija podnosi izvješće Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija. Države članice dostavljaju Komisiji informacije potrebne za izradu tog izvješća. Tom se izvješću prema potrebi prilaže zakonodavni prijedlog. 5. Potrebna razina usklađenosti koja je potrebna kako bi se osigurali jednaki uvjeti za poduzeća na unutarnjem tržištu, uključujući konvergenciju nacionalnih zakona država članica kojima se prenosi ova Direktiva i razlike među njima, osobito u pogledu rokova odgovornosti, procjenjuje se u kontekstu preispitivanja predviđenog u članku 25. Direktive (EU) 2019/771.			

Članak 20. Izvršavanje delegiranja ovlasti 1. Ovlast za donošenje delegiranih akata dodjeljuje se Komisiji, podložno uvjetima utvrđenima u ovom članku. 2. Ovlast za donošenje delegiranih akata iz članka 5. stavka 9. dodjeljuje se Komisiji na razdoblje od šest godina počevši od 31. kolovoza 2024. Komisija izrađuje izvješće o delegiranju ovlasti najkasnije devet mjeseci prije kraja razdoblja od šest godina. Delegiranje ovlasti prešutno se produljuje za razdoblja jednakog trajanja, osim ako se Europski parlament ili Vijeće tom produljenju usprotive najkasnije tri mjeseca prije kraja svakog razdoblja. 3. Europski parlament ili Vijeće u svakom trenutku mogu opozvati delegiranje ovlasti iz članka 5. stavka 9. Odlukom o opozivu prekida se delegiranje ovlasti koje je u njoj navedeno. Opoziv počinje proizvoditi učinke sljedećeg dana od dana objave spomenute odluke u Službenom listu Europske unije ili na kasniji dan naveden u spomenutoj odluci. On ne utječe na valjanost delegiranih akata koji su već na snazi. 4. Prije donošenja delegiranog akta Komisija se savjetuje sa stručnjacima koje je imenovala svaka država članica u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016. 5. Čim donese delegirani akt, Komisija ga istodobno priopćuje Europskom parlamentu i Vijeću.		Nije potrebno preuzimanje	Nije predmet usklađivanja.

6. Delegirani akt donesen na temelju članka 5. stavka 9. stupa na snagu samo ako ni Europski parlament ni Vijeće u roku od dva mjeseca od priopćenja tog akta Europskom parlamentu i Vijeću na njega ne podnesu prigovor ili ako su prije isteka tog roka i Europski parlament i Vijeće obavijestili Komisiju da neće podnijeti prigovore. Taj se rok produljuje za dva mjeseca na inicijativu Europskog parlamenta ili Vijeća.			
Članak 21. Prijelazne odredbe Članak 16. ove Direktive ne primjenjuje se na kupoprodajne ugovore sklopljene prije 31. srpnja 2026.		Nije preuzeto	Bit će preuzeto u: Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (23.03.2026)
Članak 22. Prenošenje 1. Države članice stavljaju na snagu zakone i druge propise koji su potrebni radi usklađivanja s ovom Direktivom do 31. srpnja 2026. One o tome odmah obavješćuju Komisiju. Kada države članice donose te mjere, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice.	**PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE** **Članak 64.** Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članaka 4., 21. i 46. ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona. **Članak 65.**	U potpunosti preuzeto	

Države članice primjenjuju te odredbe od 31. srpnja 2026. 2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.	Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača će do 31. srpnja 2029. Europskoj komisiji dostaviti informaciju iz članka 112.h stavka 4. koji je dodan člankom 48. ovoga Zakona. **Članak 66.** Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članaka 19. i 20. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točke 10. koji je izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona i članaka 28. do 44. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 19. lipnja 2026., članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.,članaka 16. do 18. ovoga Zakona, članka 46. stavaka 1. do 4. koji je izmijenjen člankom 21. ovoga Zakona, članka 60. stavka 1. točaka 8., 14., 16. do 19. i 27., stavaka 7. i 8. koji je		

	izmijenjen člankom 24. ovoga Zakona, članaka 26. i 27. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 27. rujna 2026 te članka 7. stavaka 1. do 9. koji je izmijenjen člankom 4. ovoga Zakona koji stupa na snagu sto dvadesetog dana od dana objave u „Narodnim novinama“. **Članak 1.** U Zakonu o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22. i 59/23.), u članku 2. stavku 1. iza točke 10. dodaju se točke 11. do 13. koje glase: .. 13. Direktiva (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828		

	(SL L, 2024/1799, 10.7.2024.).“.		
Članak 23. Stupanje na snagu Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu Europske unije.		Nije potrebno preuzimanje	odredba o stupanju na snagu direktive
Članak 24. Adresati Ova je Direktiva upućena državama članicama.		Nije potrebno preuzimanje	Odredba nije predmet usklađivanja.
PRILOG I. EUROPSKI OBRAZAC ZA INFORMACIJE O POPRAVKU Dio I. Identitet i podaci za kontakt servisera koji pruža uslugu popravka	**Članak 46.** Iza članka 112.a dodaje se Odjeljak 2. s nazivom odjeljka i s člancima 112.b i 112.c i naslovima iznad članaka koji glase:	Djelomično preuzeto	Bit će preuzeto u: Pravilnik o sadržaju i obliku Europskog obrasca za informacije o popravku robe (18.09.2026)

Serviser Adresa Broj telefona Adresa elektroničke pošte Ako ih je serviser dostavio, druga sredstva internetske komunikacije koja potrošaču omogućuju da brzo i djelotvorno stupi u kontakt i komunicira sa serviserom Dio II. Informacije o usluzi popravka Roba koju treba popraviti Priroda nedostatka Vrsta predloženog popravka Cijena popravka ili, ako se cijenu ne može unaprijed izračunati, primjenjiva metoda izračuna i najveća cijena popravka Vrijeme potrebno za popravak Dostupnost privremene zamjenske robe	[identitet] [geografska adresa za potrebe potrošača] [naziv robe] [opis nedostatka] [koje će se mjere poduzeti radi popravka nedostatka] [to znači ukupan iznos ili, ako to nije moguće izračunati, metoda izračuna i gornja granica iznosa za uslugu popravka izražena u EUR/nacionalnoj valuti] [Rok, izražen u danima, do kojeg se serviser obvezuje da će izvršiti uslugu] [privremena zamjenska roba znači da će potrošač dobiti jednakovrijednu robu na	„Odjeljak 2. Obavještavanje o pravu na popravak robe Europski obrazac za informacije o popravku robe Članak 112.b (1) Serviser može potrošačima besplatno, na njihov zahtjev, dostaviti Europski obrazac za informacije o popravku. ... **(6) Sadržaj i oblik obrasca iz stavka 1. ovoga članka ministar nadležan za područje zaštite potrošača propisuje pravilnikom.**		

	korištenje tijekom razdoblja popravka; serviser mora navesti „Da” ili „Ne”]			
Ako je navedeno „Da”, potrebno je navesti eventualne troškove:	[u EUR/nacionalnoj valuti]			
Mjesto za predaju robe	[mjesto na kojem potrošač predaje robu na popravak]			
Ako je primjenjivo, dostupnost pomoćnih usluga	[navesti nude li se, i u kojoj mjeri, pomoćne usluge kao što su uklanjanje, ugradnja i prijevoz ili „Ne” ako za dotični popravak nisu dostupne pomoćne usluge]			
Ako je navedeno „Da”, potrebno je navesti eventualne troškove:	[u EUR/nacionalnoj valuti po ponuđenoj usluzi]			
Razdoblje valjanosti Europskog obrasca za informacije o popravku	[razdoblje valjanosti od najmanje 30 dana]			
Ako je primjenjivo, dodatne informacije				
Opisi u uglatim zagradama služe kao objašnjenja za servisere i moraju se zamijeniti odgovarajućim informacijama.				

PRILOG II. POPIS PRAVNIH AKATA UNIJE KOJIMA SE UTVRĐUJU ZAHTJEVI U POGLEDU MOGUĆNOSTI POPRAVKA 1. Za kućanske perilice rublja i kućanske perilice-sušilice rublja, Uredba Komisije (EU) 2019/2023 (1) 2. Za kućanske perilice posuđa, Uredba Komisije (EU) 2019/2022 (2) 3. Za rashladne uređaje, Uredba Komisije (EU) 2019/2019 (3) 4. Za elektroničke zaslone, Uredba Komisije (EU) 2019/2021 (4) 5. Za opremu za zavarivanje, Uredba Komisije (EU) 2019/1784 (5) 6. Za usisavače, Uredba Komisije (EU) br. 666/2013 (6) 7. Za poslužitelje i proizvode za pohranu podataka, Uredba Komisije (EU) 2019/424 (7) 8. Za mobilne telefone, bežične telefone i tablete, Uredba Komisije (EU) 2023/1670 (8) 9. Za kućanske bubnjaste sušilice rublja, Uredba Komisije (EU) 2023/2533 (9) 10. Za robu u kojoj se nalaze baterije za laka prijevozna sredstva, Uredba (EU) 2023/1542 Europskog parlamenta i Vijeća (10)	**Članak 47.** Iza članka 112.c dodaje se Odjeljak 3. s nazivom odjeljka i s člancima 112.d, 112.e, 112.f i 112.g i naslovima iznad članaka koji glase: „Odjeljak 3. Obveze proizvođača-tvorca Područje primjene Članak 112.d Odredbe Odjeljka 3. ove glave primjenjuju se na popravak: 1. kućanske perilice rublja	U potpunosti preuzeto	
(1) Uredba Komisije (EU) 2019/2023 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica rublja i kućanskih perilica-sušilica rublja u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe	2. kućanske perilice – sušilice rublja 3. kućanske perilice posuđa		

Komisije (EU) br. 1015/2010 (SL L 315, 5.12.2019., str. 285.). (2) Uredba Komisije (EU) 2019/2022 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica posuđa u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 1016/2010 (SL L 315, 5.12.2019., str. 267.). (3) Uredba Komisije (EU) 2019/2019 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn rashladnih uređaja u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 643/2009 (SL L 315, 5.12.2019., str. 187.). (4) Uredba Komisije (EU) 2019/2021 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn elektroničkih zaslona u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 642/2009 (SL L 315, 5.12.2019., str. 241.). (5) Uredba Komisije (EU) 2019/1784 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn opreme za zavarivanje u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 272, 25.10.2019., str. 121.). (6) Uredba Komisije (EU) br. 666/2013 od 8. srpnja 2013. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog	4. rashladnog uređaja 5. elektroničkog zaslona 6. opreme za zavarivanje 7. usisavača 8. poslužitelja i proizvoda za pohranu podataka 9. mobilnog telefona 10. bežičnog telefona 11. tableta 12. kućanske bubnjaste sušilice rublja		

parlamenta i Vijeća u vezi sa zahtjevima za ekološki dizajn usisavača (SL L 192, 13.7.2013., str. 24.). (7) Uredba Komisije (EU) 2019/424 od 15. ožujka 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn poslužitelja i proizvoda za pohranu podataka u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) br. 617/2013 (SL L 74, 18.3.2019., str. 46.). (8) Uredba Komisije (EU) 2023/1670 od 16. lipnja 2023. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn pametnih telefona, mobilnih telefona koji nisu pametni telefoni, bežičnih telefona i tableta u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 (SL L 214, 31.8.2023., str. 47.). (9) Uredba Komisije (EU) 2023/2533 od 17. studenoga 2023. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih bubnjastih sušilica rublja, o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 932/2012 (SL L, 2023/2533, 22.11.2023., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2533/oj). (10) Uredba (EU) 2023/1542 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2023. o baterijama i otpadnim baterijama, izmjeni Direktive 2008/98/EZ i Uredbe (EU) 2019/1020 te stavljanju izvan snage Direktive 2006/66/EZ (SL L 191, 28.7.2023., str. 1.).	13. robe u kojoj se nalaze baterije za laka prijevozna sredstva 14. grijalice za lokalno grijanje prostora. Posebne obveze proizvođača-tvorca Članak 112.e (1) Proizvođač-tvorac mora, na zahtjev potrošača, popraviti robu u skladu sa zahtjevima popravljivosti uređenim odredbama: - Uredbe Komisije (EU) 2019/2023 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica rublja i kućanskih perilica-sušilica rublja u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije		

	(EU) br. 1015/2010 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/2022 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih perilica posuđa u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 te o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 1016/2010 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/2019 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn rashladnih uređaja u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 643/2009 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/2021 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn		

	elektroničkih zaslona u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, o izmjeni Uredbe Komisije (EZ) br. 1275/2008 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EZ) br. 642/2009 (SL L 315, 5.12.2019.) - Uredbe Komisije (EU) 2019/1784 od 1. listopada 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn opreme za zavarivanje u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 272, 25.10.2019.) - Uredbe Komisije (EU) br. 666/2013 od 8. srpnja 2013. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u vezi sa zahtjevima za ekološki dizajn usisavača (SL L 192, 13.7.2013.)		

	- Uredbe Komisije (EU) 2019/424 od 15. ožujka 2019. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn poslužitelja i proizvoda za pohranu podataka u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) br. 617/2013 (*SL L 74, 18.3.2019.)* - Uredbe Komisije (EU) 2023/1670 od 16. lipnja 2023. o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn pametnih telefona, mobilnih telefona koji nisu pametni telefoni, bežičnih telefona i tableta u skladu s Direktivom 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 (SL L 214, 31.8.2023.) - Uredbe Komisije (EU) 2023/2533 od 17. studenoga 2023. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu		

	zahtjeva za ekološki dizajn kućanskih bubnjastih sušilica rublja, o izmjeni Uredbe Komisije (EU) 2023/826 i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU) br. 932/2012 (SL L, 2023/2533, 22.11.2023.) - Uredbe (EU) 2023/1542 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2023. o baterijama i otpadnim baterijama, izmjeni Direktive 2008/98/EZ i Uredbe (EU) 2019/1020 te stavljanju izvan snage Direktive 2006/66/EZ (SL L 191, 28.7.2023.) - Uredbe Komisije (EU) 2024/1103 od 18. travnja 2024. o provedbi Direktive 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za ekološki dizajn grijalica za lokalno grijanje prostora i zasebne povezane regulacije i o stavljanju izvan snage Uredbe Komisije (EU)		

	2015/1188 (SL L, 2024/1103, 19.4.2024.).		