

# Modul 1.

Zahtjevi u pogledu  
predugovornog informiranja

## Sadržaj

Uvod.....	4
Što je to potrošačko pravo EU-a? .....	7
Mogu li isključiti ili ograničiti primjenu potrošačkog prava? .....	7
Je li svatko tko od mene kupuje potrošač?.....	7
Što se događa u slučaju transakcija s dvojnomo svrhom? .....	8
Što je to potrošački ugovor? .....	9
Što su to zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja? .....	10
Postoje li potrošački ugovori koji su oslobođeni od zahtjeva predugovornog informiranja koje propisuje Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača? .....	10
Koji se zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene u mojoj trgovini («ugovori sklopljeni u poslovnim prostorijama»)? .....	11
Koji se zahtjevi informiranja primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene na daljinu ili izvan vaših poslovnih prostorija? .....	13
Na koji način trebate predočiti predugovorne informacije i informacije iz ugovora?.....	16
Na kojem je jeziku potrebno predočiti ove predugovorne informacije i informacije iz ugovora? .....	18
Je li dovoljno u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija potrošaču usmenim putem pružiti sve ove informacije?.....	18
Je li potrebno predočiti ove predugovorne informacije i informacije iz ugovora na različite načine ovisno o tome tko su moji ciljani potrošači? .....	18
Prekogranina prodaja: što se događa kada ponudim svoje proizvode ili usluge potrošačima izvan moje zemlje? .....	19
Kada se smatra da usmjeravate vašu poslovnu djelatnost izričito na potrošače u drugoj zemlji? .....	19
Što to znači za vas u praksi? .....	19
Kada dođe do spora u vezi s prekograničnim ugovorom, koji se sud smatra nadležnim?.....	20
Koje su posljedice u slučaju da ne osiguram zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja .....	21

«Ako me trgovci informiraju na jasan i razumljiv način, tada raste moje povjerenje i u njih i u tržište.»

**Potrošač**

«Jasne i razumljive informacije prije kupnje pomažu mi donijeti ispravne odluke o tome želim li zaista ili ne određene proizvode»

**Potrošač**

«Osiguravajući da svi trgovci poštuju svoju dužnost informiranja svojih kupaca na jasan i razumljiv način prije kupnje omogućuje se poštenija tržišna utakmica»

**MSP**

## Uvod

Poštovani poduzetnice,

Ovaj je Priručnik kao dio projekta *ConsumerLaw Ready* («Spremni za potrošačko pravo») posebno upućen obrtnicima i drugim mikro, malim i srednjim tvrtkama koje posluju s potrošačima.

Projekt *ConsumerLaw Ready* je projekt na razini cijele Europe kojim upravlja BEUC (Europska organizacija za zaštitu potrošača) u konzorciju s UEAPME-om (Europska udruga obrtnika, malih i srednjih poduzetnika - Glas MSP-ova u Europi) i Eurochambres-om (udruga europskih trgovinskih i industrijskih komora). Financira ga Europska Unija uz potporu Europskog parlamenta i Europske komisije

Cilj je ovog projekta pružiti vam pomoć u udovoljavanju zahtjevima potrošačkog prava EU-a.

Potrošačko pravo EU-a sastoji se od različitih dijelova zakonodavstva koje je Europska Unija usvojila u posljednjih 25 godina i svaka država članica EU-a prenijela u svoje nacionalno pravo. 2017. godine Europska je komisija provela evaluaciju kako bi se utvrdilo jesu li ova pravila još uvijek prikladna svojoj namjeni. Rezultat je sveukupno bio pozitivan<sup>1</sup>. Glavni je zaključak bio da tijela javne vlasti trebaju bolje provoditi postojeća pravila, a poslovni ljudi i potrošači ih bolje poznavati. Projekt *ConsumerLaw Ready* za cilj ima poboljšati znanje trgovaca, posebno MSP-ova, u vezi s pravima potrošača i njihovim odgovarajućim zakonskim obvezama.

Ovaj se Priručnik sastoji od pet modula. Svaki obrađuje određenu temu potrošačkog prava EU-a:

- Modul 1. pravila o zahtjevima u pogledu predugovornog informiranja,
- Modul 2. pravila o pravu potrošača na odustajanje od ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija
- Modul 3. pravila o pravu potrošača na jamstvo kod neispravne robe
- Modul 4. pravila o nepoštenoj poslovnoj praksi i nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima
- Modul 5. pravila o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ARPS)<sup>2</sup> i platformu za *online* rješavanje potrošačkih sporova (ORS), službenu internetsku stranicu kojom upravlja Europska komisija za pružanje podrške potrošačima i trgovcima u rješavanju njihovih sporova izvan suda.

Ovaj je Priručnik samo jedan od obrazovnih materijala osmišljenih u sklopu *ConsumerLaw Ready* projekta. Internetska stranica [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) sadržava ostale alate za učenje kao što su video zapisi, kvizovi i «e-test» kroz koje možete steći uvjerenje. Također se možete povezati sa stručnjacima i ostalim MSP-ovima putem foruma.

Modul 1. ovog Priručnika za cilj ima upoznati vas s predugovornim informacijama koje vi kao trgovac trebate priopćiti potrošaču prije sklapanja ugovora. Modul opisuje koje su to informacije, kako i kada ih trebate pružiti, te vam daje savjete kako bi lakše udovoljili zakonskim obvezama.

<sup>1</sup> Više informacija ovoj evaluaciji, njezinim rezultatima i daljnjim radnjama možete pronaći na internetskoj stranici Europske komisije: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

<sup>2</sup> Hrvatski Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ZARPS) koristi kraticu ARPS koja će se koristiti i u ovom priručniku

Modul predstavlja zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja koje propisuje Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača («Direktiva o pravima potrošača» - DPP), a koja je prenesena u nacionalne zakone država članica EU-a. Za detaljnije informacije o odredbama Direktive o pravima potrošača molimo proučite dokument [Smjernice Europske komisije](#)<sup>3</sup> koji je dostupan na svim službenim jezicima EU-a.

Osim horizontalnih zahtjeva, ostali, uglavnom posebni zahtjevi u pogledu informiranja za određeni sektor, mogu se primjenjivati – samostalno ili zajedno sa zahtjevima u pogledu informiranja DPP-a – ovisno o vrsti ugovora (npr. potrošački kredit, turistički aranžman, itd.). Takvi ostali zahtjevi izvan su djelokruga ovog priručnika, ali željeli bismo vas potaknuti da se upoznate i sa njima, ovisno o vašem području poslovanja. [Baza podatka potrošačkog prava](#)<sup>4</sup> i [Portal vaša Europa - poduzetnici](#)<sup>5</sup> mogu vam biti od pomoći u prikupljanju odgovarajućih informacija.

Nadamo se da će vam informacije iz ovog Priručnika biti korisne.

---

<sup>3</sup> Vidi [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>4</sup> Vidi <https://e-justice.europa.eu/home.do>


<sup>5</sup> Vidi <http://europa.eu/youreurope/business/>

# Modul 1.

## Što je to potrošačko pravo EU-a?

Potrošačko pravo EU-a sastoji se od različitih skupina pravila.

Bave se poštenim poslovnim praksama, poštenim uvjetima ugovora, zahtjevima u pogledu predugovornog informiranja, pravom potrošača na odustajanje i drugim pravilima u pogledu zaštite potrošača specifičnim za određene vrste potrošačkih ugovora (npr. ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija, ugovori sklopljeni na daljinu npr. *online*) i/ili onih koji su posebni za određeni sektor (npr. ugovori o potrošačkom kreditu, ugovori o turističkim aranžmanima, ugovori o pravu na vremenski ograničeno korištenje nekretnine, itd.).

Poštivanje svih potrošačkih zakona možda se na prvi pogled čini teškim. Sada kada u rukama imate ovaj Priručnik, imate ono što vam je potrebno kako bi što bolje udovoljavali zakonskim obvezama! Ovisno o vašem području poslovanja osigurajte da se i vi upoznate s ostalim bitnim općim zahtjevima informiranja i/ili onima koji su posebni za određeni sektor.  Kako je gore navedeno, [Baza podataka potrošačkog prava](#)<sup>6</sup> i [Portal vaša Europa - poduzetnici](#)<sup>7</sup> također vam mogu pomoći u prikupljanju odgovarajućih informacija.

## Mogu li isključiti ili ograničiti primjenu potrošačkog prava?

Niti vi niti bilo tko drugi ne može nikada isključiti ili ograničiti primjenu potrošačkog prava.

Na primjer, nezakonito je sastaviti uvjete ugovora u kojima navodite svoju namjeru isključivanja ili ograničavanja primjene potrošačkog prava, kao npr.

<sup>6</sup> Vidi <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>7</sup> Vidi <http://europa.eu/youreurope/business/>

ovo: «Na ovaj ugovor ne primjenjuju se pravila o potrošačkim ugovorima, već pravila općeg ugovornog prava». Ovakav navod ne samo da ne bi imao pravne učinke niti bi bio obvezujući za potrošača; već također može, u određenim okolnostima, predstavljati nepoštenu poslovnu praksu<sup>8</sup>.

## Je li svatko tko od mene kupuje potrošač?

Odredbe potrošačkog prava EU-a primjenjuju se na vas u bilo kojem trenutku kada nudite vaše proizvode (robu, usluge, digitalni sadržaj) «potrošaču» u bilo kojoj zemlji EU-a. Stoga je definicija «potrošača» važna.

Potrošač je bilo koja fizička osoba koja od vas kupuje određeni proizvod, a kojeg neće koristiti u poslovne svrhe, već samo u osobne svrhe.

**Primjer:** potrošač je osoba koja koristi robu koju prodajete ili usluge koje isporučujete, npr. par koji kupuje tanjure i pribor za jelo za svoj obiteljski dom ili npr. osoba koja naručuje usluge čišćenja doma.



<sup>8</sup> Vidi Modul 4. o nepoštenim poslovnim praksama i nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima

Potrošač može biti samo fizička osoba. Pravne osobe, npr. trgovačka društva ili udruge ne mogu biti potrošači; međutim, u nekim državama članicama takvi subjekti uživaju istu razinu zaštite jer su neka od pravila zaštite potrošača proširena kako bi se omogućila zaštita i poslovnih subjekata. Države članice ne mogu uvesti drugačiju pravnu definiciju «potrošača», što je u potpunosti usklađeno na Europskoj razini. 🇪🇺

U hrvatskom Zakonu o zaštiti potrošača (NN 110/15), potrošač je definiran kao „svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti” (čl. 5. st. 15 Zakona).

Kada netko kupuje proizvode u poslovne svrhe, na primjer kako bi ih dalje preprodali u lancu nabave, u načelu se potrošačko pravo ne primjenjuje.

**Primjer:** osobe koje kupuju tanjure za restoran koji vode nisu potrošači; stoga se potrošačko pravo ne primjenjuje. Isto tako, ako vaša tvrtka nudi usluge čišćenja prozora drugoj tvrtci, potrošačko pravo se ne primjenjuje. Međutim, u takvim slučajevima primjenjivat će se druge skupine EU i/ili nacionalnih pravila. 🇪🇺

U nekim zemljama, korištenje PDV id. broja dobar je pokazatelj je li ili ne kupac nastupa kao potrošač.

U Hrvatskoj postoji vrlo jednostavan pokazatelj nastupa li kupac kao potrošač ili ne. Naime, ako kupac traži trgovca izdavanje računa tzv. R-1, znači da ne nastupa kao potrošač već kao poduzetnik koji će trošak kupnje proizvoda ili usluge evidentirati kao trošak svojeg obrta ili trgovačkog društva.

## Što se događa u slučaju transakcija s dvojnou svrhom?

Možda ćete se pitati: što se događa kada netko kupuje proizvod i u svoju osobnu i poslovnu svrhu?

**Primjer 1.:** odvjetnica kupuje računalo koje će koristiti za pisanje poruka e-pošte svojoj obitelji, ali i za sastavljanje podnesaka za svoje *klijente*.



**Primjer 2:** osobi se popravlja njezin krov; on/ona živi u dijelu kuće sa svojom obitelji i koristi drugi dio kao trgovinu za prodaju odjeće.



Primjenjuje li se potrošačko pravo u takvim situacijama gdje postoji i osobna i poslovna dimenzija kupoprodajnog ugovora ili ugovora o uslugama?

Ovo se naziva «ugovor s dvojnou svrhom»: roba ili usluga ima dvojnou namjenu. U takvim slučajevima, kako bi utvrdili primjenjuje li se potrošačko pravo, potrebno je provjeriti prevladavajuću svrhu takvog ugovora. Drugim riječima, zadatak je utvrditi hoće li odvjetnica koristiti svoje računalo više za pisanje osobnih poruka e-pošte ili za pripremu dokumentacije za svoje klijente. Slično tome, postavlja se pitanje je li spomenuta kuća više predstavlja mjesto prodaje odjeće ili obiteljski dom.



**Primjer:** ako se računalo koristi 20% vremena za pisanje poruka e-pošte klijentima, a 80% vremena za pisanje osobnih poruka e-pošte ugovor će biti zaštićen temeljem potrošačkog prava. U ovom slučaju vrijedi isti kriterij kao i u ranijem primjeru - kupac koji želi makar i dio troška kupnje računala evidentirati kao trošak svog obrta ili trgovačkog društva mora imati tzv. R-1 račun.

## Što je to potrošački ugovor?

Potrošački ugovor je bilo koji ugovor kojeg trgovac sklopi s potrošačem, bez obzira na koji način (npr. putem interneta, telefona ili u trgovini) i bez obzira je li predmet ugovora roba, usluge i/ili digitalni sadržaj.

Primjerice, ugovor sklopljen *online*, tj. putem interneta, s potrošačem o kupoprodaji knjige.

Direktiva o pravima potrošača (DPP) razlikuje «ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama» (npr. potrošački ugovori sklopljeni u trgovini), «ugovore sklopljene na daljinu» (npr. potrošački ugovori sklopljeni putem interneta ili preko telefona) i «ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija» (npr. potrošački ugovori sklopljeni u domu potrošača).

Za razliku od **«ugovora sklopljenih u poslovnim prostorijama»**, **«ugovori sklopljeni na daljinu»** su oni ugovori kod kojih ne postoji istovremena fizička prisutnost trgovca i potrošača u trenutku sklapanja ugovora. Tipični primjeri ugovora sklopljenih na daljinu uključuju one koji su sklopljeni putem poštanske narudžbe, internetom, telefonom ili telefaksom. Ugovori sklopljeni na daljinu također uključuju situacije gdje potrošač posjećuje poslovne prostorije samo u svrhu prikupljanja informacija o robi i uslugama, ali naknadno dogovara i sklapa ugovor na daljinu. Suprotno tome, ugovor koji je pokrenut putem sredstava daljinske komunikacije (npr. elektroničkom poštom ili telefonskim pozivom kako bi se dogovorio termin ili napravila rezervacija), ali je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca, ne treba se smatrati ugovorom sklopljenim na daljinu.



**«Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija»** su oni ugovori koji su sklopljeni uz istovremenu prisutnost trgovca i potrošača, ali na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca. Poslovne prostorije uključuju prostorije u bilo kojem obliku (npr. trgovine, štandovi, itd.) koje služe kao stalno ili uobičajeno mjesto poslovanja trgovca. Poslovne prostorije također uključuju prostorije koje trgovac koristi na sezonskoj osnovi (npr. trgovina sladoledima na plaži za vrijeme ljeta). Tipično, ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija su oni koji se sklapaju u domu ili na radnom mjestu potrošača ili za vrijeme izleta kojeg je organizirao trgovac.



Dok za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama države članice mogu dodati predugovorne zahtjeve onima utvrđenima u Direktivi o potrošačkim pravima<sup>9</sup>, za ugovore sklopljene na daljinu i za ugovore

<sup>9</sup> Prilog 1. Modulu.

sklopljene izvan poslovnih prostorija, zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja utvrđeni su u toj Direktivi i države članice ne mogu dodavati dodatne zahtjeve. Stoga, ako želite ponuditi svoje proizvode ili usluge potrošačima u različitim zemljama EU-a, isto možete napraviti sa vaše internetske stranice tako da jednostavno osigurate ispravan prijevod na svim odgovarajućim jezicima istih, sveobuhvatnih predugovornih informacija.

## Što su to zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja?

Zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja su informacije za koje je zakonodavac utvrdio da su važne kako bi se osiguralo da potrošač ima informirani izbor prije sklapanja ugovora. Direktiva 2011/83/EU utvrđuje popis informacija koje trgovac treba priopćiti potrošaču prije nego li potrošač sklopi ugovor u poslovnim prostorijama, izvan poslovnih prostorija ili na daljinu.

Napominjemo da i u fazama prije predugovorne faze, na primjer za vrijeme oglašavanja, trgovci diljem EU-a moraju postupati u skladu s profesionalnom pažnjom i priopćiti sve elemente koji su potrebni prosječnom potrošaču za donošenje informirane poslovne odluke. Ako se to ne učini isto može dovesti do zavaravajuće radnje ili zavaravajućeg izostavljanja.<sup>10</sup>

## Postoje li potrošački ugovori koji su oslobođeni od zahtjeva predugovornog informiranja koje propisuje Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača?

Postojeći zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja koje propisuje Direktiva o pravima potrošača ne primjenjuju se na sljedeće ugovore:

- a) ugovori za socijalne usluge, kao što je socijalna skrb;
- b) ugovori za usluge zdravstvene skrbi;
- c) ugovori za kockanje, uključujući loto, kockanje u kockarnicama i poslove klađenja;
- d) ugovori za financijske usluge, kao što su različiti sporazumi o potrošačkim kreditima;
- e) ugovori za stvaranje, stjecanje ili prijenos nepokretne imovine ili prava na nepokretnu imovinu;
- f) ugovori za izgradnju novih građevina, znatnu prenamjenu postojećih građevina i za iznajmljivanje stambenih prostora u boravišne svrhe;
- g) ugovori o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama;
- h) ugovori o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, dugoročni ugovori o proizvodima za odmor, ugovori o preprodaji i ugovori o razmjeni;
- i) ugovori koji, u skladu sa nacionalnim zakonima država članica, sastavlja nositelj javne vlasti koji ima statutarnu obvezu biti neovisan i nepristran i koji mora osigurati, pružajući cjelovite pravne informacije, da potrošač sklopi ugovor tek kada je pažljivo razmotrio njegove pravne aspekte i kada pozna njegovo pravno područje primjene;

<sup>10</sup> Vidi Modul 4. o nepoštenim poslovnim praksama i nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima

- j) ugovori za isporuku hrane, pića i druge robe namijenjene tekućoj potrošnji u domaćinstvima, a koju trgovac često i redovito fizički isporučuje u dom, mjesto prebivališta ili na radno mjesto potrošača;
- k) ugovori za usluge prijevoza putnika;
- l) ugovori sklopljeni putem prodajnih automata ili automatiziranih trgovačkih objekata;
- m) ugovori sklopljeni s telekomunikacijskim operaterima putem javnih govornica za njihovo korištenje ili sklopljeni za korištenje samo jednog priključka kojeg potrošač uspostavlja putem telefona, interneta ili telefaksa.

Međutim, dužnosti predugovornog informiranja postoje za mnogo njih temeljem drugih dijelova prava EU-a ili nacionalnog prava. To je, na primjer, slučaj za ugovore u odnosu na potrošačke kreditne sporazume.<sup>11</sup>

Nadalje, u skladu s odredbama Direktive o pravima potrošača, neke države članice također su usvojile nacionalna pravila kojima oslobađaju trgovce od zahtjeva predugovornog informiranja za «ugovore niske vrijednosti»: ovo je slučaj u Austriji, Belgiji, Cipru, Danskoj, Estoniji, Finskoj, Njemačkoj, Grčkoj, Irskoj, Italiji, Letoniji, Litvi, Luksemburgu, Malti, Nizozemskoj, Poljskoj, Portugalu, Rumunjskoj, Sloveniji, Švedskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu. Molimo pogledajte PRILOG 1.

kako bi otkrili više o ovim posebnostima. 

Hrvatska, kako je razvidno iz tablice u Prilogu 1, nije iskoristila ovu regulatornu mogućnost koja bi olakšala poziciju mikro i malih trgovaca, oslobađajući ih ove obveze kod ugovora čija je vrijednost manja od npr. 350 kn (manje od 50 eur, koliko dozvoljava Direktiva).

## Koji se zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene u mojoj trgovini («ugovori sklopljeni u poslovnim prostorijama»)?

Zahvaljujući Direktivi o pravima potrošača do sada širom EU-a postoje 8 ključnih informacija koje na jasan način trebate predstaviti potrošačima prije nego što sklope bilo kakav kupoprodajni ugovor ili ugovor o uslugama s vama u vašoj trgovini, ako takve informacije nisu već očigledne iz konteksta u kojem poslužete. Te informacije su sljedeće:

1. **Glavne karakteristike** roba ili usluga koje nudite: sve detalje koji predstavljaju osnovne značajke proizvoda koji se prodaje.

**Primjer 1:** na etiketi s cijenom navedite da je jakna koju prodajete u svojoj trgovini kožna jakna.

**Primjer 2:** navedite karakteristike telefona kojeg prodajete: ima memoriju od 64KB.

Bitno je da je sredstvo putem kojeg pružate ove informacije lako čitljivo i razumljivo prosječnom potrošaču; ovo sredstvo može biti, na primjer, e-pošta ili komad papira.

**Primjer 3:** kod kupnje perilice rublja, posebno je važna karakteristika broj okretaja motora, a što između ostalog znatno utječe i na cijenu perilice. Pri tome, u cilju izbjegavanja mogućih sporova, potrošaču treba i objasniti da perilice s motorom s manjim brojem okretaja pri centrifugiranju slabije ocijede rublje.

2. **Vaš identitet**, kao na primjer vaš trgovački naziv, geografska adresa na kojoj imate poslovni nastan i broj telefona vaše tvrtke.

<sup>11</sup> Zahtjevi u pogledu predugovornih informacija utvrđeni su u revidiranoj Direktivi o potrošačkim kreditima (2008/48/EK).

Adresa trgovine ili restorana (geografska adresa) predstavlja očigledan primjer informacije koja je očita iz konteksta, u slučaju ugovora sklopljenih u poslovnim prostorijama. U Hrvatskoj za obrtnike, kao trgovce koji su fizičke osobe, postoji obveza na ulazu u poslovni prostor izvijestiti tablu sa potpunom tvrtkom obrta, koja uključuje i ime i prezime vlasnika nakon oznake „vI“. Isto tako, obvezno je i navođenje adrese elektroničke poste ako je trgovac ima.

3. **Ukupna cijena** roba ili usluga koje nudite. To znači da cijena treba biti potpuna, tj. mora uključivati sve primjenjive poreze, dodatne troškove prijevoza, isporuke ili poštanske troškove. Ako cijenu nije moguće izračunati unaprijed, potrošaču trebate predočiti način izračunavanja cijene.

**Primjer:** kada ukupna cijena ovisi o stvarnoj potrošnji, tada trebate navesti cijenu po kilogramu/litri, na primjer.

4. Ako postoje, sve uvjete **plaćanja, isporuke, izvršenja**, rok do kojeg se obvezujete isporučiti robu ili izvršiti uslugu, i **postupak za rješavanje prigovora** kojeg primjenjujete.

**Primjer:** obavijestite potrošača da se proizvod isporučuje putem određenog prijevoznika, te da će isporuka biti obavljena u roku od 15 radnih dana. Također obavijestite potrošača o tome što treba napraviti u slučaju da želi reklamirati proizvod i kako će podnijeti svoj prigovor. U Hrvatskoj je pravo potrošača na prigovor detaljno uređeno Zakonom o zaštiti potrošača, a što uključuje i obvezu trgovca da u roku 15 dana pisanim putem na takav prigovor odgovori te da pisane prigovore potrošača čuva u evidenciji godinu dana.

5. Postojanje **zakonskog jamstva** u pogledu sukladnosti robe, postojanje i uvjeti postprodajnih

usluga i komercijalnih jamstava.

Temeljem prava EU-a potrebno je razlikovati zakonsko (ili statutarno) jamstvo od komercijalnog jamstva. Zakonsko jamstvo zakonski je obvezno, tj. Direktiva 1999/44/EK o prodaji potrošačke robe kako je ugrađena u nacionalne zakone zemalja članica EU-a. U EU-u zakonsko jamstvo za potrošačke proizvode traje najmanje dvije godine i nudi besplatno uklanjanje nedostataka na robi koji su postojali već u vrijeme isporuke iste.

Komercijalno jamstvo dodaje se zakonskom jamstvu i daje ga ili prodavatelj ili proizvođač, bilo besplatno ili uz plaćanje.

**Primjer:** komercijalno jamstvo koje nudi popravak pegle u razdoblju od 5 godina, umjesto razdoblja od samo 2 godine zakonskog jamstva i koje pokriva više nedostataka od onih koji su postojali u vrijeme isporuke. Trgovac ima obvezu vidljivo istaknuti postojanje zakonskog jamstva. U slučaju da nudite postprodajne usluge morate obavijestiti potrošača o tome i načine kako isto iskoristiti<sup>12</sup>. U ovom smislu, molimo budite svjesni da temeljem Direktive o pravima potrošača troškovi pozivnog centra za kupce nikada ne smiju biti viši od troškova lokalnog telefonskog poziva, ako se poziv odnosi na pitanje o postojećem ugovoru.

6. **Trajanje** ugovora, koji može biti sklopljen na neodređeno ili određeno vrijeme.

**Primjer:** Ako ste vlasnik lokalne teretane trebate jasno navesti je li ugovor o pretplati sklopljen na neodređeno vrijeme ili ne, te je li se automatski produžuje ili ne. Na primjer, ako od potrošača zahtijevate da vas obavijesti o raskidu ugovora 15 dana unaprijed, tada potrošača trebate informirati o ovom otkaznom roku prije sklapanja ugovora.

<sup>12</sup> Vidi Modul 3. o potrošačkim kupoprodajni ugovorima gdje su opisana prava potrošača koja je trgovac obavezan osigurati za neispravnu robu.

7. **Funkcionalnost**, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite **digitalnog sadržaja**, ako postoje. Ovo znači da trebate u potpunosti objasniti potrošaču kako digitalni sadržaj funkcionira u praksi. Ovo se posebno odnosi na prisutnost ili izostanak tehničkih ograničenja.

**Primjer:** navedite je li se određena računalna programska podrška koju nudite u vašoj trgovini može koristiti kada je priključena na mrežu i/ili kada nije priključena na mrežu; navedite je li uporaba te programske podrške ograničena samo na jednu zemlju.

8. **Inteoperabilnost digitalnog sadržaja** s računalnom opremom i programskom podrškom, kada je to primjenjivo.


**Primjer:** obavijestite potrošača da se digitalni sadržaj kojeg nudite može koristiti samo za Macintosh operativne sustave na Apple računalima.

Napominjemo da kako je većina transakcija «u poslovnim prostorijama» domaće prirode, Direktiva o pravima potrošača dopušta državama članicama EU-a uvođenje, temeljem nacionalnog prava, dodatnih predugovornih zahtjeva na gore navedeni popis. Stoga, ako želite otvoriti vašu trgovinu u drugoj državi članici trebate se upoznati s mogućim dodatnim zahtjevima informiranja koji se tamo primjenjuju.

Dok su neki od elemenata objašnjeni niže, PRILOG 1. pruža vam pregled regulatornih mogućnosti svake države članice.<sup>13</sup>

### Dodatni zahtjevi država članica u pogledu predugovornog informiranja.

<sup>13</sup> Dodatno se možete informirati o stvarnim obavijestima koje su države članice dostavile o korištenju regulatornih mogućnosti temeljem članka 29. Direktive 2011/83/EK o pravima potrošača. Vidi [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

U Hrvatskoj postoji izuzetak od obveze obavještanja kod svakodnevnih poslova između trgovca i potrošača koje se ispunjavaju u trenutku njihovog sklapanja. 

## Koji se zahtjevi informiranja primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene na daljinu ili izvan vaših poslovnih prostorija?

Direktiva o pravima potrošača u potpunosti je uskladila popis predugovornih informacija koje trebate pružiti vašim potrošačima ako poslužete na daljinu (npr. *online* ili putem telefona) i/ili ako sklapate ugovore «izvan poslovnih prostorija», kao što je na kućnom pragu potrošača. Ovo znači, da za ove trgovinske kanale, države članice ne mogu više dodavati predugovorne zahtjeve na popis utvrđen ovom Direktivom.

Ovaj popis sadrži 8 ključnih zahtjeva informiranja koje trebate pružiti ako poslužete putem trgovina, uz još nekoliko stavki, od kojih se većina primjenjuju samo ako i gdje se primjenjuju, ovisno o naravi određene transakcije i činjenici da za (većinu ugovora) ugovore na daljinu ili izvan poslovnih prostorija potrošači uživaju, širom EU-a, «pravo na odustajanje» u roku od 14 dana<sup>14</sup>. Udovoljavanje ovim u potpunosti usklađenim zahtjevima predugovornog informiranja omogućava se pristup potrošačima svih država članica. Ovdje je popis dodatnih zahtjeva uz prethodnih 8:

1. Osim navođenja vašeg identiteta i vaše geografske adrese poslovnog nastana, bilo da poslužete na daljinu ili izvan poslovnih prostorija morate osigurati da ste naveli telefonski broj i adresu e-pošte kako bi omogućili potrošačima da vas kontaktiraju na brz i učinkovit način. Ako nastupate u ime drugog trgovca, morate navesti i njegovu

<sup>14</sup> Vidi Modul 2. o pravu potrošača na odustajanje od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija.

geografsku adresu i identitet.

2. Ako je različita od mjesta poslovnog nastana, morate također navesti adresu, uključujući i onu od trgovca u čije ime nastupate, gdje potrošač može poslati svoje prigovore.
3. Ako je različito od troškova lokalnog telefonskog poziva («osnovna tarifa»), također morate informirati potrošača o trošku korištenja sredstava daljinske komunikacije za sklapanje ugovora. Kada se ugovor sklopi, imajte na umu, da temeljem Direktive o pravima potrošača, trošak dežurne službe koja odgovara na upite potrošača vezano za njihove ugovore ne može nikada biti veći od osnovne tarife.
4. Ako se pridržavate kodeksa ponašanja, također morate obavijestiti potrošača o postojanju istoga i kako se kopije istoga mogu nabaviti.

**Primjer:** navedite da ste dio Kodeksa Hrvatske gospodarske komore o oglašavanju i marketinške komunikacijske prakse i dodajte ovome i link.

5. Ako vaš ugovor predviđa da se potrošač obveže na minimalno vrijeme trajanja, morate prethodno obavijestiti potrošača o trajanju takvog vremenskog razdoblja.

**Primjer:** trebate obavijestiti potrošače o minimalnom broju mjeseci koje trebaju provesti kao članovi vaše teretane kako bi mogli imati koristi od ponuđene cijene za godišnju pretplatu.

6. Ako se vašim ugovorom od potrošača zahtjeva plaćanje ili osiguranje pologa ili drugog financijskog jamstva, morate prethodno obavijestiti potrošača o uvjetima i načinima istoga.

**Primjer:** trebate prethodno obavijestiti potrošače ako moraju dati polog unaprijed za hotel koji su rezervirali kod vas putem interneta, te ih obavijestiti o uvjetima sukladno kojim mogu eventualno tražiti vraćanje pologa.

7. Kada je primjenjivo, također morate obavijestiti potrošače o mogućnosti korištenja mehanizama izvansudskog rješavanja bilo kojih sporova koje potrošač može imati s vama. Ovo se može, na primjer, napraviti zahvaljujući Platformi za *online* rješavanje sporova (ORS), koja je alat koji pomaže potrošačima dostaviti svoje pritužbe određenom subjektu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS) kod prekogranične online kupnje<sup>15</sup>.

**Primjer:** Ako ste obrtnik, član ste Hrvatske obrtničke komore, a ako ste trgovačko društvo, član ste Hrvatske gospodarske komore te potrošači mogu protiv vas podnijeti prijavu Sudovima časti tih komora.

8. Konačno, ako se ne primjenjuje ili se primjenjuje ograničeno pravo na odustajanje na određene vrste ugovora<sup>16</sup>, morate obavijestiti vašeg potrošača o okolnostima u kojima on/ona gubi pravo na odustajanje. Ukoliko se, naprotiv, ugovorom pokriva pravo na odustajanje, morate obavijestiti svog potrošača o:

- a) uvjetima, rokovima i postupcima za ostvarivanje tog prava u skladu s modelom utvrđenim zakonom<sup>17</sup>;
- b) činjenici da će potrošač snositi troškove odustajanja, a u slučaju da se roba, po svojoj naravi, ne može normalno vraćati poštom, trošak povrata robe.

**Primjer:** ako je potrošač kupio od vas hladnjak

<sup>15</sup> Za više detaljnih informacija, vidi Modul 5.

<sup>16</sup> Članak 16. Direktive o pravima potrošača navodi vrste ugovora za koje ne postoji pravo odustajanja. Molimo, vidi Modul 2. o pravu odustajanja i [DG JUST Smjernice o Direktivi o pravima potrošača](#),

<sup>17</sup> Za više detaljnih informacija, vidi Modul 2.

ili perilicu rublja (stvari koje se uobičajeno isporučuju na vrata umjesto da se daju na isporuku putem dispečerske službe poštanskog ureda), morate navesti za potrošača jednog prijevoznika (primjerice onog kojem ste povjerali isporuku robe) i jednu cijenu troška povrata robe, ili barem razumnu procjenu maksimalnog troška, koja se može temeljiti na trošku isporuke potrošaču<sup>18</sup>; i

- c) činjenici da, ako potrošač ostvaruje pravo na odustajanje nakon što je uputio izričit zahtjev, tijekom roka za odustajanje, da se započne s izvršenjem usluge, potrošač će biti obvezan platiti vam razmjerne troškove za usluge koje su u međuvremenu pružene.

**Primjer:** ako potrošač sklopi ugovor s vama za usluge mobilnog telefona, morate obavijestiti potrošača da će, ako izričito zahtjeva da se usluga počne izvršavati odmah, a zatim odluči, npr. 10 dana nakon potpisivanja ugovora, da odustaje od istoga, morati platiti jednu trećinu mjesečne pretplate kao i cijenu bilo kojih dodatnih usluga koje je do tada zaprimio.

**Osim toga, u određenim slučajevima dužnost informiranja je pojednostavljena.** Daljinska

komunikacija ponekad omogućuje samo ograničeni prostor i vrijeme za prikazivanje informacija. U takvim slučajevima morate pružiti najvažnije informacije prije sklapanja ugovora, tj.:

1. vaš identitet – jeste li obrt ili trgovačko društvo i sve druge podatke koji su sastavni dio njihove tvrtke, kao naziv, adresu, ime i prezime vlasnika, ako se radi o obrtu.
2. glavne karakteristike proizvoda kojeg nudite
3. njegovu ukupnu cijenu,
4. informacije o tome kako koristiti pravo na odustajanje,

5. trajanje ugovora ili, ako se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uvjete raskida ugovora.

Međutim, svi ostali zahtjevi informiranja moraju se pružiti na odgovarajući način (npr. u PDF dokumentu nakon stvarne narudžbe).

Nadalje, u slučaju ugovora sklopljenih putem interneta (*online*) trgovac je obavezan, prije nego što potrošač pošalje narudžbu i prihvati plaćanje, potrošaču jasno i očito dati na znanje i to neposredno prije nego što potrošač pošalje svoju narudžbu, sljedeće informacije:


1. glavne karakteristike proizvoda;
2. ukupnu cijenu;
3. trajanje ugovora ili, ako se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uvjete raskida ugovora;
4. je li ugovorom predviđeno minimalno trajanje obveze potrošača na temelju ugovora, i koja je duljina takvog razdoblja.

Trgovac je obavezan osigurati da potrošač, kada šalje svoju narudžbu internetom, izričito potvrđuje da narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja. Ako slanje narudžbe podrazumijeva aktivaciju tipke ili neke slične funkcije, tipka ili neka slična funkcija mora biti lako čitljivo označena riječima «plati sada», «kupi sada», «potvrdi kupnju», «narudžba s obavezom plaćanja» ili odgovarajućim nedvosmislenim izričajem kojim se daje do znanja da slanje narudžbe podrazumijeva obvezu plaćanja trgovcu.

Članak 7.(4.) o pojednostavljenim zahtjevima informiranja u uporabi je u Irskoj, Litvi, Nizozemskoj, Portugalu, Sloveniji, Slovačkoj i Španjolskog, ali ne i u ostalim državama članicama EU-a. U Belgiji je ova mogućnost zadržana ali još nije u uporabi.<sup>19</sup> U Hrvatskoj je predviđen izuzetak za davanje predugovornih obavijesti kod ugovora o uslugama popravka ili održavanja koji je sklopljen izvan poslovnih

<sup>18</sup> Vidi [DG JUST Smjernice o Direktivi o pravima potrošača](#), poglavlje 6.2

<sup>19</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

prostorija ako je njegova vrijednost manja od 1500 kuna, ali uz jos neke dodatne uvjete koji primjenu ovog izuzetka gotovo onemogućuju u praksi. Tako npr. trebalo bi dokazati činjenicu da je potrošač dao trgovcu izričitu privolu da mu neke obavijesti da samo usmeno. (vidi PRILOG 1. za dodatne informacije). 

## Na koji način trebate predočiti predugovorne informacije i informacije iz ugovora?

Tekst kojim se pružaju obvezne informacije treba uvijek biti lako čitljiv i razumljiv prosječnom potrošaču. Informacije koje se daju trebaju biti pružene na jednostavan, čitljiv i razumljiv način.

### Što to znači u praktičnom smislu?

Procjena jesu li informacije pružene na ispravan način uvijek se provodi na temelju pojedinačnog slučaja.

Ovdje su međutim praktični savjeti kako povećati vaše mogućnosti udovoljavanja propisanim zahtjevima:

- koristite vrstu fonta koja je lako čitljiva i dovoljne veličine (npr. veličina fonta kao što je font Times New Roman 12)
- osigurajte da su slova jasno vidljiva na boji pozadine (npr. crna slova na bijeloj pozadini; npr. ne žuta na bijeloj pozadini)
- ostavite dovoljno razmaka između rečenica i odjeljaka
- sastavite tekst jednostavnim riječnikom

### Jednostavno rješenje

Ako niste sigurni koliko su jasne vaše informacije zamolite neku osobu u vašoj blizini (člana obitelji, prijatelja, kolege, itd.) da vam kaže svoje mišljenje o tome jesu li im informacije bile jasne, čitljive i razumljive.

Nedozvoljeno	Dozvoljeno
«Imate zakonsko jamstvo za razdoblje od dvije godine»	«Naša adresa je Ilica 49, 10000 Zagreb, Hrvatska»
«U slučaju spora primjenjuje se hrvatsko pravo»	«Imate rok od 14 (četnaest) dana od sklapanja ugovora u kojem besplatno možete vratiti proizvod kojeg ste kupili»
<a href="mailto:reklamacijemozeteslatinareklamacije@mail.es">reklamacijemozeteslatinareklamacije@mail.es</a>	«Za svaki proizvod kojeg od nas kupite, imate dvogodišnje statutarano jamstvo za čijeg trajanja možete upotrijebiti niz prava u slučaju da vaš proizvod nije u skladu s ugovorom»



<p>本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金</p>	
--	--

## Na kojem je jeziku potrebno predočiti ove predugovorne informacije i informacije iz ugovora?

Svaka država članica može odabrati definirati jezik na kojem se pruža informacije potrošaču. Kao što je opisano u Prilogu 1., više od polovice država članica iskoristilo je ovu regulatornu mogućnost (Bugarska, Hrvatska, Cipar, Republika Češka, Danska, Estonija, Francuska, Italija, Litva, Malta, Poljska, Portugal, Rumunjska, Slovenija, Španjolska). U većini slučajeva radi se o službenom jeziku države članice. 🇪🇺

**Ovo je vrlo važno. Naime, ako informacije pružate na drugom jeziku od propisanoga, smatra se da informacije nisu uopće niti pružene. Kako bi provjerili koji je jezik odabrala svaka država članica molimo pogledajte u PRILOGU 1.**

U Hrvatskoj, članak 57. st. 8. Zakona o zaštiti potrošača (NN 110/15) propisuje: „Obavijest iz ovoga članka mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika.“

## Je li dovoljno u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija potrošaču usmenim putem pružiti sve ove informacije?

U slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija pružanje informacija usmenim putem nije dovoljno. Informacije se trebaju pružiti na papiru.

Informacije se također mogu pružiti na trajnom mediju ukoliko je potrošač suglasan s time. Kako bi bili sigurni,

uvijek čuvajte pisanu potvrdu o tome da je potrošač suglasan da se informacije pružaju na trajnom nosaču koji nije komad papira. Ostali trajni nosači podataka na primjer uključuju e-poštu, USB memoriju ili fotografiju, tj. medije čiji se sadržaj ne može jednostrano izmijeniti od strane trgovca i čiji sadržaj potrošač može pohraniti. Važno je pružiti ove informacije na trajnom mediju, tako da im potrošač može pristupiti u budućnosti.



Ako ne pružate informacije na zakonom propisani način, to će imati isti učinak kao da informacije niste niti pružili<sup>20</sup>.

## Je li potrebno predočiti ove predugovorne informacije i informacije iz ugovora na različite načine ovisno o tome tko su moji ciljani potrošači?

Pravo EU-a od vas zahtjeva da uvijek postupate s profesionalnom pažnjom i da primjenjujete poseban stupanj pažnje ako prezentirate vaše proizvode i usluge skupini potrošača koji mogu biti posebno ranjivi zbog svoje dobi ili invaliditeta.

Ako su vaše ciljane skupine upravo skupine ranjivih potrošača, uvijek trebate prilagoditi vaše metode priopćavanja informacija njihovim specifičnostima. Na

<sup>20</sup> Vidi poglavlje na temu «Koje su posljedice ako ne osiguram zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja»

primjer, veličinu fonta u kojem pružate informacije potrošaču treba prilagoditi potrebama starije osobe. Informacije moraju biti vrlo jasne, razumljive i dostupne.

Isto tako, u slučaju slabovidnih potrošača, informacije trebaju biti pružene koristeći odgovarajuće nosače podataka i simbole.

Ne primjenjivanje odgovarajućeg stupnja profesionalne pažnje kada poslujete s takvim posebnim potrošačima može dovesti do nepoštene poslovne prakse<sup>21</sup>.

## Prekogranična prodaja: što se događa kada ponudim svoje proizvode ili usluge potrošačima izvan moje zemlje?

### Poseban postupak prodaje koja je usmjerena na vaše inozemne potrošače

Temeljem prava EU-a<sup>22</sup>, ako su vaše poslovne djelatnosti usmjerene na potrošače u zemljama EU-a koje nisu vaša zemlja, uobičajeno je da se na vaš ugovor s inozemnim potrošačem primjenjuje pravo zemlje u kojoj živi potrošač. Ako ste oboje odabrali neko drugo pravo, takav odabir ne može vašem inozemnom potrošaču uskratiti zaštitu na koju ima pravo temeljem obveznog prava potrošača njegove zemlje prebivališta.

Prema tome, ako je, na primjer, vaša internetska stranica usmjerena na potrošače u državi članici koja je nametnula zahtjeve u pogledu jezika iskoristivši regulatornu mogućnost temeljem članka 6. (7.) Direktive o pravima potrošača, tada ste obvezni pružiti potrošačima informacije iz ugovora na jeziku kojeg propisuje ta država članica. (vidi Prilog I). Općenito govoreći, uvijek kada oglašavate ili nudite vašu robu ili usluge u drugim državama članicama obvezni ste

<sup>21</sup> Za više informacija, vidi Modul 4. o nepoštenim poslovnim praksama i nepoštenim uvjetima ugovora.

<sup>22</sup> Posebice takozvana «Rim I.» Uredba 593/2008.

poštivati standard zaštite prava potrošača zemlje na koju ste usmjereni.

## Kada se smatra da usmjeravate vašu poslovnu djelatnost izričito na potrošače u drugoj zemlji?

Sud Europske Unije odredio je niz kriterija koji nisu sveobuhvatni kako bi se utvrdilo jesu li vaše marketinške aktivnosti «usmjerene» na određenu državu članicu. Takvi kriteriji podrazumijevaju, na primjer, uporabu jezika ili valuta koji su drugačiji od onih koji su općenito u uporabi u državi članici u kojoj je poslovni nastan vaše tvrtke, navođenje telefonskih brojeva s međunarodnim telefonskim pozivnim brojem, uporaba imena domene najviše razine koje je drugačije od onog države članice u kojoj je poslovni nastan vaše tvrtke.<sup>23</sup>

**Ako ne usmjeravate vaše djelatnosti na druge zemlje EU-a, ali vam pristupi potrošač iz druge države članice EU-a na svoju vlastitu inicijativu, tada se primjenjuju hrvatski propisi.**

## Što to znači za vas u praksi?

### Koje će se pravo primjenjivati na vaše prekogranične ugovore?

Na prvi pogled može izgledati složeno za malog trgovca udovoljavati zakonima zemalja svojih različitih kupaca, u različitim zemljama. To može spriječiti neke od trgovaca da nude svoju robu ili usluge preko granice. Međutim, u praksi:

1. Zakonodavstvo EU-a predviđa, kao što opisujemo u modulima *Consumer LawReady*, bitnu količinu usklađenih odredbi u pogledu zaštite potrošača.

<sup>23</sup> Za više informacija vidi spojene predmete C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH Sud

Ova se pravila primjenjuju širom EU-a.

2. Unatoč postojanju razlika u pogledu nekih elemenata, to ne znači da vam nije dozvoljeno imati ugovore s potrošačima izrađenima sukladno vašem vlastitom zakonodavstvu: kao što je gore objašnjeno, možete s potrošačem usuglasiti primjenu drugog prava, u kojem slučaju morate poštivati samo obvezno pravo o zaštiti potrošača države u kojoj potrošač živi.
3. U praksi, obvezno zakonodavstvo o zaštiti potrošača druge države članice važeće je samo ako njegova pravila pružaju višu razinu zaštite od onih temeljem vašeg pravnog sustava ili temeljem prava kojeg ste usuglasili s potrošačem. To može biti slučaj gdje je, na primjer, razdoblje zakonskog jamstva sukladno pravu zemlje potrošača dulje od onog temeljem prava vaše zemlje.
4. Isto tako zahvaljujući *ConsumerLawReady* modulima za obuku, bit ćete u mogućnosti znati unaprijed koji se dodatni zahtjevi mogu primjenjivati u drugoj državi članici na koju mislite usmjeriti vaše poslovne djelatnosti.
5. Pitanje važećeg prava često će biti bitno samo ako dođe do neslaganja s potrošačem. Mnogi se nesporazumi mogu riješiti mirnim putem ili korištenjem vaše interne usluge reklamacija ili usluga tijela za alternativno rješavanje sporova pri komori čiji ste član<sup>24</sup>

U ovom smo modulu naglasili nekoliko točaka po kojima su države članice usvojile pravila koja su drugačija od onih predviđenih Direktivom o pravima

potrošača u pogledu predugovornih informacija. Informacije možete naći u prilogu ili na internet stranici Europske komisije<sup>25</sup>. Ako želite provjeriti kako su pojedine države članice prenijele Direktivu o pravima potrošača, također možete koristiti novu **Bazu podataka potrošačkog prava**<sup>26</sup> Europske komisije.



## Kada dođe do spora u vezi s prekograničnim ugovorom, koji se sud smatra nadležnim?

Ako vašim ponudama usmjeravate vaše aktivnosti na potrošače u drugim zemljama EU-a i dođe do spora s jednim vašim potrošačem iz druge zemlje EU-a, morate znati da će nadležni sud koji odlučuje o takvom sporu uvijek biti, sukladno pravu EU-a, onaj u zemlji u kojoj potrošač živi. Ne možete tužiti potrošača pred sudom druge zemlje, a ako odredite takvu mogućnost u vašim općim uvjetima, riskirate strogu novčanu kaznu. Suprotno tome, potrošač ima mogućnost tužiti vas također i pred sudom u vašoj zemlji. Za prekogranične predmete, u svrhu jednostavnijeg rješavanja sporova, EU je uspostavila ARS platformu kojom se omogućuje povezivanje različitih ARS sustava u različitim državama članicama<sup>27</sup>.

**Primjer:** ako ste hrvatski trgovac sa sjedištem u Splitu i prodajete svoje proizvode talijanskim potrošačima, ne možete u vašim općim uvjetima odrediti da su u slučaju spora nadležni samo sudovi za rješavanje spora u Splitu.

<sup>25</sup> Obavijesti država članica: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm);

Sažetak: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>26</sup> Vidi <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>27</sup> Vidi Modul 5. ovog priručnika

<sup>24</sup> npr. Suda časti ili Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori; vidi modul 5 .

## Koje su posljedice u slučaju da ne osiguram zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja

Niz je posljedica u slučaju da ne osigurate zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja.

Kao prvo, riskirate razočarati vaše potrošače i ugroziti vaš ugled.

Kao drugo, samo pravo određuje niz važnih izravnih posljedica ako određeni zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja nisu ispunjeni. Na primjer, ako ne obavijestite potrošače o njihovom pravu na odustajanje u roku za odustajanje od 14 dana, ovo se pravo automatski proširuje na jednu kalendarsku godinu.

Konačno, riskirali bi plaćanje novčane kazne temeljem nacionalnog prava radi kršenja Direktive o pravima potrošača. Hrvatski je zakon predvidio kazne za trgovca pravnu osobu od 10.000,00- 100.000,00 kn za prekršaj za kršenje obveza vezanih za davanje predugovornih obavijesti potrošaču. Novčana kazna za trgovca - fizičku osobu može se izreći u visini od 5000,00 do 15.000,00 kn .

Postoje također različita ugovorna i izvanugovorna prava potrošača u slučaju izostanka prethodnih obavijesti sukladno zakonu. Na primjer, potrošač može zatražiti otkaz i/ili naknadu za štetu koja mu je nastala kao rezultat toga što su nedostajale predugovorne informacije.

Bilo bi korisno naučiti koja prava potrošača štite sudovi, posebno kada poslujete izvan vaše zemlje.

# Prilog

## Prilog 1 – Primjena regulatornih mogućnosti DPP-a od strane država članica

Unatoč tome što je ovo Direktiva potpune usklađenosti, postoje niz regulatornih mogućnosti dostupne državama članicama o njezinoj provedbi sljedeći načela supsidijarnosti i dopuštajući određenu fleksibilnost. Sljedeći članci Direktive o pravima potrošača utvrđuju regulatornu mogućnost:

- Članak 3. (4.) – ne primjenjuju se odredbe na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija za koje plaćanje koje izvršava potrošač ne prelazi iznos od 50 eura;
- Članak 6. (7.) – nametnuti zahtjeve u pogledu jezika ugovornih informacija za ugovore sklopljene na daljinu i izvan poslovnih prostorija;
- Članak 6. (8.) – nametnuti obveze informiranja u skladu s Direktivom 2006/123/EK i Direktivom 2000/31/EK vezano za ugovore sklopljene na daljinu i izvan poslovnih prostorija;
- Članak 7. (4.) – ne primjenjuje se pojednostavljeni režim informiranja za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija za izvršavanje radova popravka ili održavanja;
- Članak 8. (6.) – uvođenje posebnih formalnih zahtjeva za ugovore sklopljene putem telefona; i
- Članak 9. (3.) – zadržavanje, u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, postojećeg nacionalnog zakonodavstva prema kojem se trgovcu zabranjuje naplata plaćanja od potrošača u danom roku nakon sklapanja ugovora.

U sljedećim tablicama navode se regulatorne mogućnosti koje su usvojile države članice (izvor: Studija o primjeni Direktive o pravim potrošača - 2011/83/EU – Završno izvješće [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637))

Zemlja	Članak 3.(4.)	Članak 6.(7.)	Članak 6.(8.)	Članak 7.(4.)	Članak 8.(6.)	Članak 9.(3.)
Austrija (AU)	Da; limit je 50 eura	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da; samo za ugovore o uslugama	Ne primjenjuje se
Belgija (BE)	Da, 50 eura ali samo za ugovore sklopljene u humanitarne svrhe	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Mogućnost zadržana ali se još ne primjenjuje <sup>25</sup>	Mogućnost zadržana ali se još ne primjenjuje <sup>25</sup>	Da, 7 dana, ali se ne primjenjuje na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija na priredbama, sajmovima i izložbama
Bugarska (BG)	Ne primjenjuje se	Da	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da	Ne primjenjuje se
<b>Hrvatska (HR)</b>	<b>Ne primjenjuje se</b>	<b>Da</b>	<b>Ne primjenjuje se</b>	<b>Ne primjenjuje se</b>	<b>Ne primjenjuje se</b>	<b>Ne primjenjuje se</b>
Cipar (CY)	Da; limit od €20	Da	Da	Ne primjenjuje se	Da	Ne primjenjuje se
Republika Češka (CZ)	Ne primjenjuje se	Da	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se
Danska (DK)	Da, limit je 350 DKK (46 eura)	Da; danski, ako se marketing provodi na danskom jeziku	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se
Estonija (EE)	Da, limit je €20	Da	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da. Članak se primjenjuje samo kada profesionalac poziva potrošača	Ne primjenjuje se
Finska (FI)	Da <sup>26</sup>	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se
Francuska (FR)	Ne primjenjuje se	Da	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da. Članak se primjenjuje samo kada	Da -7 dana

25 Neslužbeni prijevod bilježi da je Belgija upotrijebila ovu mogućnost, ali Kralj je taj koji ima mogućnost uvođenja blaže mjere za pružanje informacija. Slično tome, temeljem članka 8, Kralj je taj koji ima mogućnost određivanja sektora na koje će se ovaj uvjet primjenjivati. Nije potvrđeno je li u uporabi.

26 Prema savjetovanju njegovo je €30.



Zemlja	Članak 3.(4.)	Članak 6.( 7.)	Članak 6.(8.)	Članak 7.(4.)	Članak 8.(6.)	Članak 9.(3.)
					prodajni profesionalac poziva potrošača <sup>27</sup>	
Njemačka (DE)	Da, limit je €40	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Nije u uporabi ali su postojali prijašnji zakonodavni zahtjevi ove vrste za određene sektore	Ne primjenjuje se
Grčka (GR)	Da, limit je €30	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se <sup>28</sup>	Ne primjenjuje se	Da	Da – za vrijeme roka za odustajanje
Mađarska (HU)	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da <sup>29</sup>	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se
Irska (IE)	Da, limit je €50	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se
Italija (IT)	Da, limit je €50	Da, ako to potrošač zatraži	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da	No. Nema zadužnice s datumom dospjeća ispod 15 dana nakon isporuke robe
Letonija (LV)	Da, limit je €35	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se
Litva (LT)	Da, ispod 100 LTL (otprilike €29)	Da	Ne primjenjuje se	Da	Da	Ne primjenjuje se
Luksemburg (LU)	Da, limit je €50	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da	Ne primjenjuje se
Malta (MT)	Da. Limit je 30 €	Da, oba su službena jezika obvezna	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da	Da, polog se može pokupiti 14 dana nakon sklapanja

<sup>28</sup> Grčka je prenijela tekst članka 6.(8.) Direktive (gotovo od riječi do riječi) u obliku članka 3.(7.) njihovog Zakona 2251/1994 (s važećim izmjenama i dopunama) ali nisu uveli nikakve konkretne dodatne zahtjeve u pogledu informiranja. Intervjui su potvrdili da nisu poduzete nikakve stvarne radnje u ovom području.

<sup>29</sup> Propisani su dodatni zahtjevi vezano za pružanje informacija o jamstvima i garancijama, pravu na mirenje i informacije o elektroničkoj korespondenciji. Neslužbeni prijevod dostupan je na: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf)

Zemlja	Članak 3.(4.)	Članak 6.(7.)	Članak 6.(8.)	Članak 7.(4.)	Članak 8.(6.)	Članak 9.β.)
						ugovora
Nizozemska (NL)	Da, limit je €50	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da	Da (ograničena primjena)	Ne primjenjuje se
Poljska (PL)	Da, limit je 50 PLN. [otprilike €12]	Da	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da. Članak se primjenjuje samo kada prodajni profesionalac poziva potrošača.	Ne primjenjuje se
Portugal (PT)	Da, ali samo na pretplatu periodičkih stavki uz limit od €40	Da	Ne primjenjuje se	Da	Da. Članak se primjenjuje samo kada prodajni profesionalac poziva potrošača.	Ne primjenjuje se
Romania (RO)	Da, limit je €50	Da	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da	Ne primjenjuje se
Slovačka (SK)	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Da	Da	Da - do kraja roka za odustajanje
Slovenija (SI)	Da, limit je €20	Da	Ne primjenjuje se	Da	Da	Ne primjenjuje se
Španjolska (ES)	Ne primjenjuje se	Da	Ne primjenjuje se	Da	Da. Članak se primjenjuje samo kada prodajni profesionalac poziva potrošača.	Ne primjenjuje se
Švedska (SE)	Da, limit je €43 <sup>30</sup>	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se
Ujedinjeno Kraljevstvo (GB)	Djelomično izuzeće: izvan poslovnih prostorija < €50 oslobođenje od određenih informacija i prava na odustajanje	Ne primjenjuje se	Da, u dijelu – za opskrbljivače energijom i posrednike u prometu nekretnina	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se	Ne primjenjuje se

<sup>30</sup> Iznos je 400SEK.



*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

