

JAVNE USLUGE KOJE SE PRUŽAJU POTROŠAČIMA

Članak 24.

- (1) U smislu ovoga Zakona javnim uslugama smatraju se distribucija električne energije, opskrba električnom energijom, distribucija plina, opskrba plinom, distribucija toplinske energije, opskrba toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova i javne telekomunikacijske usluge.
- (2) Prodaja potrošačima javnih usluga mora biti obračunata primjenom cijena utvrđenih posebnim propisima.
- (3) Prodaja potrošačima javnih usluga, kada to priroda javne usluge dopušta, mora biti obračunata prema potrošnji.
- (4) Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučaju kada potrošač zahtijeva nestandardno očitavanje propisano posebnim propisom.
- (5) Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno objaviti u medijima.
- (6) Tijela koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u koja će biti uključeni predstavnici udruga potrošača, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.
- (7) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.
- (8) Savjetodavna tijela iz stavka 6., ovoga članka, odnosno povjerenstva za reklamacije potrošača iz stavka 7. ovoga članka financiraju tijela koja ih osnivaju sukladno svojim internim aktima.
- (9) Tražbina naknada za javne usluge, kao i za sve troškove kućanstava koji se plaćaju u stalnim mjesečnim ili kvartalnim iznosima, zastarijeva za jednu godinu.

Priključak na distribucijsku mrežu

Članak 25.

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 samouprave na čijem području se usluga pruža, pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima.

Obustavljanje pružanja javne usluge

Članak 26.

- (1) Ako se račun pružatelja javne usluge osporava bilo u kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac – pružatelj javne usluge ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka.
- (2) Ako je pružatelj javne usluge obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.
- (3) Obveza iz stavka 1. i 2. ovoga članka odnosi se i na slučaj kada pružatelj javne usluge pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.
- (4) Sudskim ili izvansudskim postupkom u smislu stavka 1. i 2. ovoga članka smatra se svaki postupak predviđen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima pružatelja javne usluge.

Održavanje kvalitete javne usluge

Članak 27.

Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu s zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.

Članak 28.

- (1) Tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za obavljanje javnih usluga dužna su osigurati, svaki u djelokrugu svojih zakonom propisanih nadležnosti, da nositelj navedenog ovlaštenja pruža usluge vodeći računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti javne usluge te da je javna usluga ravnopravno pristupačna svim potrošačima.
- (2) Nadležna tijela iz stavka 1. ovoga članka dužna su omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga.

Kamate na predujam

Članak 29.

- (1) Ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom i isporuči proizvod ili obavi uslugu nakon primitka predujma, dužan je potrošaču prigodom isporuke proizvoda 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 isporuke proizvoda, ako je rok isporuke proizvoda ili usluge dulji od jednog mjeseca.
- (2) Odredba stavka 1. ovoga članka primjenjuje se i u slučaju kad trgovac ne može isporučiti ugovoreni proizvod ili obaviti uslugu.

Zahtjev da se zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredaba

Članak 103.

(1) Svaka ovlaštena osoba ima pravo zahtijevati od suda da zabrani korištenje određene ugovorne odredbe u standardnim ugovorima koja je nepoštena u smislu ove glave Zakona, i to bez obzira na to jesu li tim odredbama povrijeđena prava i interesi potrošača u Republici Hrvatskoj ili u nekoj državi članici Europske unije.

(2) Postupak iz stavka 1. ovoga članka može se pokrenuti protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca iz istog gospodarskog sektora koji u svojim standardnim ugovorima koriste određenu nepoštenu odredbu, protiv komorskih i interesnih udruga trgovaca koje promiču korištenje određenih nepoštenih odredaba te protiv tvorca pravila postupanja trgovaca postupanja kojim se promiče korištenje nepoštenih ugovornih odredaba.

Osobe ovlaštene za pokretanje postupka

Članak 104.

(1) Tužbu kojom se postavlja zahtjev iz članka 103. ovoga Zakona mogu podignuti tijela i organizacije koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su, primjerice, udruge za zaštitu potrošača, državna tijela nadležna za zaštitu potrošača te komorska i interesna udruženja trgovaca.

(2) Vlada Republike Hrvatske će na prijedlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača uredbom odrediti osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača.

(3) Uredbu iz stavka 2. ovoga članka Vlada Republike Hrvatske će objaviti u »Narodnim novinama« te je dostaviti Komisiji Europske unije.

(4) Ako nepoštene odredbe u standardnim ugovorima određenog trgovca ili skupine trgovaca koji imaju sjedište u Republici Hrvatskoj, utječu ili mogu utjecati na položaj potrošača u nekoj državi članici Europske unije, postupak iz članka 103. ovoga Zakona može pokrenuti udruga za zaštitu potrošača iz te države ili neko drugo neovisno tijelo koje je po propisima te države osnovano radi zaštite kolektivnih interesa potrošača.

(5) U slučaju iz stavka 4. ovoga članka, svoje ovlaštenje na pokretanje postupka iz članka 103. ovoga Zakona ovlaštena će osoba dokazati popisom osoba koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača koji je sastavila Komisija Europske unije, a u kojem je navedena i ta osoba.

(6) Popis iz stavka 5. ovoga članka ovlaštena osoba dostavit će zajedno sa tužbom sudu u obliku preslike Službenog lista Europskih zajednica u kojemu je taj popis objavljen, uz ovjereni prijevod na hrvatski jezik.

Članak 105.

Ako sud presudom zabrani korištenje određene nepoštene ugovorne odredbe, naredit će tuženiku da o svom trošku objavi tu presudu u sredstvima javnog priopćenja.

VII. PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 145.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:
- pruži podatke o potrošaču bilo kojoj trećoj osobi, osim ako to potrošač odobri u pisanom obliku (članak 7. stavak 3.),
 - potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno odredbama članka 11. ovoga Zakona,
 - potrošaču ne izda točan, neizbrisiv te jasno vidljiv i čitljivo ispisan račun (članak 12. stavak 1),
 - naplati izdavanje računa (članak 12. stavak 4.),
 - prigodom prodaje potrošaču ne preda ili ne predoči isprave iz članka 13. stavka 1. ovoga Zakona,
 - isprave koje prate proizvod nisu napisane sukladno članku 13. stavku 2. ovoga Zakona,
 - stavi u promet proizvod čija je ambalaža škodljiva za zdravlje ili nije prilagođena obliku i masi proizvoda te dovodi u zabludu potrošača glede mase i veličine proizvoda (članak 14. stavak 1.),
 - ne preda proizvod potrošaču koji je namijenjen za nagradu sukladno odredbi članka 15. ovoga Zakona,
 - ako fizički ne odvoji proizvode na sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji od ostalih proizvoda i ne istakne da je riječ o sniženju, rasprodaji, odnosno akcijskoj prodaji ili ako odbije upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu (članak 22.),
 - prodaju javnih usluga, potrošaču ne obračuna sukladno propisanom u članku 24. stavku 3. ovog Zakona
 - ne omogući potrošaču upoznavanje unaprijed sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno ne objavi u medijima (članak 24. stavak 5.),
 - za odluke o pravima i obvezama potrošača javnih usluga ne osnuje savjetodavna tijela u koja su uključeni predstavnici udruga potrošača te ako odluke donosi bez pribavljenog mišljenja savjetodavnog tijela ili odluke ne donosi na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način (članak 24. stavak 6.)
 - pruža javnu uslugu a ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača te ako u povjerenstvu za reklamacije potrošača nisu zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača (članak 24. stavak 7.),
 - ako trgovac koji pruža javnu uslugu iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona ne omogući potrošaču priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (članak 25.),
 - postupi suprotno odredbama članka 26. ovoga Zakona,
 - ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s pravilima struke (članak 27.),
 - zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i ne isplati kamate po kamatna stopau poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca (članak 29.),
 - nema identifikacijsku karticu (članak 30. stavak 3.),
 - potrošaču ne preda ili preda nepotpunu obavijest o pravu na raskid ugovora (članak 32. stavak 1. i 2.),
 - postupi suprotno odredbama članka 38. stavka 2., 3. i 4. ovoga Zakona,

- bez prethodnog pristanka potrošača prema potrošaču uporabi pojedinačna sredstva daljinske komunikacije (članak 42. stavak 1.),
 - prije sklapanja ugovora na daljinu putem sredstva za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz članka 43. stavka 1. ovoga Zakona
 - prethodna obavijest nije u skladu s odredbama iz članka 43. stavaka 2., 3. i 4. ovoga Zakona,
 - potrošaču ne preda potvrdu prethodne obavijesti sukladno članku 44. ovoga Zakona,
 - potrošaču ne vrati plaćeni iznos novca u roku od 30 dana po primitku obavijesti potrošača da raskida ugovor (članak 48. stavak 3.),
 - potrošaču ne uveća vraćeni iznos novca uvećan za zatezne kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate (članak 52. stavak 3.),
 - zlouporabi kreditnu ili debitnu karticu potrošača kojom potrošač plaća ugovoreni proizvod ili uslugu (članak 53.),
 - ugovor o potrošačkom zajmu nije sklopljen u pisanom obliku (članak 73.),
 - ugovor o potrošačkom zajmu ne sadrži potrebne podatke (članak 74.)
 - potrošača ne obavijesti na način kako je to propisano člankom 77. stavkom 2. i 3. ovoga Zakona,
 - oglašavanje kojim trgovac nudi odobravanje potrošačkog zajma ne sadrži nominalnu godišnju kamatnu stopu i navod o svim drugim troškovima zajma te navod o efektivnoj kamatnoj stopi (članak 78.),
 - onemogućiti potrošača da svoje obveze iz ugovora o potrošačkom zajmu ispuni prijevremeno ili mu ne omogući razmjerno sniženje ukupnih troškova zajma (članak 79.),
 - ne postupi sukladno propisanom u članku 85. ovoga Zakona,
 - zahtijeva od potrošača plaćanje suprotno propisanom u članku 95. ovog Zakona.
- (2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.
- (3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se fizička osoba novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.
- (4) Za prekršaj iz stavka 1. podstavka 12. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u tijelu jedinice lokalne samouprave novčanom kaznom od 5.000 do 15.000 kuna.
- (5) Za prekršaje iz stavka 1., podstavaka 3., 4., 5., 8., 9., 18., 19., 23. i 26. ovoga članka inspektor može kazniti radnika na mjestu počinjenja prekršaja novčanom kaznom u iznosu od 500,00 kuna.