

Modul 3

Prava potrošača i jamstva

IZJAVA O ODRICANJU OD ODGOVORNOSTI:

Podaci i stavovi izneseni u ovoj publikaciji pripadaju autorima i ne odražavaju nužno službeno mišljenje Komisije. Komisija ne jamči točnost podataka uključenih u ovu publikaciju. Ni Komisija nije bila osoba koja djeluje u ime Komisije ne može se smatrati odgovornom za uporabu informacija koje se u njoj nalaze.

Ovaj dokument nije pravno obvezujući, niti je formalno tumačenje zakona EU -a ili nacionalnog prava, niti može pružiti sveobuhvatan ili potpun pravni savjet. Ne namjerava zamijeniti stručne pravne savjete o određenim pitanjima.

Čitatelji bi također trebali imati na umu da se zakonodavstvo EU-a i nacionalno zakonodavstvo stalno ažurira: bilo koju papirnatu verziju modula treba provjeriti u skladu s mogućim ažuriranjima na web stranici www.consumerlawready.eu.

RIJAN 2022.

Sadržaj

Uvod.....	6
Razlikuju li se pravila o pravima potrošača i jamstvima među državama članicama EU -a?	9
Mogu li isključiti primjenu pravila o pravima potrošača i jamstvima?.....	9
Koji je opseg primjene pravila o jamstvima?.....	9
Jesu li obuhvaćene i usluge?.....	10
Koja su različita jamstva za robu koja se prodaje potrošaču?.....	10
Koje su glavne karakteristike pravnog jamstva?.....	10
Kada se smatra da roba široke potrošnje nije usklađena?.....	11
Koje su glavne karakteristike komercijalnog jamstva?	12
Mogu li zakonsko jamstvo predstaviti kao komercijalno jamstvo?.....	13
Postoji li i zakonsko jamstvo za rabljenu robu?	13
Koja su prava potrošača u slučaju nesukladnosti?.....	13
Postoji li ograničenje za potrošačev slobodan izbor prava unutar hijerarhije?.....	14
Mogu li tražiti bilo kakvu naknadu od potrošača?	15
Kako izvršiti popravak ili zamjenu?	15
Možete li nakon raskida ugovora kao prodavač zahtijevati bilo kakvu naknadu za korištenje robe?.....	15
U kojim slučajevima prodavatelj neće biti odgovoran za neusklađenost?.....	16
Tko bi trebao dokazati nedostatak usklađenosti?.....	16
Mogu li žalbu potrošača preusmjeriti na uvoznika, distributera ili proizvođača?	18
Mogu li dobiti naknadu od druge osobe u opskrbnom lancu koja je odgovorna za nedostatak usklađenosti?.....	18
Što se događa u slučaju da proizvod ne samo da nije usklađen, već je i opasan?.....	18
Koje su posljedice kršenja pravila o pravima i jamstvima potrošača?.....	19
Što se događa s prekograničnom prodajom?	19

Poseban tretman prodaje koju usmjeravate prema potrošačima s prebivalištem u drugim državama članicama.....	19
Pod kojim se uvjetima može smatrati da ciljate potrošače u drugoj državi članici?	20
Što to za vas znači u praksi?	20
Direktiva o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga- kratko.....	22
PRILOZI	25

"Jamstvo od najmanje 2 godine na proizvode koje kupujem povećava moje povjerenje u kupnju novih artikala"

Potrošač

"Zakonsko jamstvo obvezuje proizvođače da postignu određeni stupanj kvalitete i stoga stvara poštenije natjecanje"

Trgovac

"Sviđa im se i često su moji proizvodi odabrani zbog toga"

Trgovac

Uvod

Poštovani poduzetnice,

Ovaj priručnik dio je projekta Ready Consumer Law Ready namijenjenog posebno mikro, malim i srednjim tvrtkama koje komuniciraju sa potrošačima.

Projekt Consumer Law Ready projekt je europskog projekta kojim upravlja EUROCHAMBRES (udruženje Europskih trgovačko-industrijskih komora), u konzorciju s BEUC-om (Europska organizacija potrošača) i SMEunited (Glas malih i srednjih poduzeća u Europi). Financira ga Europska unija uz potporu Europske komisije.

Cilj projekta je pomoći vam u usklađivanju sa zahtjevima potrošačkog prava EU -a.

Potrošačko pravo EU -a sastoji se od različitih zakona koji je usvojila Europska unija u posljednjih 25 godina i koje su preuzele sve države članice EU -a u svoje nacionalno pravo. Europska komisija 2017. zaključila je evaluaciju kako bi provjerila odgovaraju li pravila još uvijek svrsi. Rezultat je bio općenito pozitivan¹. Glavni je zaključak bio da vlasti moraju bolje provoditi postojeća pravila i bolje ih poznavati poduzeća i potrošači. Projekt Consumer Law Ready ima za cilj unaprijediti znanje trgovaca, posebno malih i srednjih poduzeća, o pravima potrošača i njihovim odgovarajućim pravnim dužnostima.

Priručnik se sastoji od pet modula. Svaki se bavi jednom posebnom temom potrošačkog prava EU -a:

- Modul 1 pravila o predugovornim zahtjevima za informacijama
- Modul 2 pravila o pravu potrošača na odustajanje od ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnog prostora
- Modul 3 pravila o pravu potrošača i jamstvima kod neusklađenosti
- Modul 4 pravila o nepoštenoj poslovnoj praksi i nepoštenim ugovornim odredbama
- Modul 5 pravila o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i ORS(ODR) platformi, službenoj web stranici Europske komisije postavljenoj sa ciljem da pomaže potrošačima i trgovcima u rješavanju njihovih sporova izvan suda.

Ovaj priručnik samo je jedan od materijala za učenje nastalih u okviru projekta "Spremni za prava potrošača" (Consumer Law Ready) . Web stranica projekta consumerlawready.eu sadrži i druge alate za učenje, poput videozapisa, kvizova i e-testa putem kojih možete dobiti CLR certifikat. Također se možete povezati sa stručnjacima i drugim malim i srednjim poduzetnicima putem foruma.

¹ Više informacija o evaluaciji, njezinim nalazima i daljnjim mjerama možete pronaći na web stranici Europske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 3 Priručnika bavi se pravima potrošača i jamstvima kada roba nije u skladu s ugovorom. Opisuje koje podatke, kako i kada trebate dati i daje vam savjete kako biste lakše postupili u skladu sa zakonom.

Modul se temelji na odredbama EU Direktive 99/44/EC² o prodaji robe široke potrošnje i pripadajućim jamstvima koja je bila prenesena u nacionalne zakone država članica EU -a. Za predugovorne obavijesti koje se zahtijevaju o zakonskom jamstvu, pogledajte Modul 1.

Od 1. siječnja 2022. spomenuta Direktiva o prodaji i jamstvu potrošača 99/44/EC je stavljena van snage i zamijenjena [Direktivom \(EU\) 2019/771](#)³ o određenim aspektima koji se tiču ugovora o prodaji robe.

Ova direktiva implementirana je u hrvatsko zakonodavstvo kroz zadnju izmjenu Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21) koji je stupio na snagu i primjenjuje se od 1. siječnja 2022. godine.

Dodatno, [Direktiva \(EU\) 2019/770](#)⁴ o nekim aspektima koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga obuhvaća jamstvena prava za digitalni sadržaj i digitalne usluge. U hrvatsko zakonodavstvo implementirana je donošenjem istoimenog zakona (Narodne novine 110/21) koji je stupio na snagu 1. siječnja 2022. g.

Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine 19/22) koji je stupio na snagu 28. svibnja 2022. g. osnovni je zakon koji uređuje ovo područje. Tim zakonom je implementirana nova europska legislativa uvedena [Direktivom \(EU\) 2019/2161 od 27. studenog 2019. g.](#) o boljoj provedbi i modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača.

Stoga se sve napomene vezane za gore navedenu novu europsku legislativu odnose i na hrvatsko nacionalno zakonodavstvo , uz naznačene razlike .

Potrošači će također imati mogućnost provedbe svojih prava u kolektivnim postupcima nakon stupanja na snagu [Direktive \(EU\) 2020/1828](#)⁵ o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača (u daljnjem tekstu: RAD)⁶. Ove nove promjene predstavljene su u ovom modulu u zasebnim okvirima s naslovom „Nova pravila od 1. siječnja 2022.“.

[Baza podataka o potrošačkom pravu](#)⁷ i [Vaš Europski poslovni portal](#)⁸ mogu vam pomoći da pronađete relevantne informacije ili se možete obratiti svojoj poslovnoj organizaciji.

Nadamo se da će vam informacije navedene u ovom Priručniku biti korisne.

² Direktiva o prodaji i jamstvima potrošača – engl. kratica CSGD **1999/44 ???**

³ Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima koji se odnose na ugovore o prodaji robe, o izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ, te o stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.HR & toc=OJ:L:2019:136:TOC).

⁴ Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁵ Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2020. o reprezentativnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁶ Vidi Modul 5.

⁷ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁸ <http://europa.eu/youreurope/business>

MODUL 3


Razlikuju li se pravila o pravima potrošača i jamstvima među državama članicama EU -a?

Odgovor na ovo pitanje je: da, razlikuju se, u određenoj mjeri. Cilj Direktive o prodaji i jamstvima EU-a koja se primjenjivala do 1. Siječnja 2022.g. je bio imati minimalnu zajedničku razinu zaštite potrošača u cijeloj EU, ali i omogućiti pojedinim državama članicama EU-a da postave više standarde (tzv. „Minimalno usklađivanje“).⁹. Molimo pogledajte DODATAK 1 da biste dobili pregled situacije u svakoj državi članici kada je u pitanju zakonsko jamstveno razdoblje, izmjena tereta dokazivanja, hijerarhija prava i drugi pojmovi koji su obrađeni u ovom modulu. Ovaj DODATAK 1 kao I DODATAK 2 potrebno je uskladiti sa izmjenama u nacionalnim zakonodavstvima država članica nakon transponiranja najnovije europske legislative koje u vrijeme pisanja priručnika nisu bile dostupne.

Mogu li isključiti primjenu pravila o pravima potrošača i jamstvima?

Ne, ne možete isključiti primjenu pravila o pravima potrošača i jamstvima.

Pravila o pravima potrošača i jamstvima u slučaju proizvoda koji nisu u skladu s ugovorom obvezujuća su i njihovu primjenu ugovorne strane nikada ne mogu isključiti. To se posebno odnosi na zakonsko jamstvo koje se nikada ne može isključiti ili ograničiti. Samo u slučaju rabljene robe i samo ako to dopušta nacionalni zakon odgovarajuće zemlje članice (npr. Austrija, Belgija, Ciparska Republika, Češka, Njemačka,


Mađarska, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugal, Slovačka, Slovenija i Španjolska), prodavatelj i potrošač mogu se dogovoriti o kraćem roku za zakonsko jamstveno razdoblje, ali ne manje od 1 godine  ! Hrvatska je to pravo prepustila ugovornoj volji stranaka u dijelu određivanja jamstvenog roka za rabljenu robu.

Klauzula u potrošačkom ugovoru koja bi imala za cilj ograničiti ili potpuno isključiti zakonsko jamstvo nije zakonita.

Koji je opseg primjene pravila o jamstvima?

Pravila o jamstvima pokrivaju sve materijalne pokretne stvari¹⁰ koje se prodaju potrošačima, osim:

- robe prodane izvršenjem ili na drugi način po zakonu
- vode i plina ako se ne stavljaju u prodaju u ograničenoj količini ili u određenoj količini
- struje.


Štoviše, nacionalno pravo države članice može isključiti primjenu pravila o jamstvima na rabljenu robu koja se prodaje na javnoj dražbi kojoj potrošač može osobno prisustvovati: Finska, Francuska, Njemačka i Mađarska iskoristile su ovu opciju. Španjolska je uvela manje isključenje, pozivajući se samo na „administrativne aukcije“. Danska, Italija i Švedska nisu iskoristile ovu opciju, već ograničavaju odgovornost prodavatelja za takvu robu koja se prodaje na javnim dražbama, a što je slučaj u Hrvatskoj. 

⁹ Od 1. siječnja 2022., stupanjem na snagu Direktive (EU) 2019/771 o određenim aspektima koji se tiču ugovora o prodaji robe, izmjenom Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ, te stavljanjem van snage Direktive 1999/44/EZ i stupanjem na snagu Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga. U Hrvatskoj su ove direktive implementirane u nacionalno zakonodavstvo kako je opisano o uvodu priručnika .


⁹ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

Jesu li obuhvaćene i usluge?

Ne, nisu. Potrošačke usluge, npr. vodovodne ili vrtlarske usluge, izvan su područja primjene ove Direktive.

Međutim, imajte na umu da će se svaki nedostatak sukladnosti koji proizlazi iz pogrešne ugradnje proizvoda smatrati jednakim nedostatku sukladnosti robe ako je ugradnja dio prodajnog ugovora, a robu je instalirao prodavatelj ili na njegovu odgovornost. Ovo pravilo će se također primjenjivati ako je robu, za koju je predviđeno da ju instalira potrošač, instalirao potrošač, a pogrešna instalacija je posljedica nedostatka u uputama za ugradnju. Osim ovih slučajeva koji su bili pod dosegom ukinute Direktive 99/44/EZ, nacionalni zakoni država članica mogli su definirati prava potrošača u slučaju usluga koje nisu u skladu s ugovorom. Stoga, ako pružate usluge, preporučujemo da se upoznate s relevantnim nacionalnim pravom  U Hrvatskom zakonu proizvodom se smatra svaka roba ili usluga uključujući nekretnine, digitalne usluge, digitalni sadržaj te prava i obveze. (čl. 4. St.1.t.26)

Nova pravila od 1. siječnja 2022.

Od 1. siječnja 2022. digitalne usluge (npr. Internetske prodavaonice glazbene glazbe) i digitalni sadržaji (npr. Mobilna aplikacija) su obuhvaćeni pravilima o pravima potrošača i jamstvima (npr. minimalno zakonsko jamstveno razdoblje, usklađivanje prava).  U Hrvatskoj su već navedenim posebnim zakonom utvrđena prava potrošača vezano za isporuku digitalnih usluga i sadržaja te su posebno detaljno regulirana prava i rokovi za isporuku ažuriranja za te usluge.

Koja su različita jamstva za robu koja se prodaje potrošaču?

Što se tiče prodaje robe/proizvoda, jedno od najvažnijih pitanja je pravno jamstvo za usklađenost, odnosno odgovornost prodavatelja za nedostatke prodane robe. Prema pravu EU- a, postoji jasna razlika između pravnog (ili zakonskog) jamstva i trgovačkog (komercijalnog) jamstva.

Zakonsko jamstvo je obvezno jamstvo koje pokriva razdoblje od najmanje dvije godine za novu robu¹¹ i štiti potrošače od nedostataka koji su već postojali u vrijeme isporuke robe i koji su kasnije postali vidljivi. Zakonsko jamstvo ne može se ugovorno isključiti i vrijedi u svim zemljama EU.

Komercijalno jamstvo dodatno je jamstvo uz zakonsko jamstvo koje je dao prodavatelj ili proizvođač, bilo besplatno ili uz naknadu. Može obuhvatiti i druge nedostatke osim onih koji postoje u trenutku isporuke robe, a trajanje može biti i dulje od zakonskog jamstva.

Koje su glavne karakteristike pravnog jamstva?

Zakonsko jamstvo je obvezno jamstvo. Korisniku daje niz prava tijekom dvije godine (ili, ovisno o državi članici EU -a, tijekom duljeg razdoblja, poput Irske, Finske, Nizozemske, Švedske, npr. opisano u Prilogu 1) u slučaju da proizvod ne odgovara onome što je prodavač obećao.

Na primjer, ako sušilo za kosu prestane raditi tek nakon nekoliko mjeseci, a to je zbog neusklađenosti koja postoji u trenutku isporuke, prodavač ga mora

¹¹ Za dodatne pojedinosti o zemljama koje primjenjuju dulje trajanje zakonskog jamstva pogledajte Priloge 1 i 2. TREBAJU NOVI PODACI

popraviti, zamijeniti ili dati potrošaču odgovarajuće smanjenje cijene ili kupoprodajni ugovor može biti raskinut.

Kada se smatra da roba široke potrošnje nije usklađena?

Direktiva 99/44/EZ izmjenjena je direktivom 2011/83/EU, a ova kasnije direktivom 2019/2161/ EU kojom se pojašnjava koja se roba smatra u skladu sa ugovorom o prodaji. Pretpostavlja se da je roba (široke potrošnje) u skladu s kupoprodajnim ugovorom ako:

- je u skladu s opisom koji je dao prodavatelj i posjeduje kvalitete robe koju je prodavatelj predočio potrošaču kao uzorak ili model;
Primjer: cipele koje su opisane i pokazane potrošaču kao vodootporne doista bi trebale biti vodootporne.



- kao prodavatelj morate voditi računa da je opis robe koju prodajete uvijek točan. U protivnom, potrošač vas može smatrati odgovornim.
- odgovara za bilo koju posebnu svrhu za koju ju potrošač zahtijeva i o kojoj je obavijestio prodavatelja u trenutku sklapanja ugovora i koju je prodavatelj prihvatio
- **Primjer:** bicikl za koji je rečeno u trenutku prodaje da je prikladan za vožnju po planinama mora biti

prikladan za tu svrhu.



- odgovara za svrhu za koje se roba iste vrste normalno koristi;
Primjer: mobilni telefon koji se može koristiti za obavljanje telefonskih poziva.
- pokazuje kvalitetu i performanse koje su normalne za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati, s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir sve javne izjave o posebnim karakteristikama robe koje je o njima dao prodavatelj, proizvođač ili njegov predstavnik, osobito u oglašavanju ili na etiketiranju.
Primjer: oznaka koja pokazuje razinu potrošnje energije hladnjaka mora odgovarati njegovoj stvarnoj razini potrošnje energije.



Nova pravila od 1. siječnja 2022.

Od 1. siječnja 2022., s novim direktivama, subjektivni i objektivni kriteriji za ocjenu sukladnosti robe, digitalnih sadržaja i usluga moraju se uzeti u obzir na jednakim osnovama.

a) Subjektivni kriteriji.

Kako bi bili u skladu s ugovorom, digitalni sadržaj, digitalna usluga ili roba moraju, osobito:

(1) odgovarati opisu, količini i kvaliteti te posjedovati funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke, kako to zahtijeva ugovor.

(2) biti prikladni za bilo koju posebnu svrhu za koju potrošač to zahtijeva i koju vam je potrošač dao na znanje najkasnije u vrijeme sklapanja ugovora, a na što ste vi dali pristanak;

(3) biti opskrbljeni svim priborom, uputama, uključujući instalaciju, i korisničku pomoć prema zahtjevu iz ugovora; i

(4) ažurirati kako je ugovorom ugovoreno ugovorom.

b) Objektivni kriteriji

Osim toga, digitalni sadržaj, digitalna usluga ili roba moraju udovoljavati sljedeći popis "objektivnih" kriterija da bi se mogli smatrati sukladnima :


1) biti prikladni za svrhe za koje bi se obično koristili digitalni sadržaj, digitalne usluge ili dobra iste vrste;

2) odgovarati po količini i posjedovati kvalitete i značajke performansi, uključujući funkcionalnost, kompatibilnost, pristupačnost, kontinuitet i sigurnost, uobičajene za digitalne sadržaje ili iste digitalne usluge. Kako bi se procijenile ove kvalitete, u obzir će se uzeti priroda digitalnog sadržaja/usluge i izjave za javnost (npr. **o**glašavanje, označavanje) koje ste napisali vi ili vaš dobavljač/proizvođač. Ako dobavljate robu potrošačima, ona mora odgovarati po kvaliteti i opisu

i/ili uzorku koji ste dali potrošaču prije sklapanja ugovora s njim;

3) digitalni proizvod, usluge i roba bit će opskrbljeni svim dodacima i uputama za koje potrošač može razumno očekivati da će ih dobiti;

4) digitalni sadržaj, usluga ili roba koja se prodaje potrošačima moraju biti u skladu s bilo kojim uzorkom, probnom verzijom ili pregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, koji ste stavili na raspolaganje potrošaču prije sklapanja ugovora.

Morat ćete osigurati da su potrošači informirani i da će biti opskrbljeni ažuriranjima (uključujući sigurnosna ažuriranja) koja su potrebna za održavanje digitalnog sadržaja ili usluge usklađenima. U Hrvatskoj je to uređeno već spomenutim Zakonom o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (NN110/21) . 

Koje su glavne karakteristike komercijalnog jamstva?

Komercijalno jamstvo dodatno je jamstvo nadilazi i ne utječe na zakonsko jamstvo prodavatelja. Mogu ga dati prodavatelj ili proizvođač. Može pokriti duže razdoblje od (2-godišnjeg) zakonskog jamstva, pokriti nedostatke osim onih koji postoje u vrijeme isporuke robe i/ili pružiti druge pogodnosti. Može se pružiti besplatno ili uz naknadu.

Proizvođači mogu ponuditi komercijalna jamstva koja potrošaču omogućuju popravak robe u brojnim licenciranim trgovinama diljem svijeta, a ne samo u prodavaonici. Na primjer, takvo komercijalno jamstvo za prijenosno računalo moglo bi biti korisno ako potrošaču omogućuje besplatno popravljavanje u brojnim trgovinama.

Mogu li zakonsko jamstvo predstaviti kao komercijalno jamstvo?

Ne, zakonsko jamstvo ne možete predstaviti kao komercijalno jamstvo. Ako želite ponuditi komercijalno jamstvo, ono mora ponuditi više od onoga što je već pokriveno zakonskim jamstvom.

Stoga, kada nudite komercijalno jamstvo potrošaču, vrlo je važno da obavijestite potrošača i o postojanju zakonskog jamstva. Imajte na umu da se informiranje potrošača o postojanju zakonskog jamstva zahtjeva zakonom kao dio obveze predugovornog informiranja .

Ako zakonsko jamstvo predstavite kao svoju posebnu ponudu ili natjerate potrošača da ga plati, bit ćete odgovorni za sudjelovanje u nepoštenoj poslovnoj praksi i možete biti sankcionirani.

Postoji li i zakonsko jamstvo za rabljenu robu?

Da postoji. Pravila o zakonskom jamstvu vrijede i za prodaju rabljene robe. Međutim, države članice imaju pravo donijeti pravila za rabljenu robu koja omogućuju prodavatelju i potrošaču da se dogovore o kraćem roku od razdoblja od dvije godine za odgovornost prodavatelja. To razdoblje ipak ne može biti kraće od jedne godine. Evo popisa država članica u kojima potrošači i prodavači imaju mogućnost dogovoriti kraći jamstveni rok za rabljenu robu: Austrija, Belgija, Republika Cipar, Češka, Njemačka, Mađarska, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugal, Slovačkoj, Sloveniji i Španjolskoj. 🇺🇦 U Hrvatskoj potrošač i trgovac mogu dogovoriti jamstveni rok u trajanju od godine dana za rabljenu robu koji se dogovorno može i produžiti (čl.404 st.3 i 4. ZOO) .

Znači, tamo gdje nacionalni zakon predviđa takvu mogućnost, s potrošačima se možete dogovoriti o

kraćem roku zakonskog jamstva za rabljenu robu, na primjer, za rabljene automobile.

Koja su prava potrošača u slučaju nesukladnosti?

U slučaju neusklađenosti, Direktiva 1999/44/EZ predviđa sljedeća pravna sredstva utvrđenim redoslijedom ('hijerarhija' prava) koje su neke države koristile :

1. **popravak ili zamjena** kao pravo 1. razine
2. **raskid ugovora ili sniženje cijene** kao pravo 2. razine.

Prvo, potrošač može zahtijevati popravak ili zamjenu neusklađene robe. Potrošači mogu birati između ova dva prava, osim ako je popravak ili zamjena nemoguća ili nesrazmjerna u odnosu na druga dva prava. Na primjer, potrošač može zatražiti da mu se pokvarena kamera popravi ili zamijeni drugom. Međutim, trgovac bi mogao obaviti popravak samo ako zamjena nije razmjerna popravku. Npr. ako se radi o takvom popravku koji zahtjeva samo promjenu male komponente fotoaparata bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Drugo:

- ako potrošač nema pravo ni na popravak ni na zamjenu, ili
- ako prodavatelj nije omogućio ostvarivanje prava potrošača u razumnom roku, ili
- ako prodavatelj nije omogućio ostvarivanje prava potrošača bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Tada potrošač može zahtijevati raskid ugovora ili sniženje cijene plaćene za kupljeni proizvod.



Postoji li ograničenje za potrošačev slobodan izbor prava unutar hijerarhije?

Pravo potrošača na odabir u prvoj fazi između popravka i zamjene, a u drugoj fazi između raskida ugovora i sniženja cijene ograničeno je.

Prvi, potrošač može besplatno birati između popravka i zamjene, osim ako je njegov izbor nemoguć ili nesrazmjernan u usporedbi s alternativnim pravom. To će biti slučaj ako potrošačev izbor nametne prodavatelju nerazumne troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrijednost robe ako je u skladu s ugovorom. Na primjer, ako je vrijednost te robe manja od troškova popravka;
- 2) značaj nedostatka usklađenosti u svakom pojedinom slučaju;
- 3) može li se neusklađenost popraviti korištenjem alternativniog prava bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Na primjer, kada cijena popravka robe premašuje troškove zamjene, popravak vjerojatno neće biti pravi izbor. Međutim, postojanje nesrazmjernog tereta uvijek mora dokazati prodavatelj, zbog čega je potrebna procjena od slučaja do slučaja.

Zatim, ako se popravak ili zamjena ne mogu obaviti bez većih neugodnosti za potrošače ili ako se kvar ne može otkloniti u razumnom roku, vaši potrošači mogu zahtijevati naknadu za neispravni proizvod ili smanjenje cijene.

Potrošač ne može slobodno birati između raskida ugovora i dobivanja snižene cijene ako je nedostatak

Na primjer, ako prodavatelj ponudi samo popravak pokvarenog automobila u roku od nekoliko mjeseci, potrošač može zahtijevati raskid ugovora i preuzeti pokvareni automobil. Ili, ako se automobil još uvijek može koristiti, potrošač može izabrati da zahtijeva novčani iznos (dio cijene automobila) kao smanjenje cijene, a da pritom zadrži automobil.


Hrvatska je u postupku usklađivanja sa EU zakonodavstvom promijenila ranije odredbe te je obvezala potrošače na korištenje hijerarhije prava u odnosu na ranije postojanje slobode izbora između četiri osigurana prava. No i dalje je ostalo pravo na naknadu štete kao pravo koje postoji uz bilo koje od četiri prava koje će potrošač koristiti.

kupljene robe tek manji. U tom slučaju potrošač može zahtijevati samo smanjenje cijene. Da li se nedostatak smatra manjim, mora se odlučiti od slučaja do slučaja.

Primjer: automobil koji ima svjetlo koje ne radi ispravno. Takav nedostatak je manji u usporedbi s vrijednošću cijelog automobila. U tom slučaju raskid ugovora neće biti dopušten s obzirom na manji značaj greške proizvoda.

Nova pravila od 1. siječnja 2022.

Nove Direktive uvele su strogu i potpuno usklađenu hijerarhiju prava za potrošače u slučaju neusklađenosti robe, digitalnog sadržaja ili usluga.

Slijedom toga, države članice bez hijerarhije prava morale su prilagoditi svoje nacionalno zakonodavstvo, među kojima je bila i Hrvatska. 

Za vas to znači da će ta pravila biti ista u svim zemljama Europske unije.

Mogu li tražiti bilo kakvu naknadu od potrošača?

Popravak i zamjenu u slučaju neusklađenosti potrošač uvijek mora dobiti besplatno. To znači da se od potrošača ne može zahtijevati naknada za otklanjanje neusklađenosti robe. Prodavatelj ne smije tražiti nikakvu naknadu za zamjenu ili popravak, na primjer za:

- troškove poštarine za vraćanje robe;
- troškove rada;
- troškove materijala koji se koriste za popravak robe.


Kako izvršiti popravak ili zamjenu?

Popravak ili zamjena robe koja nije usklađena uvijek se mora obaviti **u razumnom roku**, besplatno i bez značajnih neugodnosti za potrošača.

U praksi se može dogoditi da trgovac inzistira na popravljajući robe kao jedinog raspoloživog prava i tvrdi da zamjena nije moguća jer mu je ponestalo robe ili je više ne može nabaviti. U tim slučajevima prodavatelj mora dokazati da zamjena nije moguća, u tom slučaju se potrošaču može ponuditi drugo pravo (smanjenje cijene ili raskid ugovora).

Možete li nakon raskida ugovora kao prodavač zahtijevati bilo kakvu naknadu za korištenje robe?

Prodavatelj ne može zahtijevati naknadu za uporabu neispravne robe koja je zamijenjena novom (jer se to mora učiniti besplatno). U slučaju raskida ugovora, povrat troškova koji se plaća potrošaču može se smanjiti ovisno o pravilima mjerodavnog nacionalnog prava.

Imajte na umu da ako ste odgovorni potrošaču zbog nedostatka sukladnosti koji je posljedica čina ili propusta prethodnog prodavatelja u lancu ili proizvođača, imate pravo podnijeti zahtjev protiv odgovornih osoba u ugovornom lancu (pravo na naknadu štete). Specifičnosti su utvrđene nacionalnim pravom.  U Hrvatskoj takve situacije regulira Zakon o obveznim odnosima. (ZOO).

U kojim slučajevima prodavatelj neće biti odgovoran za neusklađenost?

U nekim slučajevima pritužba, potrošača se ne može opravdati.

Prvo, kada je potrošač bio svjestan ili ako nije moguće da nije bio svjestan nedostatka sukladnosti proizvoda. Na primjer, potrošač koji zna da kupuje majicu s nekim nedostacima, na primjer, malu rupu na leđima, ne može kasnije tvrditi da je roba bila neispravna.

Isto tako, kada potrošač kupi knjigu u trgovini u odjeljku koji je jasno označen kao „oštećene knjige - pola cijene“, jasno je da bi knjiga mogla imati neke nedostatke. Ako se pokaže da u knjizi nedostaju neke stranice, prodavatelj se ne može smatrati odgovornim.

Osim toga, prodavatelj također neće biti odgovoran za robu koja je postala neusklađena zbog materijala koji je prodavatelj dostavio potrošaču. To bi, na primjer, bio slučaj krojača koji sašije odijelo s materijalom koji je dao potrošač. Ako se odijelo nakon nekoliko dana uništi bez razloga osim zbog loše kvalitete materijala, krojač neće biti odgovoran za to.

U takvim slučajevima potrošač ne smije zahtijevati prava povezana s robom koja nije usklađena.


Međutim, ako prodavatelj tvrdi da su njegovi proizvodi sukladni, bit će odgovoran za nedostatak usklađenosti neovisno o tome je li potrošač mogao lako primijetiti nedostatak. Na primjer, trgovac prodaje novi automobil koji ne radi dobro, ali tvrdi da je to zato što ga još nitko nije vozio. Kad nakon nekog vremena vožnje automobila kupac vidi da automobil i dalje ne radi dobro, onda je odgovornost na trgovcu.


S druge strane, prodavatelj neće biti odgovoran za nedostatak usklađenosti u usporedbi s izjavama drugih trgovaca o karakteristikama robe ako nije znao ili nije mogao biti svjestan takvih izjava. Na primjer, ako

potrošač uđe u trgovinu u kojoj mu prodavač kaže da je određena vrsta cipela vodootporna, a zatim taj potrošač ode u drugu trgovinu i kupi iste cipele, iako prodavač te trgovine nikada nije tvrdio da su vodootporan; tada potrošač ne može tvrditi da postoji nedostatak sukladnosti.

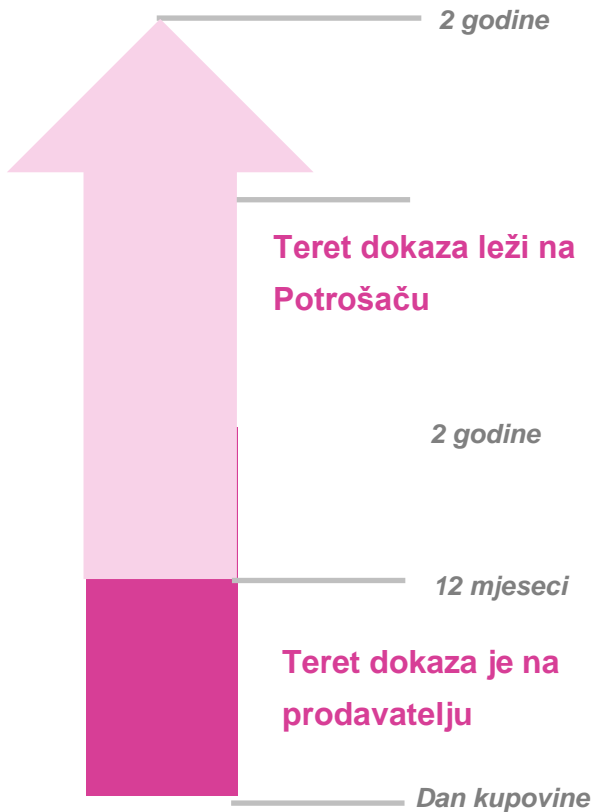
Isto vrijedi i kada trgovac može dokazati da je ispravio takve izjave prije sklapanja ugovora. Na primjer, da upotrijebi prethodni primjer, prodavatelj bi mogao obavijestiti potrošača da, iako ga proizvođač oglašava cipele kao vodootporne, ova vrsta obuće zapravo nije vodootporna, čime se osigurava da je potrošač svjestan toga. Prodavatelj je tada izuzet od ove odgovornosti, ali još uvijek mora dokazati da je došlo do ispravka izjave.

Tko bi trebao dokazati nedostatak usklađenosti?

Odgovornost prodavatelja za neusklađenost nove robe s ugovorom traje najmanje dvije godine, počevši od trenutka isporuke robe potrošaču. Prodavatelj odgovara samo za nedostatke koji su postojali već u trenutku isporuke i koji su kasnije postali vidljivi. Stoga je pitanje kada je kvar nastao vrlo važno u praksi. Tijekom prvih šest mjeseci po ranijim propisima, a sada 12 mjeseci, pretpostavka je da je izostanak sukladnosti s ugovorom postojala već u vrijeme isporuke. Na primjer, ako pećnica prestane raditi šest tjedana nakon isporuke potrošaču, smatra se da je kvar postojao u vrijeme isporuke. 

Međutim, nakon isteka prvih 12 mjeseci teret dokazivanja prelazi na potrošača. To znači da on ili ona moraju dokazati da je nedostatak stečenog proizvoda postojao u vrijeme isporuke . Iako je ovo pravna situacija, trgovci se mogu odlučiti pobrinuti se za pregled robe i nakon razdoblja od 12 mjeseci kako

bi pomogli potrošačima u identificiranju uzroka nedostatka.



Zakonsko jamstvo ne pokriva nedostatke koji nisu postojali u trenutku isporuke, ali su nastali kasnije. Na primjer, prodavatelj nije odgovoran za mobilni telefon koji ne radi jer je pao u vodu, a ne zbog neispravnosti u proizvodnji.

Kako bi se rješavali ovakvi slučajevi, savjet bi bio da uvijek imate strategiju i mehanizme za provjeru tko je zapravo odgovoran za nedostatak usklađenosti. Na primjer, ako vaša trgovina prodaje mobilne telefone, dobar model bila bi dobra suradnja s proizvođačem koji bi mogao provjeriti zašto mobilni telefon koji je vratio potrošač ne radi, tj. Je li to povezano s nekim proizvodnim problemom ili sa činjenicom da ga je potrošač bacio na pod ili u vodu.

Nova pravila od 1. siječnja 2022.



Nova Direktiva o ugovorima o prodaji robe produljila je gore opisano razdoblje dokazivanja u korist potrošača (poništanje tereta dokazivanja) sa 6 mjeseci na 12 mjeseci tj. 1 godinu. Stoga se, nakon 1. siječnja 2022., ako je perilica rublja prestala raditi 7 mjeseci nakon isporuke u potrošačev dom, treba smatrati da je kvar postojao u vrijeme isporuke.

Sve države članice morale su promijeniti odredbe o roku za teret dokazivanja koji je na trgovcu sa 6 mjeseci na 1 godinu. Međutim, države članice mogu otići dalje i odlučiti se za dvogodišnje razdoblje.

Osim toga, uvedena su i nova pravila u vezi s teretom dokazivanja kod digitalnih sadržaja i usluga, uvedena "Direktivom o digitalnom sadržaju i uslugama" 2019/770. Pravila se mogu razlikovati ovisno o vrsti digitalnog sadržaja ili usluge koju ćete pružati potrošačima:

- Ako se vaš ugovor s potrošačem odnosi na samo jednu opskrbu ili niz pojedinačnih opskrbnih radnji, teret dokazivanja o tome jesu li isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili u skladu s trenutkom isporuke bit će na vama za izostanak usklađenosti koji postaje očit u razdoblju od jedne godine od dobave digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

- Ako ugovor predviđa kontinuiranu opskrbu tijekom određenog razdoblja (npr. 4 godine), teret dokazivanja o tome jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni bit će na vama unutar vremena tijekom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuje prema ugovoru.

Međutim, teret dokazivanja može se prenijeti na potrošača pod određenim uvjetima:

- Ako možete dokazati da potrošačevo digitalno okruženje nije kompatibilno s tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja/usluge koju pružate, a vi ste na jasan način obavijestili potrošače o tim zahtjevima prije

sklapanja ugovora, teret dokazivanja će se prebaciti na potrošača.

- Konačno, potrošači će surađivati u najvećoj mogućoj mjeri, pružati tehničke podatke koji će pomoći utvrditi uzrok i vrijeme neusklađenosti. Ako potrošač ne surađuje i ako ste ga obavijestili o tom zahtjevu na jasan i razumljiv način prije sklapanja ugovora, potrošač će morati dokazati da je problem postojao u vrijeme isporuke.

Mogu li žalbu potrošača preusmjeriti na uvoznika, distributera ili proizvođača?

Ne, ne možete. Ako ste potrošaču prodali robu za koju se pokazalo da nije u skladu s kupoprodajnim ugovorom, vi kao prodavač morate se pozabaviti tim pitanjem u skladu s važećim nacionalnim pravima o prodaji potrošačima.

Prodavatelj je odgovoran za neusklađenost bez obzira na grešku ili nemar. Odgovornost prodavatelja za robu koja nije usklađena ne može se izuzeti na temelju toga što je netko drugi odgovoran za nedostatak usklađenosti, poput proizvođača ili uvoznika.

Mogu li dobiti naknadu od druge osobe u opskrbnom lancu koja je odgovorna za nedostatak usklađenosti?

Da, možete. Nakon što ste kao prodavač otklonili nedostatak sukladnosti, imate pravo zatražiti odštetu od osobe u lancu opskrbe koja je odgovorna za nedostatak usklađenosti. Direktiva o prodaji i jamstvima EU -a daje prodavatelju pravo da traži naknadu od proizvođača, posrednika ili prethodnog prodavatelja.

Na primjer, ako ste odgovorni potrošaču jer su tenisice koje prodajete u svojoj trgovini neispravne zbog lošeg materijala koji je proizvođač upotrijebio, imate pravo zatražiti odštetu od proizvođača.

Slično, za robu koja je postala neusklađena tijekom uvoza, uvoznik bi mogao biti odgovoran prodavatelju za naknadu štete.

Uvjeti i način ostvarivanja ovih prava prodavatelja definirani su nacionalnim zakonima država članica i ugovorom sklopljenim s dobavljačem.

Naš savjet

Kako biste bili sigurni, preporučujemo da s vlastitim dobavljačima razjasnite koja je njihova politika povrata neusklađenih proizvoda i da to dogovorite u ugovoru koji zaključite s dobavljačem. Pregovaranje o tim ugovorima nije uvijek jednostavno, pa u praksi često nećete imati drugu mogućnost nego prihvatiti uvjete dobavljača.

Što se događa u slučaju da proizvod ne samo da nije usklađen, već je i opasan?

Ovaj se modul bavi samo pravilima o pravima potrošača i jamstvima u slučaju proizvoda koji nisu u usklađeni. Npr. jakna koja izgleda istrošeno samo tjedan dana nakon kupnje. No, imajte na umu da postoje posebna pravila koja se odnose na proizvode koji se pokažu opasnim, na primjer, glačalo koje se zapali tijekom peglanja košulje bez ikakvog vanjskog razloga.

U takvim slučajevima, za odobravanje štete uzrokovane osobnim ozljedama ili oštećenja drugih predmeta osim proizvoda koji nisu usklađeni, primjenjuje se drugi skup pravila koja se bave odgovornošću za proizvod i sigurnošću proizvoda. Na europskoj razini najvažniji zakonski propisi sadržani su

u Direktivi 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravne proizvode i skupu općih i sektorskih pravila o sigurnosti proizvoda.

U nekim slučajevima, prema nekim nacionalnim zakonodavstvima država članica EU -a, čak i prodavatelj može biti zajedno s proizvođačem ili uvoznikom odgovoran za opasne proizvode, stoga obratite pozornost na ovaj skup pravila. 🇺🇦 U Hrvatskoj je ovo regulirano Zakonom o obveznim odnosima. (ZOO).

Koje su posljedice kršenja pravila o pravima i jamstvima potrošača?

Ako prodavatelj ne poštuje pravila o pravima potrošača na jamstvo može se suočiti sa sankcijama.

Direktiva ne pravi razliku je li postojala namjera kršenja njezinih odredbi ili ne.

Ako potrošač odluči zahtijevati neko pravo zbog nedostatka usklađenosti, prodavač mora poštivati izbor potrošača u skladu sa zakonskim zahtjevima i pomoći mu/joj da otkloni nedostatak usklađenosti. Prodavatelj ne smije stvoriti bilo kakvu prepreku koja bi otežala provedbu prava potrošača na popravak ili zamjenu robe.

Na primjer, prodavatelj ne može zatražiti od potrošača da se vrati tjedan dana kasnije u trgovinu radi zamjene prijenosnog računala jer tog dana nije spreman riješiti prigovor.

Što se događa s prekograničnom prodajom?

Budući da se razina zaštite potrošača može razlikovati među državama članicama, postoje posebna pravila EU-a koja određuju mjerodavno pravo ako prodajete

prekogranično. U pravilu je to pravo zemlje potrošača.

Znači u praksi biste uvijek trebali provjeriti prava potrošača druge zemlje na koju usmjeravate svoju prodaju (npr. putem oglašavanja upućenog tim potrošačima ili putem web stranica prilagođenih jeziku te zemlje).

Na primjer, zakonsko jamstveno razdoblje tijekom kojeg prodavatelj odgovara za nedostatke prodane nove robe može biti dulje od dvije godine predviđene europskom legislativom. Iako je većina država članica EU odlučila zadržati dvogodišnje jamstveno razdoblje, neke od njih (Irska, Finska, Nizozemska, Švedska) kako je opisano u Prilogu 1) imaju dulja razdoblja. U skladu sa ranijim nacionalnim propisima države članice mogle su predvidjeti drugačiji redoslijed prava dostupnih potrošaču. Na primjer, neke su države članice imale rješenja koja su potrošačima pružale slobodan izbor prava i stoga su mogli odmah zatražiti raskid ugovora ako proizvod nije bio usklađen, bez potrebe da prvo traže zamjenu i popravak, a tek nakon toga ugovor raskid¹².

Poseban tretman prodaje koju usmjeravate prema potrošačima s prebivalištem u drugim državama članicama.

Ako svoje poslovne aktivnosti usmjeravate na potrošače u zemljama EU -a koje se razlikuju od vaše, pravo zemlje u kojoj potrošač živi obično se primjenjuje na vaš ugovor sa stranim potrošačem¹³. Možete odabrati drugi zakon kao mjerodavno pravo, ali taj izbor ne može oduzeti vašem stranom potrošaču

¹² Hrvatska, Grčka, Litva, Portugal, Slovenija - Za dodatne pojedinosti pogledajte Sada takva mogućnost nije predviđena zbog odredbi nove Direktive koja je uvela obveznu hijerarhiju prava. Prilog 1.

¹³ Posebno tzv. "Rim I" Uredba 593/2008.

zaštitu koju mu jamče obvezne odredbe njegove zemlje prebivališta.

Stoga, ako je vaša web stranica usmjerena na potrošače u drugoj državi članici i općenito, kad god oglašavate ili nudite svoju robu ili usluge u drugim državama članicama, morate poštivati standard zaštite potrošačkog prava zemalja na koje ciljate.

Pod kojim se uvjetima može smatrati da ciljate potrošače u drugoj državi članici?

Sud pravde Europske unije postavio je niz neiscrpnih kriterija za utvrđivanje jesu li vaše poslovne ili profesionalne aktivnosti upravljene na određenu državu članicu. Takvi kriteriji uključuju, na primjer, upotrebu jezika ili valuta osim onih koji se općenito koriste u državi članici mjesta osnivanja vaše tvrtke, spominjanje telefonskih brojeva s međunarodnim kodom, korištenje naziva domene najviše razine osim državi članici u kojoj je vaše poduzeće osnovano¹⁴.

Međutim, ako svoje aktivnosti ne usmjeravate u druge zemlje EU -a, a potrošač iz druge države članice EU -a vam se obraća na vlastitu inicijativu, tada se primjenjuje vaše nacionalno pravo.

Što to za vas znači u praksi?

Koji će se zakon primjenjivati na vaše prekogranične ugovore?

Na prvi pogled, malome trgovcu moglo bi izgledati složeno pridržavati se zakona druge zemlje na čije potrošače usmjerava prodaju. To bi moglo spriječiti neke trgovce da nude svoju robu ili usluge preko granice. **Međutim, u praksi:**

1. Zakonodavstvo EU usklađuje važan dio zakonodavstva o zaštiti potrošača. To znači da se načelno ista pravila primjenjuju u cijeloj EU.
2. Čak i ako u nekim elementima postoje razlike u pravima potrošača među državama članicama, to ne znači da vam nije dopušteno sklapanje ugovora s potrošačima prema vašem zakonodavstvu: kao što je gore objašnjeno, možete se složiti s potrošačem da bi drugi zakon trebao biti primjenjiv, u tom slučaju morate poštivati samo obvezno potrošačko pravo države članice u kojoj potrošač živi.
3. U praksi, obvezno potrošačko zakonodavstvo druge države članice bit će relevantno samo ako su njegova prava za potrošače veća od onih vašeg pravnog sustava ili zakona o kojem ste se dogovorili s potrošačem. To bi mogao biti slučaj kada je, na primjer, zakonsko jamstveno razdoblje potrošačkog zakona duže od onog prema vašem nacionalnom zakonu ili ugovorenom pravu .
4. Uz pomoć modula obuke Consumer Law Ready, moći ćete unaprijed znati koji se dodatni zahtjevi mogu primijeniti u kojoj drugoj državi članici u koju razmišljate usmjeriti svoje poslovne aktivnosti.
5. Pitanje mjerodavnog zakona često će biti relevantno samo ako postoji neslaganje s potrošačem. Mnogi nesporazumi mogu se riješiti sporazumno ili korištenjem interne službe za žalbe.

Kada imate spor u vezi s takvim prekograničnim ugovorom, koji je sud nadležan?

Ako nudite svoje proizvode ili usluge potrošačima u drugoj zemlji EU -a i slučajno imate spor s potrošačem u toj zemlji EU -a, imajte na umu da će kao nadležni sud o takvom sporu uvijek odlučivati sud u zemlji u

¹⁴ Za više informacija pogledajte spojene predmete C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH Sud

kojoj potrošač živi. Ne možete tužiti potrošača pred sudom druge zemlje, a ako takvu opciju navedete u svojim uvjetima i odredbama, riskirali biste tešku novčanu kaznu. Potrošač, naprotiv, ima mogućnost tužiti vas i pred sudom vaše zemlje. Za prekogranične slučajeve, kako bi se olakšalo rješavanje sporova, EU je razvila platformu za rješavanje sporova koja omogućuje povezivanje između sustava ARS -a u različitim državama članicama¹⁵.

Primjer: ako ste francuski trgovac sa sjedištem u Lilleu koji svoje proizvode prodaje potrošačima u Belgiji, u svojim uvjetima i odredbama ne možete utvrditi da su u slučaju spora jedini nadležni sudovi za rješavanje spora sudovi u sjevernoj Francuskoj.

¹⁵ Vidi Modul 5

Direktiva o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga- ukratko

Nova pravila od 1. siječnja 2022

1) Opseg:

Digitalni sadržaji i usluge uključuju široku paletu proizvoda, poput videozapisa, glazbenih datoteka, softvera, događaja uživo, aplikacija za chat, društvenih medija itd.

Nova pravila štite potrošače u slučaju da su digitalni sadržaji i usluge neispravni ili na drugi način ne odgovaraju onome što je dogovoreno u ugovoru, npr.:

- preuzeta glazba, mobilna aplikacija za streaming platformu koja ne radi na potrošačevom mobilnom telefonu,
- softver iznenada prestane raditi itd.

U takvim slučajevima potrošač ima sljedeća prava:

- tražiti da riješite problem,
- ako problem potraje, zatražiti od vas smanjenje cijene ili raskid ugovora i povrat novca.


Prije je ova zaštita postojala samo za materijalnu robu na razini EU u skladu sa Direktivom 1999/44/EZ o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i povezanim jamstvima.

Štoviše, u mnogim slučajevima potrošači nisu plaćali pristup brojnim digitalnim sadržajima ili uslugama, već su umjesto toga davali svoje osobne podatke (npr. Stvaranje računa na društvenim medijima). Prema novim pravilima potrošači imaju propisana prava u slučaju neispravnog digitalnog sadržaja ili usluge, čak i ako nisu platili cijenu, ali su dali svoje osobne podatke.

2) Ista pravila u cijeloj EU:

Direktivom su se u potpunosti uskladili:

- kriteriji za usklađenost
- prava potrošača u slučaju neusklađenosti,
- pravila koja se odnose na odgovornost trgovaca,
- pravila o teretu dokazivanja i odgovarajuće obveze ugovornih strana u slučaju neusklađenosti, i,
- izmjena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Sva ova pravila trebala bi biti unesena u nacionalna zakonodavstva svih država članica sa primjenom od 1.siječ  nja 2022.g. Hrvatska je u potpunosti uskladila svoje nacionalno zakonodavstvo, a ovo područje

uređeno je posebnim Zakonom o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (NN110/21).

Više informacija potražite u odgovarajućem nacionalnom zakonodavstvu kojim se prenose Direktive. Možete ih pronaći na web stranici Europske komisije.

Prilozi

PRILOZI

DODATAK 1: Nacionalni prijenos Direktive o prodaji i jamstvima potrošača – Zeleno zasjenjivanje označava države članice koje nadilaze minimalne standarde Direktive 1999/44/EZ

Važno: Ovo područje je sada regulirano kroz tzv. Omnibus direktivu (EU) 2019/2161 NE, NEGO 2011/83 I 771 ILI ???? u primjeni od 28.05.2022.g. te su u tablici potrebne korekcije prema novim nacionalnim zakonodavstvima državama članica sukladno čemu će se mijenjati sadržaj fusnota.

Ključne odredbe CSG direktive				
Države članice	Trajanje zakonskog jamstva (godine)	Obveza obavještanja potrošača ¹⁶	Prijenos tereta dokaza	Hijerarhija prava
Austrija	2	Ne	6 mjeseci	Da
Belgija	2	Da ¹⁷	6 mjeseci	Da
Bugarska	2	Da ¹⁸	6 mjeseci	Da
Hrvatska	2	Da	12 mjeseci	Da
Cipar	2	Da	6 mjeseci	Da
Češka Republika	2	Da ¹⁹	6 mjeseci	Da
Danska	2	Da	6 mjeseci	Da ²⁰
Estonija	2	Da	6 mjeseci	Da ²¹
Francuska	2	Ne	2 godine	Da
Njemačka	2	Ne	6 mjeseci	Da
Grčka	2	Ne	6 mjeseci	Slobodan izbor
Mađarska	2	Da	6 mjeseci	Da
Irska	6*	Ne	6 mjeseci	Da + kratkoročno pravo na odbijanje ²²
Italija	2	Da	6 mjeseci	Da
Latvija	2	Da	6 mjeseci	Da ²³
Litva	2	Da ²⁴	6 mjeseci	Slobodan izbor

¹⁶ Zbog jednostavnosti, nedostatak obveze prijavljivanja uključen je u ovu kategoriju, iako strogo govoreći Direktiva ne predviđa obvezu prijavljivanja i dopušta državama članicama da uključe obvezu prijavljivanja.

¹⁷ Trgovac i potrošač mogu se dogovoriti da potrošač mora otkriti nedostatak usklađenosti u roku od dva mjeseca od kada je za to saznao. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), vidi: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?jezik=nl&pozivatelj=popis&cn=2004090138&la=n&fromtab=mokro&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+kao+rank&rech=1&numero=1

¹⁸ Vidi članak 126. Zakona o zaštiti potrošača. Međutim, o postojanju tog pravila Europska komisija nije službeno obaviještena.

¹⁹ Češki zakon navodi da „potrošač mora kontaktirati trgovca bez nepotrebnog odgađanja nakon otkrivanja nedostatka“. Zakon br. 89/2012 Coll., Novi građanski zakonik („Nový občanský zákoník“ i NCC).

²⁰ U Danskoj potrošač može zatražiti povrat novca ako je nedostatak značajan, ali ne i ako prodavatelj ponudi popraviti ili zamijeniti proizvod - vidi članak 78. Zakona o prodaji robe (Købelov)

²¹ Estonska pravila temelje se na ideji slobodnog izbora pravnog lijeka, dajući, međutim, prodavatelju mogućnost da otkloni grešku popravkom ili zamjenom.

²² SI br. 11/2003 - Europske zajednice (Određeni aspekti prodaje robe široke potrošnje i povezana jamstva) Uredbe iz 2003., <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/hr/print>

²³ Od zakonodavne izmjene 2015.

²⁴ Potrošač se mora obavijestiti u razumnom roku, prema članku 6.327 Građanskog zakonika broj VIII-1864 od 18. srpnja 2000. godine

Ključne odredbe CSG direktive				
Države članice	Trajanje zakonskog jamstva (godine)	Obveza obavještavanja potrošača ¹⁶	Prijenos tereta dokaza	Hijerarhija prava
Luksemburg	2	Da ²⁵	6 mjeseci	Da ²⁶
Malta	2	Da	6 mjeseci	Da
Poljska	2	Ne	1 godina	Da ²⁷
Portugal	2	Da	2 godine	Slobodan izbor
Rumunjska	2	Da	6 mjeseci	Da
Slovačka	2	Da	6 mjeseci	Da
Slovenija	2	Da	6 mjeseci	Slobodan izbor
Španjolska	2	Da	6 mjeseci	Da
Švedska	3	Da	6 mjeseci	Da
Nizozemska	Nema fiksnog vremenskog ograničenja	Da	6 mjeseci	Da

*Odgovornost prodavatelja u tim državama članicama ograničena je samo rokom zastare.

²⁵Potrošač mora obavijestiti prodavatelja o svakoj neusklađenosti proizvoda u "razumnom roku", ali budući da to razdoblje nije definirano, to zapravo znači dvije godine nakon isporuke. Prema čl. L. 212-6, podstavak 2. postoji drugi dvogodišnji rok za podnošenje tužbe radi ovrhe jamstva; teče od trenutka kada je potrošač trgovcu prijavio neusklađenost robe.

²⁶Pravne lijekove prodavatelj bi trebao provesti u roku od mjesec dana. Ako to nije slučaj, potrošač može zatražiti zamjenu i dobiti potpuni povrat cijene proizvoda ili zadržati proizvod i ostvariti djelomični povrat. Međutim, potrošač može ostvariti daljnja sniženja cijene radi štete ako može pružiti dokaz da je neusklađenost neispravnog dobra stvorila dodatne troškove ili bila opasna po zdravlje.

²⁷ Poljska pravila koja se primjenjuju od prosinca 2014. temelje se na ideji slobodnog izbora prava, dajući, međutim, prodavatelju mogućnost da otkloni grešku popravkom ili zamjenom.

DODATAK 2 - Elementi u nacionalnom zakonodavstvu koji nadilaze Direktivu o prodaji i jamstvima potrošača 1999/44/EZ (vidi ponovno zeleno zasjenjivanje).

Važno: Ovo područje je sada regulirano kroz tzv. Omnibus direktivu (EU) 2019/2161 u primjeni od 28.05.2022.g. te su u tablici potrebne korekcije prema novim nacionalnim zakonodavstvima državama članica sukladno čemu će se mijenjati sadržaj fusnota.

Države članice	Vrsta jamstva i trajanje zakonskog jamstva (godine)	Obustava zakonskog jamstva tijekom popravka/ zamjene	Točan vremenski okvir za popravak ili zamijenu robe	Rezervni dijelovi -obveza osiguranja rezervnih dijelova	Rezervni dijelovi -obveza informiranja potrošača
Austrija	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne (obrnuto) ²⁸
Belgija	Uniforma (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Bugarska	Uniforma (2 godine)	Da	U roku od mjesec dana	Ne	Ne
Hrvatska	Uniforma (2 godine)	Ovisi. Produljuje se ili nastupa novo .	Ne. Razuman rok.	Ne	Ne
Cipar	Uniforma (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Češka Republika	Uniforma (2 godine)	Ne	30 dana	Ne	Ne
Danska	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje ²⁹	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Estonija	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje	Razumni vremenski okvir ³⁰	Ne	Ne
Finska	Diferencirano	Ne	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Francuska	Uniforma (2 godine)	Ne	1 mjesec	Da	Da
Njemačka	Uniforma (2 godine)	Ne	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Grčka	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje	Razumni vremenski okvir	Da	Ne
Mađarska	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje ³¹	15 dana	Ne	Ne
Irska	Zastara (6 godina)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne

²⁸ U Austriji prodavatelj će obavijestiti kupca da nema rezervnih dijelova kada je to važno (gdje bi potrošač mogao koristiti te podatke za odabir proizvoda koji ima dostupne rezervne dijelove).

²⁹ Dvije godine za zamjenu, tri godine za popravak.

³⁰ U Estoniji treba odgovoriti na pitanje ili pritužbu potrošača u roku od 15 dana, ali ne postoji rok za sam pravni lijek.

³¹ Obustava zakonskog jamstva za popravak, novo razdoblje za zamjenu.

Države članice	Vrsta jamstva i trajanje zakonskog jamstva (godine)	Obustava zakonskog jamstva tijekom popravka/zamjene	Točan vremenski okvir za popravak ili zamjenu robe	Rezervni dijelovi -obveza osiguranja rezervnih dijelova	Rezervni dijelovi -obveza informiranja potrošača	Rezervni -obveza informiranja potrošača
Italija	Uniforma (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Djelomično	
Latvija	Uniforma (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir ³²	Ne	Ne	
Litva	Uniforma (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne	
Luksemburg	Uniforma (2 godine)	Da	1 mjesec	Ne	Ne	
Malta	Uniforma (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Da	Ne	
Poljska	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje ³³	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne	
Portugal	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje ³⁴	30 dana	Da	Ne	
Rumunjska	Uniforma (2 godine)	Da	15 dana	Da (proizvođači)	Ne	
Slovačka	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje ³⁵	30 dana	Ne	Ne	
Slovenija	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje ³⁶	8 dana	Da	Da	
Španjolska	Uniforma (2 godine)	Novo razdoblje ³⁷	Razumni vremenski okvir	Da	Ne	
Švedska	Uniforma (3 godine)	Ne	Razumni vremenski okvir	Da (određeni slučajevi) ³⁸	Ne	
Nizozemska	Diferencirano	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne	

³² Iako se razumnim vremenskim okvirom općenito smatra 30 dana, ne postoji točan zakonski rok.

³³ Samo za zamjenu, ne za popravak.

³⁴ Samo za zamjenu, ne za popravak.

³⁵ Samo za zamjenu, ne za popravak.

³⁶ Samo za zamjenu ili glavne komponente proizvoda.

³⁷ Obustava zakonskog jamstva za popravak, novo razdoblje za zamjenu.

³⁸ Ako nedostatak rezervnih dijelova ili potrošnog materijala ometa korištenje robe, a potrošač je u vrijeme kupnje imao dobar razlog vjerovati da će proizvod biti upotrebljiv, proizvod će se smatrati nedostatkom prema pravilima o činjeničnim nedostacima robe koja se nalazi u Zakonu o prodaji potrošača (1990: 932).

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022