

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA
(NN 19/22)

Glava III.
JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA

Opće odredbe

Članak 25.

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

7. obavljanje dimnjačarskih poslova

10. prijevoz putnika u javnom prometu

(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.

(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.

(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 udruge 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.

(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.

Glava II.

DIO ČETVRTI PROCESNOPRAVNA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

GLAVA I. ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Pokretanje postupka

Članak 113.

Potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovaca pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Tijela i osobe ovlaštene pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača

Članak 115.

(1) Postupak iz članka 114. stavka 1. ovoga Zakona mogu tužbom za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača pokrenuti ovlaštena tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača, kao što su udruge za zaštitu potrošača te nadležna javnopravna tijela.

**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.

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.

Dodaj komentar na članak 136 Ispis članka

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.

DIO OSMI
PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 156.

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.