NESLUŽBENI PROČIŠĆENI TEKST

Zakon o zaštiti potrošača

Vrijedi od 17. lipnja 2026.

Strojno pročišćen iz: NN 19/2022, NN 59/2023, NN 59/2026

Ovo je neslužbeni pročišćeni tekst, izrađen strojno iz akata objavljenih u Narodnim novinama. Mjerodavne su objave u Narodnim novinama. Objavljen je pod licencom CC BY 4.0.

Izvezen sa slovozakona.hr/zakon/zakon-o-zastiti-potrosaca/

Sadržaj

DIO PRVI TEMELJNE ODREDBE 7
Predmet Zakona 7
Usklađivanje s pravnim aktima Europske unije 7
Odnos prema drugim zakonima 8
Pojmovi 9
Korištenje pojmova s rodnim značenjem 15

DIO DRUGI POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA 15
GLAVA I. OPĆE ODREDBE 15
Označavanje proizvoda 15
Isticanje cijena proizvoda 15
Uvjeti prodaje 17
Račun 18
Pisani prigovor 18
Raspolaganje osobnim podacima potrošača 18
Neželjene komunikacije putem telefona i/ili poruka 19
Popravak i/ili održavanje proizvoda 19
Plaćanje predujmom 19
Plaćanje novčanih obveza 19
Neplaćene dospjele novčane tražbine 20
Ambalaža 20
Dostavljanje oglasnih poruka i materijala 20
GLAVA II. POSEBNI OBLICI PRODAJE 20
Opće odredbe 20
Akcijska prodaja 21
Rasprodaja 21
Sezonsko sniženje 22
Roba s greškom 22
Roba kojoj brzo istječe rok uporabe i lako pokvarljiva roba 22
GLAVA III. JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA 23
Opće odredbe 23
Savjetodavno tijelo i povjerenstvo za reklamacije potrošača 23
Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga 24
Priključak na distribucijsku mrežu 25
Obustavljanje pružanja javne usluge 25
Održavanje kvalitete javne usluge 25
Obveze tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje javnih usluga 26
GLAVA IV. NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA 26
POGLAVLJE I. OPĆE ODREDBE 26
Područje primjene 26
Zabrana nepoštene poslovne prakse 26
Pojam nepoštene poslovne prakse 26

POGLAVLJE II. ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA 27
Zavaravajuće radnje 27
Zavaravajuća propuštanja 30
Postupci koji predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu 33
POGLAVLJE III. AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA 39
Pojam 39
Uznemiravanje, prisila i nedopušten utjecaj 39
Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu 39
Pravo na naknadu štete zbog nepoštene poslovne prakse 40
Teret dokaza 40
DIO TREĆI POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI 40
GLAVA I. OPĆE ODREDBE 40
Područje primjene 40
Iznimke od primjene 42
Pravna priroda zakonskih odredbi kojima se uređuju potrošački ugovori . . 44
Obveza obavještavanja 44
Ispunjenje ugovora 47
Rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji 48
Prelazak rizika kod ugovora o kupoprodaji 48
Slanje proizvoda bez narudžbe potrošača 48
Dodatna plaćanja 49
Troškovi telefonske komunikacije 49
GLAVA II. NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA 49
Pojam nepoštene ugovorne odredbe 49
Pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima 49
Utvrđivanje i ocjena nepoštenosti ugovornih odredaba 51
Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba 51
Odredbe ugovora u pisanom obliku 51
Tumačenje ugovora 51
Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe 51
GLAVA III. SKLAPANJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA NA DALJINU 52
POGLAVLJE I. OPĆE ODREDBE O UGOVORIMA SKLOPLJENIM IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORIMA SKLOPLJENIM NA DALJINU 52
Odjeljak 1. Predugovorne obavijesti 52
Opće odredbe 52
Obveze obavještavanja pružatelja internetskih tržišta 58
Obveza obavještavanja sukladno posebnim propisima 59
Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe 59
Teret dokazivanja 59
Način obavještavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora 59
Odjeljak 2. Sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija 60
Opće odredbe 60

Potvrda o sklopljenom ugovoru 60
Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge 60
Oblik obavijesti u slučaju sklapanja ugovora o pružanju usluge popravka ili održavanja 60
Događanja koje trgovac organizira radi prodaje ili promocije proizvoda 61
Nezatraženi posjeti trgovaca potrošačevu domu 61
Odjeljak 3. Formalne pretpostavke pri sklapanju ugovora na daljinu . 61
Opće odredbe 61
Sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona 62
Obavještavanje o obvezi plaćanja 62
Ograničenja u dostavi i sredstva plaćanja 63
Potvrda o sklopljenom ugovoru 64
Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge 64
Primjena posebnih propisa 64
Odjeljak 4. Jednostrani raskid ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu 64
opće odredbe 64
Neispunjenje obveze obavještavanja o pravu na jednostrani raskid ugovora 65
Način korištenja prava na jednostrani raskid ugovora 65
Funkcija za jednostrani raskid 66
Učinak jednostranog raskida ugovora 66
Obveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora 67
Obveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora 68
Utjecaj jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore 71
Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora 71
POGLAVLJE II. SKLAPANJE UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA NA DALJINU 72
Odnos prema drugim zakonima 72
Predugovorne obavijesti 73
Podsjetnik o pravu na jednostrani raskid 76
Objašnjenja ugovornih odredaba 77
Primjena automatiziranih mrežnih alata 78
Teret dokazivanja 79
Pravo na jednostrani raskid ugovora 80
Neispunjenje obveze obavještavanja o pravu na jednostrani raskid ugovora 81
Iznimke od prava na jednostrani raskid ugovora 82
Početak ispunjenja ugovora 83
Povezani ugovori 84
Posljedice jednostranog raskida ugovora 84
Dodatna zaštita u pogledu mrežnih sučelja 86
Odgovarajuća primjena 88

GLAVA IV. UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU (TIME-SHARE), UGOVOR O DUGOTRAJNOM TURISTIČKOM PROIZVODU, UGOVOR O PONOVNOJ PRODAJI I UGOVOR O ZAMJENI 88
Područje primjene 88
Opće odredbe 88
Oglašavanje 89
Prethodna obavijest 89
Sadržaj ugovora 90
Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora 90
Učinak korištenja prava na jednostrani raskid ugovora 91
Plaćanje unaprijed 91
Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu 92
Raskid povezanih ugovora 92
GLAVA IV.A POPRAVAK ROBE 93
Odjeljak 1. Opće odredbe 93
Pojmovi 93
Odjeljak 2. Obavještavanje o pravu na popravak robe 93
Europski obrazac za informacije o popravku robe 93
Troškovi dijagnostičke usluge 95
Odjeljak 3. Obveze proizvođača tvorca 95
Područje primjene 95
Posebne obveze proizvođača tvorca 96
Rezervni dijelovi 98
Ograničavanje mogućnosti popravka 98
Odjeljak 4. Europska platforma za popravak 98
Obveze ministarstva 98
Cijena upotrebe Europske platforme za popravak 99
Registracija 99
Funkcionalnost nacionalnog odjeljka 99
Nacionalna kontaktna točka 100

DIO ČETVRTI ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA 101
Pokretanje postupka 101

DIO PETI INSTITUCIONALNI OKVIR ZAŠTITE POTROŠAČA 103
GLAVA I. NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA 103
Nositelji 103
POGLAVLJE I. NACIONALNO VIJEĆE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA I JEDINICE LOKALNE SAMOUPRAVE 103
Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača 103
Jedinice lokalne samouprave 104
POGLAVLJE II. UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA 104
Opće odredbe 104
Neovisnost udruga za zaštitu potrošača 104
Poslovi udruga 104
GLAVA II. NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA 105
Opće odredbe 105

Provođenje politike zaštite potrošača 105
Savjetovanje, informiranje i izobrazba potrošača 105
Edukacija učenika 106

DIO ŠESTI INSPEKCIJSKI NADZOR 106
Opće odredbe 106
Predstavke potrošača 107
Predstavke u vezi sa zaštitom kolektivnih interesa i prava potrošača 107
Izjašnjavanje trgovca 108
Kupnja proizvoda s tajnim identitetom 108
Vještačenje 108
Privremena mjera uklanjanja sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju 109
Rješenje o uklanjanju sadržaja ili ograničenja pristupa internetskom sučelju . 109
Ovlasti nadležnog inspektora 111
Prekršajne mjere inspektora elektroničkih komunikacija 114
Načelo oportuniteta 114

DIO SEDMI PREKRŠAJNE ODREDBE 115
Prekršaji 115
Prekršaji kojima je nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača 124
Prekršaj odgovorne osobe u pravnoj osobi s javnim ovlastima ili jedinici lokalne samouprave 125
Prekršaj trgovca – operatora elektroničkih komunikacija 126
Pravilo o izboru vrste i mjere kazne 126

DIO OSMI PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE 127

Odredbe akata o izmjenama i odluke Ustavnog suda 129

ZAKON
O ZAŠTITI POTROŠAČA

DIO PRVI
TEMELJNE ODREDBE

Predmet Zakona

Članak 1.

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

1. pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača
2. pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu
3. pravo na pravnu zaštitu potrošača
4. pravo na informiranje i izobrazbu potrošača
5. pravo na udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa
6. pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

Usklađivanje s pravnim aktima Europske unije

Članak 2.

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

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21. 4. 1993.)
2. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18. 3. 1998.)
3. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9. 10. 2002.)
4. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (»Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi«) (Tekst značajan za EGP) (SL L 149, 11. 6. 2005.)
5. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni (Tekst značajan za EGP) (SL L 33, 3. 2. 2009.)

6. Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim 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.)

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.)

14. Delegirana direktiva Komisije (EU) 2026/74 od 12. siječnja 2026. o izmjeni Priloga II. Direktivi (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća o promicanju popravka robe radi uključivanja kućanskih grijalica za lokalno grijanje prostora kako je predviđeno u Uredbi Komisije (EU) 2024/1103 u pogledu zahtjeva za ekološki dizajn grijalica za lokalno grijanje prostora i zasebne povezane regulacije (SL L, 2026/74, 20. 4. 2026.).

Odnos prema drugim zakonima

Članak 3.

(1) Ako su odredbe ovoga Zakona u suprotnosti s odredbama zakona kojima se uređuju pojedina upravna područja, na odnose između potrošača i trgovaca primarno se primjenjuju odredbe tih posebnih zakona.

(2) Ako posebnim zakonima iz stavka 1. ovoga članka ili ovim Zakonom nije drukčije određeno, na obveznopravne odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi.

Pojmovi

Članak 4.

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:

1. 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 prilikom 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 transparentnim postupkom 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 na temelju 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 robe su radnje provedene radi pripreme, čišćenja, ispitivanja, održavanja i, prema potrebi, popravka robe ili odbačene robe kako bi se ponovno uspostavila njezina svojstva ili funkcionalnost u okviru predviđene uporabe i raspona svojstava koji su izvorno osmišljeni u fazi oblikovanja u vrijeme stavljanja robe 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 robe 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 redovito 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, 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 tako 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, ponajprije 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.

Korištenje pojmova s rodnim značenjem

Članak 5.

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

DIO DRUGI
POSLOVANJE TRGOVACA S POTROŠAČIMA

GLAVA I.
OPĆE ODREDBE

Označavanje 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.

(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
– 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 robe 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 7. stavke 1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8. i 9. ovoga Zakona odnosi se članak 4. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 7. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 7. stavaka 1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8. i 9. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

članka 7. stavaka 1. do 9. koji je izmijenjen člankom 4. ovoga Zakona koji stupa na snagu 17. studenoga 2026.

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 što se odnosi i na odbijanje sklapanja ugovora o kupoprodaji proizvoda zbog plaćanja određenim oblikom zakonskog sredstva plaćanja.

(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.

Račun

Članak 9.

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

(2) Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.

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

Pisani prigovor

Članak 10.

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

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

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

(4) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo 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, nedvosmisleno i lako uočljivo 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.

Raspolaganje osobnim podacima potrošača

Članak 11.

Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi protivno propisima kojima je uređena zaštita osobnih podataka.

Neželjene komunikacije putem telefona i/ili poruka

Članak 12.

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

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

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

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

Popravak i/ili održavanje proizvoda

Članak 13.

(1) Za usluge popravaka i održavanja 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.

(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.

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

Plaćanje novčanih obveza

Članak 15.

Novčana obveza koju potrošač plaća putem pružatelja platne usluge smatrat će se namirenom s danom kada je pružatelj platne usluge primio od potrošača nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama propisa kojim se uređuje platni promet.

Neplaćene dospjele novčane tražbine

Članak 16.

(1) Izdavanje opomene radi naplate neplaćenih dospjelih novčanih tražbina nije dopušteno naplaćivati.

(2) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na računu istaknuti iznos neplaćenih dospjelih novčanih tražbina za prethodna razdoblja.

(3) U vezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim tražbinama, trgovcu koji pruža javnu uslugu nije dopušteno pokretanje postupka prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

Ambalaža

Članak 17.

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

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

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

Dostavljanje 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.

(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.

GLAVA II.
POSEBNI OBLICI PRODAJE

Opće odredbe

Članak 19.

(1) Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda po cijenama nižim od najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

(2) Prodaja iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća, među ostalim, akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju robe s greškom i prodaju robe kojoj brzo 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 koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom trajanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka.

(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.

(6) Odredbe stavka 4. ovoga članka primjenjuju se i na oglašavanje robe.

(7) 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 koja je ujedno i referentna cijena za određivanje cijene tijekom trajanja posebnog oblika prodaje iz stavka 1. ovoga članka.

(8) Odredbe stavka 7. 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 najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

Rasprodaja

Članak 21.

(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 poslovnih prostorija 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.

Sezonsko sniženje

Članak 22.

(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.

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

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

Roba s greškom

Članak 23.

Ako trgovac prodaje robu koja ima grešku, mora jasno, vidljivo i čitljivo označiti na robi ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji robe s greškom te upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na robi.

Roba kojoj brzo istječe rok uporabe i lako pokvarljiva roba

Članak 24.

(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.

GLAVA III.

JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA

Opće odredbe

Članak 25.

(1) Javnim uslugama u smislu ovoga Zakona smatraju se:

1. distribucija električne energije
2. distribucija prirodnog plina
3. distribucija toplinske energije
4. elektroničke komunikacijske usluge
5. javna vodoopskrba i javna odvodnja
6. opskrba plinom u javnoj usluzi
7. obavljanje dimnjačarskih poslova
8. opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi
9. poštanske usluge
10. prijevoz putnika u javnom prometu
11. sakupljanje komunalnog otpada
12. usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama.

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

(3) Uslugu očitanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.

(4) Trgovac mora potrošaču prije sklapanja ugovora omogućiti upoznavanje sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih objaviti na svojim mrežnim stranicama.

(5) O svakoj promjeni uvjeta iz stavka 4. ovoga članka trgovac je dužan unaprijed pisanim putem obavijestiti potrošača.

Savjetodavno tijelo i povjerenstvo za reklamacije potrošača

Članak 26.

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

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

(3) 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.

Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga

Članak 27.

(1) Nakon primitka odgovora na pisani prigovor iz članka 10. ovoga Zakona odnosno po isteku roka za dostavu odgovora trgovca na pisani prigovor ako trgovac potrošaču nije dostavio odgovor na pisani prigovor u roku iz članka 10. stavka 6. ovoga Zakona, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz članka 26. stavka 5. ili stavka 6. ovoga Zakona.

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

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

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

(5) Povjerenstvo iz stavka 1. ovoga članka mora odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije putem pošte ili elektroničke pošte u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

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

Priključak na distribucijsku mrežu

Članak 28.

Trgovac koji pruža javnu uslugu putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošačima priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima ili općim aktima jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave na čijem području se usluga pruža, pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima.

Obustavljanje pružanja javne usluge

Članak 29.

(1) Ako se račun trgovca koji pruža javnu uslugu osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac koji pruža javnu uslugu ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu.

(2) Ako je trgovac koji pruža javnu uslugu obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je, bez naknade, ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu.

(3) Obveza iz stavaka 1. i 2. ovoga članka odnosi se i na slučaj kada trgovac koji pruža javnu uslugu pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.

(4) Sudskim ili izvansudskim postupkom iz stavaka 1. i 2. ovoga članka smatra se svaki postupak uređen propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima trgovca koji pruža javnu uslugu.

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

Održavanje kvalitete javne usluge

Članak 30.

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

Obveze tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje javnih usluga

Članak 31.

(1) Javnopravna tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za pružanje javnih usluga dužna su osigurati, svako u djelokrugu svojih zakonskih ovlasti, da nositelj navedenog ovlaštenja pruža javnu uslugu vodeći računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti javne usluge te da je javna usluga dostupna svim potrošačima.

(2) Javnopravna tijela iz stavka 1. ovoga članka dužna su omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga, osim ako nije drukčije uređeno posebnim propisom.

GLAVA IV.
NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

POGLAVLJE I.
OPĆE ODREDBE

Područje primjene

Članak 32.

(1) Odredbe ove glave Zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču, a koju trgovac koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.

(2) Odredbe ove glave Zakona ne utječu na:

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

(3) Odredbe ove glave Zakona ne odnose se na primjenu zakona i drugih propisa kojima se uređuje izdavanje potvrda i označavanje čistoće predmeta izrađenih od plemenitih kovina.

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Članak 33.

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

Pojam nepoštene poslovne prakse

Članak 34.

(1) Poslovna praksa je nepoštena:

– ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i

– ako, u smislu određenog proizvoda, bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena.

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

(3) Odredba stavka 2. ovoga članka ne utječe na dopuštenost korištenja uobičajene i zakonite promidžbene prakse preuveličavanja ili davanja izjava za koje se ne očekuje da budu shvaćene doslovno.

(4) Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra:

– zavaravajuća poslovna praksa i

– agresivna poslovna praksa.

POGLAVLJE II.
ZAVARAVAJUĆA POSLOVNA PRAKSA

Zavaravajuće radnje

Članak 35.

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

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

1. postojanje ili priroda proizvoda

2. osnovna obilježja proizvoda, kao što su njegova dostupnost, koristi, rizici, izvedba, sastav, 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

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

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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 35. ovoga Zakona odnosi se članak 16. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 35. glasio je:

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.
>
> Primjenu izmjene članka 35. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:
>
> 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.

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

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.

(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).

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 36. ovoga Zakona odnosi se članak 17. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 36. glasio je:

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).

Primjenu izmjene članka 36. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

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. 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 stvaranje dojma da se proizvod može zakonito prodati, kada to nije slučaj

14. predstavljanje prava potrošaču 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. korištenje uredničkih sadržaja 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. iznošenje 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. oglašavanje proizvoda koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, i to tako 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 i 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 37. ovoga Zakona odnosi se članak 18. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 37. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 37. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

POGLAVLJE III.

AGRESIVNA POSLOVNA PRAKSA

Pojam

Članak 38.

Poslovna praksa smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja korištenjem uznemiravanja, prisile, uključujući fizičku silu ili prijetnju te nedopušten utjecaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerojatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u vezi s proizvodom te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Uznemiravanje, prisila i nedopušten utjecaj

Članak 39.

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

1. vremenu, mjestu ili prirodi poslovne prakse, kao i ustrajnosti koju je trgovac pritom iskazao

2. tome je li se trgovac koristio prijetećim ili uvredljivim rječnikom ili ponašanjem

3. tome je li trgovac iskorištavao nesretne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su bile tolikog značenja da su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti utjecati na odluku potrošača u odnosu na proizvod

4. postojanju bilo kojeg otežavajućeg ili nerazmjernog ograničenja izvanugovorne prirode koje je trgovac nametnuo potrošaču u slučaju da potrošač želi ostvariti neko svoje pravo iz ugovora, uključujući pravo na raskid ili pravo na otkaz ugovora ili pravo da izabere drugi proizvod ili drugog trgovca

5. korištenju bilo kakve prijetnje o poduzimanju radnji koje se po zakonu ne mogu poduzeti.

Postupci koji predstavljaju agresivnu poslovnu praksu

Članak 40.

(1) Agresivnom poslovnom praksom smatraju se sljedeći postupci:

1. stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije sve dok ne sklopi ugovor

2. posjećivanje potrošača u njegovu domu, ignorirajući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze

3. ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaksa, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze

4. traženje od potrošača koji postavlja odštetni zahtjev na temelju police osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili sustavno izbjegavanje davanja odgovora na ustrajno dopisivanje potrošača, s namjerom da ga se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na temelju ugovora

5. oglašavanje kojim se djecu izravno navodi na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili druge punoljetne osobe da im kupe oglašavani proizvod

6. zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac isporučio, a potrošač ga uopće nije naručio

7. izravno obavještavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod

8. stvaranje lažne predodžbe da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuvjetno ili uz ispunjenje određene činidbe, određenu nagradu ili neku drugu odgovarajuću korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga odgovarajuća korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti poduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uvjetovano određenim plaćanjem od strane potrošača ili potrošaču uzrokuje troškove.

(2) Odredba stavka 1. točke 3. ovoga članka ne utječe na primjenu pravila ovoga Zakona ili drugih propisa o ograničenju ili zabrani korištenja određenih sredstava daljinske komunikacije u određenim okolnostima, koji su usklađeni s pravilima Europske unije.

Pravo na naknadu štete zbog nepoštene poslovne prakse

Članak 41.

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

Teret dokaza

Članak 42.

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

DIO TREĆI
POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

GLAVA I.
OPĆE ODREDBE

Područje primjene

Članak 43.

(1) Ako drukčije nije određeno, odredbe 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.

(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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 43. ovoga Zakona odnosi se članak 19. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 43. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 43. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

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 koje nisu obuhvaćene člankom 43. ovoga Zakona

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.

(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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 44. ovoga Zakona odnosi se članak 20. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 44. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 44. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

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.

(3) Ako je za ugovore iz ovoga dijela Zakona mjerodavno strano pravo, potrošač koji ima boravište u Republici Hrvatskoj ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom Zakonu i drugim zakonima kojima se štite potrošači.

(4) Ako je za ugovore iz glave IV. ovoga dijela Zakona mjerodavno strano pravo, potrošač ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovome Zakonu, ako ima boravište u Republici Hrvatskoj, ako se nekretnina koja je predmet ugovora nalazi na području Republike Hrvatske ili ako trgovac obavlja svoju djelatnost na području Republike Hrvatske, odnosno ako na neki način usmjerava svoje poslovanje na Republiku Hrvatsku, a ugovor ulazi u okvir tog poslovanja.

Obveza obavještavanja

Članak 46.

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

1. glavnim obilježjima proizvoda, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na proizvod te medij koji se koristi za prijenos obavijesti
2. nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte
3. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude razumno izračunana 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 o njezinu osnovnom sadržaju te o njezinu 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 o uvjetima njegova korištenja
8. tome da je proizvođač izdao besplatno komercijalno jamstvo trajnosti za cijelu robu u trajanju duljem od dvije godine, njegovu 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 o tome obavijestio trgovca

9. minimalnom razdoblju, bilo da je izraženo vremenskim trajanjem bilo 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 46. stavke 1., 2., 3. i 4. ovoga Zakona odnosi se članak 21. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 46. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 46. stavaka 1., 2., 3. i 4. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

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 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.

Rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji

Članak 48.

(1) Osim ako je drukčije ugovoreno, trgovac je dužan ispuniti ugovor o kupoprodaji bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora.

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

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

(4) Odredbe ovoga članka ne odnose se na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

Prelazak rizika kod ugovora o kupoprodaji

Članak 49.

(1) Kod ugovora o kupoprodaji rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada je njemu ili osobi koju je on naveo, a koja nije prijevoznik, roba predana u posjed.

(2) Ako je prijevoznik bio izabran na prijedlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada roba bude predana u posjed prijevozniku.

(3) Odredbe ovoga članka ne odnose se na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

Slanje proizvoda bez narudžbe potrošača

Članak 50.

(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koje potrošač nije naručio, a za koje bi bio obvezan izvršiti bilo kakvo plaćanje, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi dijela drugog glave IV. ovoga Zakona.

(2) Ako trgovac suprotno stavku 1. ovoga članka pošalje potrošaču određenu robu ili izvrši određenu uslugu, ta roba ili usluga smatraju se promidžbenim darom trgovca.

(3) Ništetna je odredba u općim uvjetima trgovca, ponudi, narudžbenici ili bilo kojem drugom dokumentu koji je trgovac dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom bi bilo predviđeno da šutnja potrošača znači prihvat ponude.

(4) Odredbama stavaka 1. do 3. ovoga članka ne dovode se u pitanje odredbe ovoga Zakona ili drugih zakona o prešutnom obnavljanju ugovora.

Dodatna plaćanja

Članak 51.

(1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac mora zatražiti njegov izričit pristanak za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca.

(2) Ako potrošač nije dao izričit pristanak, već se trgovac poslužio opcijom prešutnog prihvata od strane potrošača, potrošač ima pravo zatražiti povrat bilo kojeg dodatnog iznosa koji je platio temeljem takve opcije.

Troškovi telefonske komunikacije

Članak 52.

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.

GLAVA II.

NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Članak 53.

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

(2) Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je tu odredbu unaprijed formulirao trgovac, zbog čega potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako je riječ o odredbi unaprijed formuliranog standardnog ugovora trgovca.

(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o unaprijed formuliranom standardnom ugovoru trgovca, to neće utjecati na mogućnost da se ostale odredbe toga ugovora ocijene nepoštenima.

(4) Ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formuliranom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je to dokazati.

(5) Odredbe ove glave Zakona ne primjenjuju se na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prisilne prirode odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela konvencija koje obvezuju Republiku Hrvatsku.

Pojedine ugovorne odredbe koje se mogu smatrati nepoštenima

Članak 54.

Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 53. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima, jesu:

1. odredba o ograničenju ili isključenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom ozljedom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca

2. odredba o ograničenju ili isključenju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekoj trećoj osobi u slučaju potpunog ili djelomičnog neispunjenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prijeboja potrošačeva duga s dugom koji trgovac ima prema potrošaču

3. odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca

4. odredba kojom se predviđa da trgovac zadrži plaćeno od strane potrošača kada ovaj odluči da neće sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predviđa za potrošača ako trgovac ne želi sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor

5. odredba kojom se potrošač obvezuje platiti naknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete

6. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača

7. odredba kojom se trgovca ovlašćuje da kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio

8. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja razumnog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz

9. odredba kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produljiti ukoliko potrošač ne izjavi prije prestanka ugovora da ne želi produljenje ugovora, a rok u kojem potrošač to može izjaviti je nerazumno kratak

10. odredba kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom

11. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga

12. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja obilježja proizvoda koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga

13. odredba kojom se cijena proizvoda utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora

14. odredba kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodana roba ili pružena usluga u skladu s ugovorom

15. odredba kojom se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora

16. odredba kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se dužnost poštovanja tih obveza uvjetuje ispunjenjem određenih formalnosti

17. odredba kojom se obvezuje potrošača na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obveze

18. odredba kojom se trgovcu dopušta da, bez prethodnog pristanka potrošača, prenese prava i obveze iz ugovora na treću osobu, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj

19. odredba kojom se isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, a poglavito odredba kojom se obvezuje potrošača na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena mjerodavnim pravom, odredba koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokaza prebacuje na potrošača kada bi, prema mjerodavnom pravu, teret dokaza bio na trgovcu.

Utvrđivanje i ocjena nepoštenosti ugovornih odredaba

Članak 55.

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

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

Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba

Članak 56.

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

Odredbe ugovora u pisanom obliku

Članak 57.

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

Tumačenje ugovora

Članak 58.

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

(2) Odredba iz stavka 1. ovoga članka ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim na temelju članka 114. ovoga Zakona.

Posljedice nepoštenosti ugovorne odredbe

Članak 59.

(1) Nepoštena ugovorna odredba je ništetna.

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

GLAVA III.
SKLAPANJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA NA DALJINU

POGLAVLJE I.
OPĆE ODREDBE O UGOVORIMA SKLOPLJENIM IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORIMA SKLOPLJENIM NA DALJINU

ODJELJAK 1.
PREDUGOVORNE OBAVIJESTI

Opće odredbe

Članak 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 izračunana 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 izračunani 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 na temelju 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 njezinu 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, njegovu 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 o tome obavijestio trgovca

18. minimalnom razdoblju, bilo da je ono izraženo vremenskim trajanjem bilo 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 je 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 izračunana 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 60. stavak 1. točku 10. ovoga Zakona odnosi se članak 24. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 60. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 60. stavka 1. točke 10. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 60. stavak 1. točke 8., 14., 16., 17., 18., 19. i 27. te stavke 7. i 8. ovoga Zakona odnosi se članak 24. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 60. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 60. stavka 1. točaka 8., 14., 16., 17., 18., 19. i 27. te stavaka 7. i 8. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Obveze obavještavanja pružatelja internetskih tržišta

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 su-

čelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre

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

3. tome da se prava potrošača uređena propisima koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije ne primjenjuju na sklopljeni ugovor kada treća osoba koja nudi proizvode nije trgovac

4. tome da se ugovorne obveze prema potrošaču dijele između treće osobe koja nudi proizvode i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koja za pružatelja internetskog tržišta ili treće osobe proizlazi iz prava Europske unije ili nacionalnog prava, ako je primjenjivo.

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

Obveza obavještavanja sukladno posebnim propisima

Članak 62.

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

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

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

Članak 63.

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu putem javne dražbe, obavijesti iz članka 60. stavka 1. točaka 2. do 4. ovoga Zakona mogu biti zamijenjene odgovarajućim pojedinostima o voditelju dražbe.

Teret dokazivanja

Članak 64.

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

Način obavještavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora

Članak 65.

(1) Obavijesti iz članka 60. stavka 1. točaka 9. do 12. ovoga Zakona mogu biti pružene u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz članka 81. stavka 1. ovoga Zakona.

(2) Smatra se da je trgovac obvezu iz stavka 1. ovoga članka ispunio ako je potrošaču predao ispravno popunjen informativni obrazac.

ODJELJAK 2.

SKLAPANJE UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Opće odredbe

Članak 66.

U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavijest iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona potrošaču mora biti dana na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju te mora biti čitljiva i napisana jednostavno i razumljivo.

Potvrda o sklopljenom ugovoru

Članak 67.

(1) U slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, trgovac mora dostaviti potrošaču primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili, uz suglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.

(2) Ako je potrebno, ugovor ili pisana potvrda sklopljenog ugovora iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača iz članka 86. stavka 1. točke 13. ovoga Zakona.

Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge

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.

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 200,00 eura 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.

Događanja koje trgovac organizira radi prodaje ili promocije proizvoda

Članak 70.

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

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

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

Nezatraženi posjeti trgovaca potrošačevu domu

Članak 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.

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

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

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

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

ODJELJAK 3.

FORMALNE PRETPOSTAVKE PRI SKLAPANJU UGOVORA NA DALJINU

Opće odredbe

Članak 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 potroša-

ča barem o podacima iz članka 60. stavka 1. točaka 1., 2., 5., 11. i 23. 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 72. ovoga Zakona odnosi se članak 26. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 72. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 72. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona

Članak 73.

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

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

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

Obavještavanje o obvezi plaćanja

Članak 74.

(1) Ako bi na temelju 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.

(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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 74. ovoga Zakona odnosi se članak 27. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 74. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 74. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Ograničenja u dostavi i sredstva plaćanja

Članak 75.

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

Potvrda o sklopljenom ugovoru

Članak 76.

(1) U razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, trgovac je dužan dostaviti potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju.

(2) Potvrda iz stavka 1. ovoga članka mora uključivati obavijest o svim podacima iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije sklapanja ugovora, kao i potvrdu prethodne suglasnosti potrošača iz članka 86. stavka 1. točke 13. ovoga Zakona.

Oblik zahtjeva za izvršenje ugovorene usluge

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 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 izričito izjavljen.

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

Primjena posebnih propisa

Članak 78.

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

ODJELJAK 4.

JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA SKLOPLJENOG IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA ILI NA DALJINU

opće odredbe

Članak 79.

(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu od dana njegova sklapanja, a najkasnije u roku od 14 dana.

(2) U slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed.

(3) Ako je jednom narudžbom naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

(4) Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.

(5) U slučaju sklapanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neutvrđenoj količini te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na materijalnom nosaču podataka, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja ugovora.

Neispunjenje obveze obavještavanja o pravu na jednostrani raskid ugovora

Članak 80.

(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora sukladno članku 60. stavku 1. točkama 9. i 10. ovoga Zakona, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona prestaje po isteku godine dana od isteka roka za raskid iz članka 79. ovoga Zakona.

(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavijest iz stavka 1. ovoga članka u roku od godine dana, računajući od rokova određenih u članku 79. ovoga Zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona prestaje po isteku 14 dana od dana kada je potrošač primio tu obavijest.

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.

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 pravodobno ostvario svoje pravo na jednostrani raskid ugovora ako je prije isteka roka za jednostrani raskid podnio izjavu iz stavka 3. ovoga članka.

> Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 81.a ovoga Zakona odnosi se članak 28. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.
>
> Primjenu izmjene članka 81.a ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:
>
> > 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.

Učinak jednostranog raskida ugovora

Članak 82.

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, strane nisu dužne ispuniti svoje obveze iz ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenog na daljinu odnosno ako je ponudu za sklapanje ugovora dao potrošač, strane nisu dužne sklopiti ugovor.

(2) U slučaju raskida ugovora, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora, u skladu s odredbama ovoga odjeljka.

(3) Potrošač nije dužan naknaditi nikakve troškove koji bi bili posljedica korištenja njegova prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, osim onih predviđenih člankom 83. stavkom 2. i člankom 84. ovoga Zakona.

Obveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora

Članak 83.

(1) Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor sukladno članku 81. ovoga Zakona, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, trgovac nije u obvezi izvršiti povrat dodatnih troškova koji su rezultat potrošačeva izričitog izbora vrste prijevoza koji je različit od najjeftinije vrste standardnog prijevoza koji je ponudio trgovac.

(3) Kod ugovora o kupoprodaji, osim ako nije ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, trgovac mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena odnosno nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag trgovcu, ako bi o tome trgovac bio obaviješten prije primitka robe.

(4) Trgovac mora izvršiti povrat plaćenoga iz stavka 1. ovoga članka služeći se istim sredstvima plaćanja kojim se koristio potrošač prilikom plaćanja, osim ako potrošač izričito ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja te uz pretpostavku da potrošač ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

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

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

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

(7) Iznimno od stavka 6. 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 koju je trgovac isporučio potrošaču.

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

(9) U slučaju jednostranog raskida ugovora trgovac može spriječiti potrošača od daljnje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, posebice tako da mu onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača.

Obveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Članak 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 84. ovoga Zakona odnosi se članak 29. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 84. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 84. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Utjecaj jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore

Članak 85.

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

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Članak 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 odjeljka ako usluga bude u potpunosti ispunjena

2. predmet ugovora proizvod čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora

3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču

4. predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe

5. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave

6. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima

7. predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca

8. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izrijekom zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom

9. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka odnosno računalnih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke

10. predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije

11. ugovor sklopljen na javnoj dražbi

12. predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge pripremnice obroka (catering) ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju

13. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja za koji potrošač preuzima obvezu platiti cijenu, koji nije isporučen na 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 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.

POGLAVLJE II.
SKLAPANJE UGOVORA O PRODAJI FINANCIJSKIH USLUGA NA DALJINU

Odnos prema drugim zakonima

Članak 87.

(1) U slučajevima sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga na daljinu, ako poseban zakon kojim se uređuje pružanje financijskih usluga sadrži odredbe o obavještavanju potrošača o predugovornim obavijestima i o objašnjenjima ugovornih odredaba, na predugovorno obavještavanje potrošača i na objašnjenja 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 kojim se 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na naziv iznad članka 87. ovoga Zakona odnosi se članak 30. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u navedeni naziv.

Primjenu izmjene naziva iznad članka 87. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 87. ovoga Zakona odnosi se članak 31. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 87. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 87. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Predugovorne obavijesti

Članak 88.

(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 adresi e-pošte ili pojedinostima o drugim sredstvima komunikacije, kao i o adresi mjesta poslovanja, telefonskom broju i adresi e-pošte ili pojedinostima 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. podacima za kontakt za podnošenje pritužbi, kao i o podacima onih trgovaca za čiji račun nastupa

4. registru u koji je trgovac upisan te o registarskom broju upisa

5. nazivu, adresi, mrežnoj stranici i o bilo kakvim drugim podacima za kontakt 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, o elementima 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 sklopljе-

ne 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 nego 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 88. ovoga Zakona odnosi se članak 32. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 88. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 88. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Podsjetnik o pravu na jednostrani raskid

Članak 89.

Ako je trgovac dostavio potrošaču obavijesti iz članka 88. ovoga Zakona u roku kraćem od jednog dana prije nego 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 89. ovoga Zakona odnosi se članak 33. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 89. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 89. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Objašnjenja ugovornih odredaba

Članak 90.

(1) Prije sklapanja ugovora trgovac dostavlja na jasan i razumljiv način potrošaču objašnjenje 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 objašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka besplatno.

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

(5) Objašnjenja 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) Objašnjenja ugovornih odredbi iz stavka 1. ovoga članka trgovac mora dostaviti potrošaču na trajnom mediju i ista moraju biti čitljiva.

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

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 90. ovoga Zakona odnosi se članak 34. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 90. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 90. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Primjena automatiziranih mrežnih alata

Članak 91.

(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 daje se na hrvatskom jeziku.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 91. ovoga Zakona odnosi se članak 35. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 91. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 91. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Teret dokazivanja

Članak 92.

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

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 92. ovoga Zakona odnosi se članak 36. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 92. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 92. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Članak 93.

(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 pravodobno 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 93. ovoga Zakona odnosi se članak 37. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 93. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 93. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Neispunjenje obveze obavještavanja o pravu na jednostrani raskid ugovora

Članak 94.

(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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 94. ovoga Zakona odnosi se članak 38. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 94. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 94. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Iznimke od prava na jednostrani raskid ugovora

Članak 95.

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 vrijednosne papire, 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 95. ovoga Zakona odnosi se članak 39. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 95. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 95. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Početak ispunjenja ugovora

Članak 96.

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

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 96. ovoga Zakona odnosi se članak 40. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 96. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 96. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Povezani ugovori

Članak 97.

(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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 97. ovoga Zakona odnosi se članak 41. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 97. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 97. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Članak 98.

(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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 98. ovoga Zakona odnosi se članak 42. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 98. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 98. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Dodatna zaštita u pogledu mrežnih sučelja

Članak 99.

(1) Trgovac je dužan dizajnirati, organizirati te upravljati mrežnim sučeljem na način koji ne zavarava ili ne obmanjuje potrošača, odnosno koji bitno ne narušava ili ne 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 99. ovoga Zakona odnosi se članak 43. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 99. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 99. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Članak 100.

Brisan.

Odredba članka 100. brisana je aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 100. ovoga Zakona odnosi se članak 44. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 100. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 100. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Članak 101.

Brisan.

Odredba članka 101. brisana je aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 101. ovoga Zakona odnosi se članak 44. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad. Prije toga akta članak 101. glasio je:

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.

Primjenu izmjene članka 101. ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

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.

Odgovarajuća primjena

Članak 102.

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

GLAVA IV.

UGOVOR O PRAVU NA VREMENSKI OGRANIČENU UPORABU (TIMESHARE), UGOVOR O DUGOTRAJNOM TURISTIČKOM PROIZVODU, UGOVOR O PONOVNOJ PRODAJI I UGOVOR O ZAMJENI

Područje primjene

Članak 103.

(1) Odredbama ove glave Zakona uređuje se ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni, sklopljen između potrošača i trgovca.

(2) Pri izračunavanju trajanja ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, uzima se u obzir svaka ugovorna odredba koja dopušta prešutno obnavljanje ili produženje ugovora.

Opće odredbe

Članak 104.

(1) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sklopljeni u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju.

(2) Ugovori iz ove glave Zakona moraju biti sastavljeni na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s tim da ako potrošač boravi u ili je državljanin neke države

članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije.

(3) Ako potrošač boravi u Republici Hrvatskoj ili ako trgovac obavlja svoju prodajnu djelatnost na području Republike Hrvatske, ugovori iz ove glave Zakona moraju u svakom slučaju biti sastavljeni na hrvatskom jeziku.

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

(5) Ako bi ugovori iz ove glave Zakona bili sastavljeni u više jezičnih inačica, svaka se jezična inačica smatra izvornikom.

(6) Potrošač mora primiti najmanje dva primjerka ugovora iz ove glave Zakona.

Oglašavanje

Članak 105.

(1) U svakom oglasu koji se odnosi na ugovore iz ove glave Zakona mora biti jasno naznačeno pravo dobivanja prethodne obavijesti iz članka 106. ovoga Zakona, kao i mjesto na kojem se ta obavijest može dobiti.

(2) Ako se sklapanje ugovora iz ove glave Zakona potrošaču nudi osobno, na promotivnom ili prodajnom događanju, trgovac mora u pozivu jasno navesti komercijalnu svrhu i prirodu događanja.

(3) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti dostupna tijekom čitavog trajanja događanja iz stavka 2. ovoga članka.

(4) Zabranjeno je vremenski ograničenu uporabu (timeshare) i dugotrajni turistički proizvod oglašavati i/ili nuditi na tržištu kao ulaganje.

Prethodna obavijest

Članak 106.

(1) U razumnom roku prije prihvaćanja ponude ili sklapanja bilo kojeg ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan, u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti točnu i potpunu obavijest o ugovoru iz ove glave Zakona, i to putem standardnog informacijskog obrasca.

(2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka potrošaču mora biti besplatno stavljena na raspolaganje.

(3) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka mora biti sastavljena na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima boravište ili čiji je državljanin, prema njegovu izboru, a ako potrošač ima boravište ili je državljanin neke države članice Europske unije, može izabrati službeni jezik te države jedino ako je to ujedno službeni jezik Europske unije.

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

Sadržaj ugovora

Članak 107.

(1) Podaci navedeni u prethodnoj obavijesti iz članka 106. ovoga Zakona čine sastavni dio ugovora iz ove glave Zakona i ne mogu se izmijeniti, osim ako se ugovorne strane izričito ne sporazume drukčije ili ako izmjene proizađu iz neuobičajenih i nepredvidljivih okolnosti koje su izvan kontrole trgovca, a čije se posljedice nisu mogle spriječiti niti uz uporabu dužne pažnje.

(2) Trgovac je dužan prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, o izmjenama svakog podatka navedenog u prethodnoj obavijesti, a u ugovoru te izmjene moraju biti izričito navedene.

(3) Osim podataka navedenih u prethodnoj obavijesti iz članka 106. ovoga Zakona, ugovori iz ove glave Zakona također moraju sadržavati:

– podatke o identitetu, prebivalištu ili sjedištu ugovornih strana, kao i njihove potpise i

– datum i mjesto sklapanja ugovora.

(4) Prije sklapanja ugovora iz ove glave Zakona trgovac je dužan potrošača izričito upozoriti na postojanje prava na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona, dužinu roka za taj raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja tog roka za raskid.

(5) Svaki ugovor iz ove glave Zakona mora sadržavati zaseban standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona.

(6) Ugovorne odredbe o postojanju prava na jednostrani raskid ugovora, dužini tog roka te zabrani plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid potrošač mora zasebno potpisati.

(7) Sadržaj i oblik standardnog obrasca iz stavka 5. ovoga članka propisuje pravilnikom ministar nadležan za područje zaštite potrošača.

Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora

Članak 108.

(1) Potrošač može, ne navodeći razlog, pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, raskinuti ugovore iz ove glave Zakona, u roku od 14 dana.

(2) Rok za jednostrani raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od:

– dana sklapanja ugovora ili predugovora

– dana kad je potrošač primio primjerak ugovora ili predugovora, ako je primitak uslijedio nakon sklapanja ugovora ili predugovora.

(3) Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora ili predugovora iz ove glave Zakona prestaje:

– istekom jedne godine i 14 dana računajući od dana iz stavka 2. ovoga članka, ako trgovac nije popunio standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 107. ovoga Zakona i dostavio ga potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju

– istekom tri mjeseca i 14 dana računajući od dana iz stavka 2. ovoga članka, ako prethodna obavijest iz članka 106. ovoga Zakona nije dostavljena potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju.

(4) Ako je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora u roku od godine dana od dana iz stavka 2. ovoga članka, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi taj obrazac.

(5) Ako je prethodna obavijest iz članka 106. ovoga Zakona dostavljena potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju u roku od tri mjeseca od dana iz stavka 2. ovoga članka, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi prethodnu obavijest.

(6) Ako je potrošaču istodobno s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ponuđen ugovor o zamjeni, na oba ugovora primjenjuje se samo jedan rok za jednostrani raskid ugovora iz stavka 1. ovoga članka, s tim da se rok za jednostrani raskid vezano za oba ugovora računa u skladu s odredbom stavka 2. ovoga članka.

(7) Potrošač jednostrano raskida ugovor iz ove glave Zakona obaviješću u pisanom obliku, na papiru ili na drugom trajnom mediju, pri čemu koristi standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz članka 107. stavka 5. ovoga Zakona.

(8) Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je potrošač obavijest o raskidu iz stavka 7. ovoga članka poslao trgovcu prije isteka roka za jednostrani raskid.

Učinak korištenja prava na jednostrani raskid ugovora

Članak 109.

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 108. ovoga Zakona potrošač nije dužan trgovcu naknaditi nikakve troškove niti je dužan platiti vrijednost usluge koja mu je na temelju ugovora bila ispunjena prije nego što je iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 108. ovoga Zakona.

(2) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz članka 108. ovoga Zakona potrošač ne odgovara za štetu koja nastane trgovcu zbog toga što je potrošač iskoristio svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

Plaćanje unaprijed

Članak 110.

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

(2) U vezi s ugovorom o ponovnoj prodaji zabranjeno je zahtijevati od potrošača bilo kakvo plaćanje unaprijed, davanje jamstava, rezervaciju novca na računu, izričito priznanje duga ili izvršenje bilo koje druge financijske transakcije prije

nego što ponovna prodaja prava bude izvršena odnosno ugovor o ponovnoj prodaji prestane na neki drugi način.

Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnom turističkom proizvodu

Članak 111.

(1) Kod ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu plaćanje se obavlja isključivo na temelju plana obročne otplate.

(2) Zabranjeno je bilo kakvo plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije utemeljeno na planu obročne otplate.

(3) Sva plaćanja na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, uključujući plaćanje bilo koje članarine, moraju biti podijeljena na jednake godišnje obroke.

(4) Za svako plaćanje na temelju ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu trgovac je dužan uputiti potrošaču pisani zahtjev za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije datuma dospijeća pojedinog obroka.

(5) Od drugog obroka nadalje potrošač može raskinuti ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez plaćanja bilo kakve naknade ili kazne, i to upućivanjem obavijesti trgovcu u roku od 14 dana od dana primitka zahtjeva za plaćanje pojedinog obroka.

(6) Pravo potrošača iz stavka 5. ovoga članka ne utječe na njegovo pravo da raskine ugovor ili na drugi način dovede do prestanka ugovora, koje ima na temelju ovoga ili drugih zakona.

Raskid povezanih ugovora

Članak 112.

(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare) ili ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu raskida se i bilo koji, s njima povezani ugovor o zamjeni ili bilo koji drugi povezani ugovor, bez ikakvih troškova za potrošača.

(2) 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.

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.

> Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.a ovoga Zakona odnosi se članak 45. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.
>
> Primjenu izmjene članka 112.a ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:
>
> članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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 način 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 koja je na raspolaganju potrošaču tijekom usluge popravka i troškovima 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«, br. 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.

> Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.b ovoga Zakona odnosi se članak 46. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.
>
> Primjenu izmjene članka 112.b ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:
>
> članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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.

> Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.c ovoga Zakona odnosi se članak 46. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.
>
> Primjenu izmjene članka 112.c ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:
>
> članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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.

> Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.d ovoga Zakona odnosi se članak 47. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.
>
> Primjenu izmjene članka 112.d ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:
>
> članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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) Neovisno o odredbama ovoga članka, potrošač ima pravo zatražiti popravak od bilo kojeg servisera po vlastitom izboru.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.e ovoga Zakona odnosi se članak 47. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.

Primjenu izmjene članka 112.e ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.f ovoga Zakona odnosi se članak 47. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.

Primjenu izmjene članka 112.f ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

Ograničavanje mogućnosti popravka

Članak 112.g

(1) Proizvođač tvorac ne smije primjenjivati ugovorne odredbe, ni hardverske ni 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) Osim obveza koje proizlaze iz propisa kojima se uređuje zaštita prava intelektualnog vlasništva, 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) Proizvođač tvorac ne smije odbiti pružiti uslugu popravka robe isključivo zbog razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.g ovoga Zakona odnosi se članak 47. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.

Primjenu izmjene članka 112.g ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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.

> Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.h ovoga Zakona odnosi se članak 48. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.
>
> Primjenu izmjene članka 112.h ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:
>
> članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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.

> Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.i ovoga Zakona odnosi se članak 48. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.
>
> Primjenu izmjene članka 112.i ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:
>
> članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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.

> Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.j ovoga Zakona odnosi se članak 48. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.
>
> Primjenu izmjene članka 112.j ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:
>
> članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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 sadržaja 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 obrazac za kontakt 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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.k ovoga Zakona odnosi se članak 48. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.

Primjenu izmjene članka 112.k ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

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.

Napomena priređivača; nije zakonski tekst. Na članak 112.l ovoga Zakona odnosi se članak 48. akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026. Izmjena je unesena u tekst iznad.

Primjenu izmjene članka 112.l ovoga Zakona taj akt uređuje odredbom koja glasi:

članaka 45. do 48. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 31. srpnja 2026.

DIO ČETVRTI

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.

Članak 114.

Prestao važiti.

Odredba članka 114. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 115.

Prestao važiti.

Odredba članka 115. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 116.

Prestao važiti.

Odredba članka 116. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 117.

Prestao važiti.

Odredba članka 117. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 118.

Prestao važiti.

Odredba članka 118. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 119.

Prestao važiti.

Odredba članka 119. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 120.

Prestao važiti.

Odredba članka 120. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 121.

Prestao važiti.

Odredba članka 121. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 122.

Prestao važiti.

Odredba članka 122. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 123.

Prestao važiti.

Odredba članka 123. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 124.

Prestao važiti.

Odredba članka 124. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 125.

Prestao važiti.

Odredba članka 125. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 126.

Prestao važiti.

Odredba članka 126. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 127.

Prestao važiti.

Odredba članka 127. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 128.

Prestao važiti.

Odredba članka 128. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 129.

Prestao važiti.

Odredba članka 129. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

Članak 130.

Prestao važiti.

Odredba članka 130. prestala je važiti stupanjem na snagu akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023. Odredba je naknadno brisana aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 59/2026.

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.

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

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Članak 132.

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

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

(3) Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.

(4) Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača i Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača, potiče izmjene i dopune propisa, donošenje novih propisa iz područja zaštite potrošača te sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača.

(5) Rad Vijeća je javan.

(6) Vijeće donosi poslovnik o svom radu.

(7) Vijeće podnosi Vladi Republike Hrvatske godišnje izvješće o svom radu najkasnije do kraja drugog kvartala tekuće godine, za prethodnu godinu.

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

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

Jedinice lokalne samouprave

Članak 133.

Jedinice lokalne samouprave dužne su na svom području poduzimati mjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti u području zaštite potrošača, a posebno:

1. informirati i provoditi izobrazbu potrošača
2. organizirati savjetovanje potrošača
3. inicirati i podupirati projekte udruga koji unapređuju i promiču prava potrošača
4. sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini
5. obavljati i druge poslove u skladu s posebnim propisima.

POGLAVLJE II.
UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Opće odredbe

Članak 134.

(1) Udruge za zaštitu potrošača osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava i interesa.

(2) Na udruge za zaštitu potrošača na odgovarajući način primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje djelovanje udruga.

(3) Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj mogu se udruživati u saveze radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Neovisnost udruga za zaštitu potrošača

Članak 135.

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

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

Poslovi udruga

Članak 136.

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

1. pružati preventivnu zaštitu putem informiranja, izobrazbe i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i obvezama
2. provoditi, putem akreditiranih laboratorija, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljivati u medijima
3. provoditi preko akreditiranih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište

4. pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu

5. davati primjedbe i prijedloge pri donošenju propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača

6. obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

GLAVA II.
NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

Opće odredbe

Članak 137.

(1) Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se ciljevi, mjere, prioritetna područja te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača u određenom razdoblju.

(2) Nacionalni program zaštite potrošača odlukom donosi Vlada Republike Hrvatske za razdoblje od četiri godine.

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

Provođenje politike zaštite potrošača

Članak 138.

Aktivnosti vezane za provođenje politike zaštite potrošača i koordinaciju rada svih nositelja zaštite potrošača u vezi s provedbom Nacionalnog programa zaštite potrošača provodi ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača.

Savjetovanje, informiranje i izobrazba potrošača

Članak 139.

(1) Aktivnosti na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, osobito savjetovanje, informiranje i izobrazbu potrošača mogu obavljati udruge za zaštitu potrošača ili druge fizičke ili pravne osobe na temelju javnog natječaja.

(2) Javni natječaj za obavljanje poslova iz stavka 1. ovoga članka raspisuje ministar nadležan za područje zaštite potrošača, odgovorna osoba u javnopravnom tijelu nadležnom za pojedino područje zaštite potrošača odnosno izvršno tijelo jedinice lokalne samouprave.

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

(4) Jedinice lokalne samouprave dužne su osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača udrugama ili drugim fizičkim ili pravnim osobama za zaštitu potrošača koji su odabrani temeljem javnog natječaja iz stavka 2. ovoga članka tijekom njegove provedbe.

Edukacija učenika

Članak 140.

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

(2) Ministarstvo nadležno za područje zaštite potrošača i udruge za zaštitu potrošača surađuju s odgojno-obrazovnim institucijama te provode druge odgojno-obrazovne aktivnosti informiranja i izobrazbe iz područja zaštite potrošača.

DIO ŠESTI
INSPEKCIJSKI NADZOR

Opće odredbe

Članak 141.

(1) Inspekcijski nadzor nad provođenjem ovoga Zakona 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 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 dijela drugog glave IV. ovoga Zakona, a vezano za 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.

(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.

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

(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.

(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.

Predstavke u vezi sa zaštitom kolektivnih interesa i prava potrošača

Članak 142.a

(1) Pri ocjeni o postojanju razloga za pokretanje postupka po službenoj dužnosti nadležni inspektor uzet će u obzir predstavke u kojima se upozorava 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 važne za ocjenu.

(3) Nadležni inspektor pokrenut će 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.).

Izjašnjavanje trgovca

Članak 143.

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

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

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

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 ispunjavaju 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.

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.

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/ili 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 i/ili 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 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 donijet će rješenje kojim će obustaviti inspekcijski postupak te rješenjem narediti uklanjanje mjere iz stavka 3. ovoga članka.

(5) 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.

(6) Žalba protiv rješenja iz stavaka 1., 3. i 4. 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 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 istječe 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. 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 zbog razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe (članak 112.g stavak 3. 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 za 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.

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.

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 slučajevima utvrđenja prekršaja iz članka 149. stavka 1. točaka 18. do 19., 22., 24., 34., 50. do 51., 55. do 56., 58. do 61., 71., 80., 82. do 83., 125. do 128. i 135. 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 1500,00 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. nije istaknuo baznu cijenu jasno, vidljivo, čitljivo i na način propisan člankom 7. ovoga Zakona

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 dijela drugog glave II. 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 dijela drugog glave II. 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. je neopravdano 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 zaračunanog 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 poštanskim sandučićima ili na njima te na kućnim vratima 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 prije provođenja sniženja jer joj uskoro istječe 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 potrošača (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 članka 46. stavka 1. točke 5. ovoga Zakona na način 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 način 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 na temelju 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 svrhu poziva na početku razgovora o sklapanju ugovora 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 objašnjenja predloženih ugovornih odredbi sukladno članku 90. ovoga Zakona

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

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

99. 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. dizajnira, organizira i upravlja internetskim sučeljem 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 nisu sklopljeni 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 nisu sastavljeni na službenom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač boravi ili čiji je državljanin, po njegovu izboru, s tim da ako potrošač boravi u 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, a 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 prilikom 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. 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 zbog razloga što su prethodno robu popravljale druge osobe (članak 112.g stavak 3.)

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 1500,00 eura do 2500,00 eura.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 750,00 do 2500,00 eura.

Prekršaji kojima je nanesena šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača

Članak 150.

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

1. kojima je nanesena, kojima 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 koji 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 prekršaje iz članka 149. stavka 1. točaka 56. i 57., 62. do 72. i 74. do 100. ovoga Zakona, a kojima je nanesena, kojima 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 posljednji dostupni 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 2500,00 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 2500,00 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.

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

Članak 151.

Novčanom kaznom u iznosu od 1.500,00 do 2.500,00 eura 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.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2500,00 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 1500,00 eura do 2500,00 eura.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – operator elektroničkih komunikacija – fizička osoba novčanom kaznom u iznosu od 2000,00 do 6500,00 eura.

Pravilo o izboru vrste i mjere kazne

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

– financijska 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 potro-

šača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27. 12. 2017.).

DIO OSMI

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 154.

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

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

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

Članak 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 156.

(1) Hrvatska gospodarska komora dužna je u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona uskladiti s odredbama ovoga Zakona Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (»Narodne novine«, br. 67/20.).

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

Članak 157.

Postupci pokrenuti do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/14., 110/15. i 14/19.) ili ovoga Zakona, ovisno o tome koji je blaži za počinitelja.

Članak 158.

Do dana stupanja na snagu propisa i drugih akata iz članaka 154. i 155. ovoga Zakona ostaju na snazi podzakonski propisi i drugi akti doneseni na temelju Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/14., 110/15. i 14/19.):

1. Odluka o određivanju tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača (»Narodne novine«, br. 105/14.)

2. Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (»Narodne novine«, br. 57/19.)

3. Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (»Narodne novine«, br. 66/14. i 16/15.)

4. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom tu-

ističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni (»Narodne novine«, br. 66/14.)

5. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni (»Narodne novine«, br. 66/14.)

6. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (»Narodne novine«, br. 72/14.)

7. Pravilnik o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja (»Narodne novine«, br. 135/15.)

8. Pravilnik o Registru »Ne zovi« (»Narodne novine«, br. 47/16.)

9. Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine (»Narodne novine«, br. 29/21.).

Članak 159.

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

Članak 160.

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

Odredbe akata o izmjenama i odluke Ustavnog suda

Prijelazne i završne odredbe akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2023

Članak 37.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaju važiti članci 114. do 130. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 19/22.).

Prijelazne i završne odredbe akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 59/2026

Članak 64.

Ministar nadležan za područje zaštite potrošača donijet će pravilnike iz članaka 4. 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 17. studenoga 2026.