NN 14/2019 (7.2.2019.), Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

HRVATSKI SABOR

Na temelju članka 89. Ustava Republike Hrvatske, donosim

ODLUKU

O PROGLAŠENJU ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

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

Klasa: 011-01/19-01/12
Urbroj: 71-06-01/1-19-2
Zagreb, 30. siječnja 2019.

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

ZAKON

O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Članak 1.

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

Članak 2.

Članak 8. mijenja se i glasi:

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

(2) Trgovac je dužan pridržavati se uvjeta prodaje.

(3) Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za:

– pojedine proizvode ili skupinu proizvoda

– pojedine skupine potrošača

– pojedine oblike plaćanja.

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

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

Članak 3.

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

Članak 4.

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

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

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

1. oglašavanje

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

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

Članak 5.

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

Članak 25. mijenja se i glasi:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Članak 6.

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

»Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga

Članak 25.a

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

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

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

Članak 7.

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

»Teret dokaza

Članak 38.a

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

Članak 8.

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

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

Članak 9.

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

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

Članak 10.

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

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

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

Članak 11.

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

Članak 105. mijenja se i glasi:

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

Članak 12.

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

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

1. članka 4. stavka 1., članka 7., članaka 30. do 40., članka 42. i članaka 44. do 104. ovoga Zakona

2. zakona kojim se uređuju obvezni odnosi u dijelu koji se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke i jamstvo za ispravnost prodane stvari

3. zakona kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu

4. zakona kojim se uređuje elektronička trgovina

5. zakona kojim se uređuju elektronički mediji u dijelu koji se odnosi na audiovizualnu medijsku uslugu

6. zakona kojim se uređuje potrošačko kreditiranje

7. zakona kojim se uređuju usluge

8. zakona kojim se uređuju lijekovi

9. pravilnika kojim se uređuje način oglašavanja o lijekovima

10. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004

11. zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova

12. zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br.2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.«.

Članak 13.

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

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

Članak 14.

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

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

Članak 15.

U članku 132. stavak 3. briše se.

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

Članak 16.

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

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

Članak 132.a

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

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

Članak 17.

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

Članak 18.

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

Članak 19.

Članak 137. mijenja se i glasi:

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

1. ne označi proizvode sukladno članku 6. ovoga Zakona

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

3. uvjeti prodaje nisu istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u poslovnim prostorijama trgovca (članak 8. stavak 1.)

4. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 8. stavak 4.)

5. prilikom trajanja posebnih oblika prodaje unutar poslovnih prostorija trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (članak 18. stavak 4.)

6. sezonsko sniženje provodi suprotno pravilniku iz članka 21. stavka 2. ovoga Zakona

7. prodaje proizvod koji ima grešku, a nije jasno, vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu ili na prodajnome mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznao potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.)

8. proizvod koji se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe nema dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe (članak 23.).

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

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

1. nije obračunao i isplatio kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda (članak 13. stavak 1.)

2. ne primjenjuje obračun i cijene uređene posebnim propisima (članak 24. stavak 2.)

3. nije potrošača na jasan i razumljiv način obavijestio, odnosno predao ili predočio isprave iz članka 42. stavka 1. točke 6. ovoga Zakona

4. potrošaču nije ispunio ugovor (članak 43. stavak 1.)

5. u slučaju robe s materijalnim nedostatkom nije prema izboru potrošača uklonio nedostatak na robi, nije predao drugu robu bez nedostatka, nije snizio cijenu te nakon isteka naknadnog razumnog roka za ispunjenje, odnosno i bez ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje ako je nakon obavijesti o nedostacima izjavio da neće ispuniti ugovor ili ako iz

okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, nije na zahtjev potrošača vratio iznos plaćen za tu robu ili nije ispunio drugu obvezu koju je bio dužan ispuniti sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke (članak 43. stavak 2.)

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

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

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

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

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

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

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

(4) Tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Članak 20.

Članak 138. mijenja se i glasi:

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

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

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

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

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

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

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

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

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