

Modul 2.

Pravo odustajanja

Siječanj 2018.

consumerlawready.eu

Sadržaj

Uvod.....	4
Što je to pravo odustajanja?.....	7
Kada potrošač ima pravo odustajanja?	7
Što je to potrošački ugovor o prodaji na daljinu?.....	7
Koja su posebna prava potrošača za ove dvije vrste ugovora?.....	9
Koja su izuzeća od prava odustajanja?	9
Trebam li obavijestiti potrošača o njegovom pravu odustajanja?.....	10
Što je to uzorak obrasca za odustajanje?	11
Kako izračunati rok za odustajanje?	12
Može li se pravo odustajanja isključiti?	12
Koje su posljedice ako propustite obavijestiti potrošače o njihovom pravu odustajanja?.....	14
Na koji način potrošač može odustati od ugovora?.....	14
Ima li potrošač pravo koristiti proizvod prije odustajanja?	14
Tko treba dokazati umanjenje vrijednosti proizvoda?.....	15
Posljedice odustajanja	15
Koje sankcije snosi trgovac zbog nepoštivanja pravila u pogledu prava odustajanja?	16
Prekogranična prodaja: što se događa kada nudim svoje proizvode i usluge izvan moje zemlje?.....	16
Poseban postupak prema prodaji koju ste usmjerili na strane potrošače.....	16
Kada se smatra da vašu poslovnu djelatnost izričito usmjeravate na potrošače u drugoj zemlji?.....	17
Što to znači za vas u praksi?.....	17
Kada dođe do spora vezano za prekogranični ugovor, koji je sud nadležan?	18
Kontrolni popis za trgovce:.....	19

»Osjećam se puno sigurnije kupovati na internetu od kada znam da mogu vratiti proizvode u roku od 14 dana.»

Potrošač

«Potrošači se osjećaju sigurnije s pravom odustajanja, te više i češće kupuju na internetu. To je omogućilo da moj posao raste.»

Trgovac

«Imam 14 dana da detaljno proučim proizvod kojeg sam kupio na internetu; to je i više nego dovoljno za donošenje dobre odluke. Vraćanje proizvoda je vrlo jednostavno.»

Potrošač

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 (dalje: MSP) 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 pozitivan¹. 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)² 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 sadržava ostale alate za učenje kao što su video zapisi, kvizovi i «e-test» kroz koje možete steći certifikat. Također se možete povezati sa stručnjacima i ostalim MSP-ovima putem foruma.

Modul 2. ovog Priručnika bavi se pravom odustajanja od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija. Opisuje što je to pravo odustajanja i kako se primjenjuje u državama članicama EU-a, te vam nudi savjete kako bi lakše udovoljili zakonskim obvezama.

¹ 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

Ovaj Modul predstavlja pravo odustajanja koje propisuje EU Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača («Direktiva o pravima potrošača» – DPP), sukladno kojoj potrošači imaju pravo odustajanja od ugovora sklopljenih na daljinu i potrošačkih ugovora sklopljenih izvan vaših poslovnih prostorija. Za detaljnije informacije o odredbama Direktive o pravima potrošača molimo proučite Modul 1. ili [Smjernice Europske komisije](#) dostupne na svim službenim jezicima EU-a².

Osim horizontalnih zahtjeva, ostali, uglavnom posebni za određeni sektor, zahtjevi u pogledu informiranja 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 i u smislu vašeg određenog područja poslovanja. [Baza podataka potrošačkog prava](#)³ i [Portal vaša Europa - poduzetnici](#)⁴ mogu vam biti od pomoći u prikupljanju odgovarajućih informacija.

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

² Vidi http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Vidi <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ Vidi <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 2.

Što je to pravo odustajanja?

Pravo odustajanja moćan je alat koje pravo EU-a daje potrošaču.

Taj alat omogućuje potrošaču otkazati, bez obrazloženja, potrošački ugovor u roku od 14 dana nakon što je zaprimio robu, ili nakon što je sklopio ugovor o uslugama ili digitalnom sadržaju.

Potrošački ugovor je svaki ugovor kojeg trgovac sklopi s potrošačem, bez obzira je li predmet ugovora isporuka roba, usluga i/ili digitalnog sadržaja.

Primjerice, ugovor sklopljen putem interneta (*online*) s potrošačem o *online* kupoprodaji knjige⁵.

Kada potrošač ima pravo odustajanja?

Sukladno EU Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača («Direktiva o pravima potrošača» - DPP), potrošači imaju **pravo odustajanja od potrošačkih ugovora sklopljenih na daljinu i potrošačkih ugovora sklopljenih izvan vaših poslovnih prostorija**. U ovim dvjema vrstama ugovora ovo je pravo predviđeno jer se smatra da je «slabost» potrošača u ovim posebnim slučajevima važnija nego u drugim ugovorima. U slučaju ugovora sklopljenih na daljinu potrošač nema mogućnost fizički utvrditi značajke proizvoda, a u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija potrošač se može naći u situaciji gdje je više osjetljiv na pritiske.

Pravo odustajanja postoji bez obzira radi li se o ugovoru o isporuci roba, pružanju usluga ili pružanju digitalnog sadržaja.

Što je to potrošački ugovor o prodaji na daljinu?

Ugovori o prodaji na daljinu su potrošački ugovori kod kojih nema istovremene prisutnosti trgovca i potrošača na istom mjestu u trenutku sklapanja ugovora putem sredstava daljinske komunikacije. Neki od primjera ugovora sklopljenih na daljinu uključuju sporazume sklopljene putem poštanske narudžbe, internetom, telefonom ili telefaksom.

Ugovor sklopljen na daljinu također uključuje situacije gdje potrošač posjećuje poslovne prostorije samo u svrhu prikupljanja informacija o robi i uslugama, a naknadno dogovara i sklapa ugovor na daljinu. Primjerice, situacija kada potrošač odlazi u trgovinu i pregledava nekoliko ručnih torbi, te odlazi kući i naručuje jednu od torbi putem telefona smatrat će se ugovorom sklopljenim na daljinu. Suprotno tome, ugovor o kojem se pregovaralo u poslovnim prostorijama trgovca, ali se konačno sklopio putem sredstava daljinske komunikacije neće se smatrati ugovorom sklopljenim na daljinu.

Niti ugovor čije je sklapanje pokrenuto sredstvima daljinske komunikacije (npr. e-poštom), ali konačno sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca neće se smatrati ugovorom sklopljenim na daljinu. Isto tako, ugovor sklopljen na daljinu ne pokriva rezervacije koje je potrošač napravio putem sredstava daljinske komunikacije kao što bi to bio slučaj s potrošačem koji telefonom traži rezervaciju u restoranu.

Što je to potrošački ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija

Ugovori o kojima se pregovara izvan poslovnih prostorija su ugovori sklopljeni uz istovremenu fizičku prisutnost potrošača i vas/vašeg predstavnika, ali na mjestu koje nisu vaše poslovne prostorije. Poslovne

⁵ Vidi Modul 1. o predugovornoj obvezi informiranja

prostorije također uključuju prostor koji 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.

1. potrošač kupuje haljinu na internetu,



2. potrošač prihvaća pružanje posebne telekomunikacijske usluge (npr. pozivi prema SAD-u za 1euro/min) putem mobilnog telefona,



3. potrošač naručuje knjigu putem redovne pošte,



4. potrošač kupuje usisavač na svom kućnom pragu,



5. potrošač potpisuje korištenje usluga teretane na svom radnom mjestu,



6. potrošač kupuje jastuk i pokrivač na izletu kojeg je organizirao trgovac



Koja su posebna prava potrošača za ove dvije vrste ugovora?

Bilo da je ugovor sklopljen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, potrošač ima rok od četrnaest kalendarskih dana da ponovno razmisli o svojoj odluci hoće li zadržati ugovor sklopljen s trgovcem.

Za vrijeme ovog roka potrošač može odustati od ugovora. On/ona ne treba dati nikakvo obrazloženje ili opravdanje za takvu odluku. Nadalje, potrošač ne smije imati nikakve troškove osim troška vraćanja robe ili troška umanjene vrijednosti u slučaju pogrešnog rukovanja proizvodom, kako je niže detaljnije objašnjeno.

Pravo odustajanja u potpunosti je usklađeno u EU-u. To znači da se ista pravila u ovom pogledu primjenjuju u svim državama članicama. Bez obzira nudite li svoje proizvode ili usluge potrošačima iz drugih država članica, trajanje razdoblja prava odustajanja bit će isto, te ne trebate istraživati je li postoje razlike u razinama zaštite.

Koja su izuzeća od prava odustajanja?

U određenim slučajevima, potrošač neće imati pravo odustajanja od ugovora. Pravo odustajanja neće postojati u slučaju sljedećih ugovora:

- a) za pružanje usluga nakon što je usluga u potpunosti izvršena, ukoliko je izvršavanje započelo uz prethodnu izričitu suglasnost potrošača, i uz upozorenje da će izgubiti svoje pravo odustajanja kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;

Primjer: potrošač koji je sklopio putem interneta ugovor s teretanom o pružanju tri sata osobnog treninga koja počinje koristiti sljedeći dan i završava prije isteka roka od 14 dana, uz suglasnost da gubi svoje pravo odustajanja kada su pružena sva tri sata treninga.
- b) za isporuku roba ili usluga čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskom tržištu koje su izvan kontrole trgovca i koje se mogu pojaviti za vrijeme roka odustajanja;

Primjer: roba čija cijena ovisi o vrijednosti strane valute.
- c) za isporuku robe rađene prema specifikacijama potrošača ili koja je očito prilagođena potrošaču;

Primjer: odijelo skrojeno po mjeri.
- d) za isporuku lako pokvarljive robe ili robe s kratkim rokom trajanja;

Primjer: lako kvarljiva roba, kao što je svježe povrće ili slastice
- e) za isporuku originalno zatvorene robe koja nije pogodna za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijene, a koja je nakon isporuke otvorena;

Primjer: igle za medicinsku uporabu; određeni kozmetički proizvodi kao što su ruževi za usne; madraci
- f) za isporuku robe koja se zbog svoje naravi nakon isporuke miješa s drugim elementima od kojih se ne može odvojiti;

Primjer: pijesak koji je pomiješan s nekim drugim materijalom

- g) za isporuke alkoholnih pića čija cijena je dogovorena u trenutku sklapanja kupoprodajnog ugovora, a čija isporuka je moguća tek nakon 30 dana i čija stvarna vrijednost zavisi o fluktuacijama na tržištu na koje trgovac ne može utjecati;

Primjer: *vin en primeur* (prodaja mladih vina)

- h) ugovora u kojima je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca u svrhu izvršavanja hitnih popravaka ili održavanja. Ako prilikom takvog dolaska trgovac pruži dodatne usluge povrh onih koje je potrošač posebno zatražio (tj. popravak ili održavanje), pravo odustajanja primjenjuje se na te dodatne usluge ili robu;

Primjer: zatraženi popravak oštećenog krova (npr. nakon olujnog vremena). Ako prilikom popravka krova potrošač odluči kupiti nekoliko cigli od istog trgovca, pravo i rok odustajanja primjenjuje se na te cigle. Isto tako, ako potrošač odluči staviti dodatni izolacijski sloj za krov, pravo odustajanja primjenjuje se na ovu uslugu.

- i) za isporuke originalno zatvorenih audio ili video snimki ili računalnih programa koji su otvoreni nakon isporuke;

Primjer: DVD prodan u plastičnom omotu koji je otvoren

- j) za isporuke novina, periodičnih izdanja ili časopisa s izuzetkom ugovora o pretplati za isporuku takvih publikacija;

Primjer: dnevne novine

- k) sklopljenih na javnoj dražbi;

Primjer: javna dražba slika. Napominjemo da se ovo ne odnosi na platforme za dražbe kao što je E-bay.

- l) za pružanja usluga smještaja osim u boravišne svrhe, prijevoza robe, usluga iznajmljivanja automobila, ugostiteljskih usluga ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu ako ugovor predviđa konkretan datum ili rok izvršenja;

Primjer: rezervacija hotelske sobe za određeni vikend.

- m) za isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom mediju ako je izvršavanje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i njegovu potvrdu da time gubi pravo odustajanja.

Primjer: preuzimanje aplikacije za mobilni telefon ako je preuzimanje započelo uz potvrdu potrošača da time gubi pravo odustajanja ⁶.

Ako želite biti sigurni da je suglasnost potrošača da gubi pravo odustajanja u skladu sa zakonom, možete ga zamoliti da svoju suglasnost pruži u sljedećoj formi: «Ovime dajem svoju suglasnost da se ugovor provede odmah, te potvrđujem da sam upoznat s time da gubim svoje pravo odustajanja od ugovora u trenutku kada započne preuzimanje digitalnog sadržaja.»

Kao što je objašnjeno u Modulu 1., za određene posebne vrste ugovora, Direktiva o pravima potrošača se ne primjenjuje (na primjer, ugovori za zdravstvenu skrb i financijske usluge, stjecanje nepokretne imovine). U ovim slučajevima pravo odustajanja postoji samo temeljem odredbi drugih dijelova zakonodavstva posebnog za određeni sektor (npr. ex. Direktiva 2008/48/EK o potrošačkom kreditu).

Trebam li obavijestiti potrošača o njegovom pravu odustajanja?

Da, kada takvo pravo postoji, a kako bi pravo odustajanja bilo učinkovito, trgovac je obvezan obavijestiti potrošača o postojanju i modalitetu prava odustajanja od ugovora⁷. Informacije koje se pružaju potrošaču o njegovom pravu odustajanja moraju uključivati:

- uvjete
- vremenski rok

⁶ Vidi točku a) : potrošač treba dati svoj prethodni izričiti pristanak, i potvrditi da gubi svoje pravo odustajanja kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor.

⁷ Vidi Modul 1. o zahtjevima u pogledu predugovornog informiranja

- postupke za ostvarivanje prava odustajanja
- činjenicu da potrošač snosi trošak povrata (+ ako povrat nije moguć putem uobičajene poštanske pošiljke, tada stvarni trošak)
- činjenicu da ako potrošač odustane nakon što je izričito zatražio početak korištenja usluge, tada je obvezan platiti proporcionalne troškove usluge iskorištene do tog trenutka.
- ako je primjenjivo: činjenicu da potrošač nema pravo odustajanja (vidi gore navedena izuzeća) ili okolnosti u kojima potrošač gubi svoje pravo
- uzorak obrasca za odustajanje (vidi niže ili prilog 1.)

Trgovac može potrošaču odobriti prava koja nadilaze zakonska prava, npr. dulje trajanje roka, ali u svakom slučaju trgovac je obvezan osigurati da potrošač barem bude obaviješten o svim informacijama o pravu odustajanja što je zakonska obveza.

I za ugovore sklopljene na daljinu i izvan poslovnih prostorija, trgovac je obvezan dati potrošaču uzorak obrasca za odustajanje od ugovora na trajnom nosaču (papir, disk...).

U slučaju ugovora sklopljenih na internetu, to primjerice može biti poruka e-pošte koja sadržava obrazac. Internet stranica ne može se smatrati pružanjem informacija na trajnom nosaču jer internet stranica nije trajni, već promjenjivi nosač. **Stoga nije dostatno ako trgovac uputi potrošača na određenu internet stranicu.**

Što je to uzorak obrasca za odustajanje?

Sam zakon osigurava uzorak obrasca za odustajanje na razini EU-a.⁸ Ovaj vrlo sažeti uzorak obrasca, koji je također dostupan u Prilogu 1., mora se dati potrošaču:

- Uzorak obrasca za odustajanje (ispunite i vratite ovaj obrazac trgovcu samo ako želite odustati od ugovora)
- Prima [ovdje trgovac umeće naziv, geografsku adresu trgovca, i, kada su dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte]:
- ja/mi (*) ovime izjavljujem/izjavljujemo (*) da odustajem/odustajemo od svojeg (*) ugovora za prodaju sljedeće robe (*)/za pružanje sljedeće usluge (*),
- naručene dana (*)/primljene dana (*),
- ime i prezime potrošača,
- adresa potrošača,
- potpis(i) potrošača (*samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru*),
- [datum]

(*) Prekrižiti nepotrebno

Vrlo je važno obavijestiti potrošača na jasan i razumljiv način o pravu odustajanja i dostaviti mu uzorak obrasca. Tako potrošači mogu učinkovito ostvariti ovo pravo, a vi možete izbjeći negativne posljedice (uključujući moguće sankcije) zbog uskraćivanja tog prava (vidi pitanje o posljedicama neobavještanja potrošača o pravu odustajanja).

Znajte da uz e-poštu i druge oblike komunikacije, trgovac može potrošaču ponuditi da elektronički ispuni i dostavi ili uzorak obrasca za odustajanje ili istovjetnu izjavi na internetskoj stranici tvrtke. U ovim slučajevima trgovac se obvezuje potrošaču odmah dostaviti potvrdu primitka takvog odustajanja na trajnom mediju.

⁸ Cf. Priloga 1B Direktive o pravima potrošača

Kako izračunati rok za odustajanje?

Rok za odustajanje je četrnaest kalendarskih dana u svim državama članicama. U slučaju kupoprodajnih ugovora rok od četrnaest dana započinje od trenutka kada potrošač uzme robu u fizički posjed (ili posljednju robu/komad u slučaju naručivanja višestruke robe ili robe koja se sastoji od višestrukih naručenih pošiljaka ili komada). Na primjer, u slučaju internetske kupovine haljine potrošač ima pravo odustajanja od ugovora u roku od 14 dana od datuma primitka te haljine, nakon kojeg ima rok do 14 dana, nakon što je obavijestio trgovca o svom odustajanju, kako bi vratio haljinu.

U slučaju ugovora o **uslugama** i ugovora o *online digitalnom sadržaju*, rok počinje teći od trenutka sklapanja ugovora. U slučaju potrošača koji se upisao na *online* satove francuskog jezika, potrošač ima pravo odustajanja od ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja tog ugovora. U slučaju ugovora s **mješovitom svrhom** početak roka ovisi o glavnoj svrsi određenog ugovora, tj. je li prevladava ugovor o kupoprodaji ili ugovor o uslugama, te se prema tome primjenjuje važeće pravilo za kupoprodajni ugovor ili za ugovor o uslugama. Na primjer, u slučaju kupoprodajnih ugovora na daljinu za auto radio koji uključuje relativno jednostavnu instalaciju, rok počinje od trenutka kada je radio isporučen, dok u slučaju *online* ugovora o organizaciji seminara koji također uključuje podjelu olovki i papira polaznicima, početak roka za odustajanje počinje od trenutka sklapanja takvog ugovora jer se prvenstveno radi o ugovoru o uslugama.

Nedjelje i praznici uključeni su u rok od 14 dana. Međutim, ako istek roka od 14 dana pada na nedjelju ili praznik, rok za odustajanje ističe na kraju sljedećeg radnog dana.

Potrošač pravovremeno ostvaruje svoje pravo odustajanja ako je poslao obavijest kojom odustaje od ugovora u propisanom roku od četrnaest kalendarskih dana. Potrošač mora dokazati da je odluka o odustajanju donesena u roku od četrnaest kalendarskih dana. Ako potrošač odustane od ugovora ima još dodatnih 14 dana za slanje robe natrag.

Može li se pravo odustajanja isključiti?

Pravo odustajanja zajamčeno je zakonom. Nikada se ne može isključiti ili ograničiti. Bilo kakvo isključivanje ili ograničavanje prava odustajanja bilo bi protivno pravu, te vjerovatno klasificirano kao kršenje pravila o nepoštenim uvjetima ugovora i nepoštenoj poslovnoj praksi⁹.

Molimo zapamtite da postoje određena zakonska isključenja prava odustajanja u određenim slučajevima koji su prethodno objašnjeni.

⁹ Vidi Modul 4. o Nepoštenim poslovnim praksama i nepoštenim uvjetima ugovora

Kupnja izvršena: 1.06.17



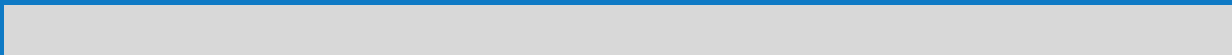
Opći rok: 14 dana 1.06.17. – 15. 06.17.



14 dana od datuma kada je pružena informacija o odustajanju



Maksimalni rok: Godinu dana + 14 dana 1.06.17. – 15.06.18.



Koje su posljedice ako propustite obavijestiti potrošače o njihovom pravu odustajanja?

Vrlo je važno obavijestiti potrošača o pravu odustajanja prije sklapanja potrošačkog ugovora¹⁰.

Ukoliko ne obavijestite potrošača o njegovom pravu odustajanja, rok u kojem može raskinuti ugovor produžuje se na 12 mjeseci! To znači da potrošač koji nije bio ispravno obaviješten o njegovom pravu odustajanja ima do 12 mjeseci i 14 dana za otkazivanje spomenutog ugovora.

U slučaju da ste zaboravili pružiti informacije o pravu odustajanja prije sklapanja ugovora, savjet je da obavijestite potrošača što je prije moguće o njegovom pravu (u svakom slučaju u roku od 12 mjeseci), u kojem slučaju potrošač ima rok od 14 kalendarskih dana od dana kada je zaprimio ovu informaciju.

Na koji način potrošač može odustati od ugovora?

Potrošači mogu odabrati način na koji će vas obavijestiti o svojoj odluci odustajanja od ugovora. Izjava kojom se navodi odluka o odustajanju od ugovora, mora međutim biti nedvosmislena. Sam povrat robe bez izjave o odustajanju od ugovora nije dovoljan. Potrošači mogu koristiti uzorak obrasca za odustajanje kojeg ste im vi kao trgovac morali dati prije sklapanja ugovora, ali nisu obvezni koristiti ga. Kako je teret dokaza za odustajanje od ugovora u roku od 14 dana na potrošaču, u njihovom je interesu koristiti trajni medij. Ako trgovac ponudi mogućnost potrošaču da dostavi izjavu o odustajanju elektronički, putem internetske stranice, a potrošač iskoristi tu mogućnost,

trgovac je obavezan poslati potvrdu (na trajnom nosaču) potrošaču.

Trgovac ne može odbiti ostvarivanje prava odustajanja za vrijeme trajanja propisanog roka.

Potrošač nije obavezan dati razlog odustajanja od ugovora i ne mora platiti nikakve troškove osim troškove povrata robe ako ga je trgovac obavijestio da mora snositi taj trošak.

Ima li potrošač pravo koristiti proizvod prije odustajanja?

Kako bi ostvarili svoje pravo odustajanja, potrošačima nije dozvoljeno koristiti proizvod. Međutim, mogu pregledati i isprobati robu u onoj mjeri potrebnoj kako bi se utvrdila narav, značajke i funkcioniranje stečene robe. To u praksi znači da potrošači mogu postupati s robom i pregledati robu samo na isti oanj način na koji bi to napravili u tradicionalnoj trgovini. Na primjer, potrošač može isprobati novo odijelo u trgovini bez uklanjanja etiketa. Međutim, nije mu dozvoljeno konfigurirati softver na njegovom prijenosnom računalu¹¹.

Ako je potrošač postupao s robom ili je koristio u mjeri većoj od neophodne kako bi se utvrdila narav, značajke i funkcioniranje robe, potrošač ne gubi svoje pravo odustajanja, ali će morati nadoknaditi trgovcu eventualnu umanjenju vrijednost robe. Na primjer, potrošač nema pravo kupiti haljinu na internetu kako bi je nosio samo jednom prilikom (npr. na vjenčanju), a zatim odustati od ugovora i vratiti haljinu. U tom slučaju, trgovac može zaračunati potrošaču umanjenju vrijednost.

¹¹ Možete pronaći više praktičnih primjera na str. 47. Smjernica vezanih za Direktivu o pravima potrošača: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

¹⁰ Vidi Modul 1. o zahtjevima predugovornog informiranja


Tko treba dokazati umanjene vrijednosti proizvoda?

U slučaju da potrošač odustane od ugovora nakon što je koristio proizvod teret dokaza da je vrijednost robe umanjena je na trgovcu.

Zbog toga, ako imate djelatnosti koje uključuju ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija ili kupoprodajne ugovore na daljinu, naša je preporuka da imate uspostavljeni sustav kako bi mogli provjeriti je li potrošač pogrešno rukovao s robom.

Uspostavljanje mehanizma za provjeru je li određeni proizvod korišten pomoći će vam u slučaju spora s potrošačem. Možete u posebnim slučajevima, koristiti posebno osmišljen alat ili postupak kako bi isto provjerili. Na primjer, suvremeni sustav kontrole inventara kroz koji roba ulazi i odmah se provjerava je li nešto nedostaje ili postoje li tragovi ogrebotina. Međutim, vi ćete morati snositi troškove takve provjere.

Imajte na umu da u slučajevima kada trgovac nije obavijestio o pravu odustajanja i rok je produžen na 12 mjeseci, potrošač može odustati od ugovora nakon dosta vremena za vrijeme kojeg je učinkovito koristio robu bez da snosi odgovornost za trošenje i habanje kao rezultat korištenja istoga.

Pravo EU-a ne uređuje postupak utvrđivanja odgovornosti potrošača za umanjenu vrijednost roba. Opće ugovorno pravo i postupovno pravo država članica se primjenjuje, te na primjer, trgovcima može biti dozvoljeno umanjiti iznos povrata. 

Posljedice odustajanja

Kada vas potrošač obavijesti o odustajanju, on se oslobađa od svih obveza uključenih u ugovoru.

Potrošač snosi trošak povrata robe osim ako je dogovoreno da trgovac snosi troškove. Međutim, trgovac treba obavijestiti potrošača na jasan način i prije sklapanja ugovora o činjenici da potrošač treba platiti troškove povrata robe. Ukoliko trgovac to ne napravi, trgovac mora snositi troškove povrata robe.

Ukoliko potrošač odluči odustati od ugovora, morate mu nadoknaditi troškove uključujući sve uplate koje ste zaprimili. Povrat troškova treba biti obavljen putem istog sredstva plaćanja koji je korišten za kupnju proizvoda (npr. povrat troškova nije dozvoljen putem bonova). Na primjer, ako je potrošač odlučio vratiti knjigu koju je kupio od vas na internetu koristeći svoju kreditnu karticu, trebate mu vratiti punu cijenu knjige uključujući i sve poreze kao i trošak isporuke na račun koji je povezan s kreditnom karticom koja je korištena za plaćanje.

Trgovac treba izvršiti povrat cjelokupnog iznosa kojeg je zaprimio od potrošača u roku od 14 dana počevši od dana kada je obaviješten o odluci potrošača da odustaje od ugovora.

Povrat cjelokupno zaprimljenog iznosa može biti zadržan dok:

- trgovac ne zaprimi robu; ili dok
- trgovac ne zaprimi dokaz da je roba poslana natrag, što god je ranije.

Četiri glavna pravila mogu se sažeti kako slijedi niže:

1. potrošač ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 dana od isporuke robe ili sklapanja ugovora o uslugama (uz izuzeće digitalnog sadržaja koji se ne pruža na materijalnom nosaču podataka: ako je izvršenje započelo) (tj. potrošač je započeo sa preuzimanjem sadržaja) i kada je potrošač a) prethodno dao svoju suglasnost i b) potvrdio da time gubi svoje pravo odustajanja;
2. pravo odustajanja potrošača produljuje se do jedne godine u slučaju da trgovac ne obavijesti potrošača o postojanju prava odustajanja;
3. trgovac treba u potpunosti naknaditi troškove potrošača u roku od 14 dana od dana kada je trgovac obaviješten o odustajanju, ali trgovac može zadržati povrat dok ne zaprimi vraćenu robu ili zaprimi dokaz da je potrošač poslao robu natrag, što god je ranije;
4. potrošač treba vratiti proizvod u roku od 14 dana od dana kada je potrošač obavijestio trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora.

Koje sankcije snosi trgovac zbog nepoštivanja pravila u pogledu prava odustajanja?

Kao što je već gore navedeno ako niste obavijestili potrošača o pravu odustajanja, ovo se pravo proširuje na dodatno razdoblje u trajanju do godine dana.

Nadalje, nepoštivanje pravila u pogledu prava odustajanja od strane trgovca predstavlja kršenje nacionalnih propisa koja prenose Direktivu o pravima

potrošača za koju države članice moraju imati utvrđene odvraćajuće sankcije¹². 

Prekogranična prodaja: što se događa kada nudim svoje proizvode i usluge izvan moje zemlje?

Odredbe o pravu odustajanja u potpunosti su usklađene u EU-u. To znači da ne postoje razlike između država članica, a vaša prava i obveze isti su na razini EU-a. Jedina razlika može postojati, kao što je gore navedeno, u sankcijama koje države članice različito primjenjuju.

Kako bi znali koje se nacionalno zakonodavstvo primjenjuje kada su u pitanju sankcije, molimo pročitajte niže. Također je važno obratiti pažnju na odjeljak posvećen nadležnim sudovima, što vas može zanimati u slučaju spora u pogledu prava odustajanja.



Poseban postupak prema prodaji koju ste usmjerili na strane potrošače

Sukladno pravu EU-a¹³, ako usmjeravate vaše poslovne djelatnosti na potrošače u zemljama EU-a koje nisu vaša zemlja, uobičajeno se na vaš ugovor s potrošačem strancem primjenjuje pravo zemlje u kojoj

¹² Primjerice, u ITALIJI čl. 27 Zakona o zaštiti potrošača određuje minimalnu kaznu od €5,000 i maksimalnu novčanu kaznu od €5,000,000. Ovi se iznosi primjenjuju i za povrede u pogledu Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, Direktive o pravima potrošača ili u pogledu obje Direktive paralelno. U slučaju ponavljajućeg nepoštivanja nadležno tijelo može narediti trgovcu da obustavi poslovanje na razdoblje koje nije duže od trideset dana. U FRANCUSKOJ, revidirani Zakon o zaštiti potrošača iz 2016. utvrđuje kazne do €3,000 (fizičke osobe) ili €15,000 (pravne osobe). U Cipru, kršenje Direktive o pravima potrošača kažnjivo je s do 5 % godišnjeg prometa ili najviše € 100 000, a u Nizozemskoj do 1 % godišnjeg prometa ili najviše € 900 000.

¹³ Posebice takozvana «Rim I.» Uredba 593/2008.

potrošač živi. Ako ste oboje odabrali drugačije pravo, taj izbor ne može uskratiti potrošaču strancu zaštitu koju mu pružaju obvezne odredbe njegove zemlje prebivališta.

Stoga, ako je, primjerice, vaša internetska stranica usmjerena na potrošače u državama članicama koja je nametnula zahtjeve u pogledu jezika sukladno članku 6.(7.) Direktive o pravima potrošača, potrošaču morate pružiti ugovorne informacije na jeziku kojeg propisuje država članica. Općenito govoreći, kada se oglašavate ili nudite svoju robu ili usluge u drugim državama članicama, morate poštivati standard pravne zaštite potrošača u zemlji koju ciljate.

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

Sud pravde Europske Unije utvrdio je niz kriterija koji nisu sveobuhvatni kako bi se utvrdilo jesu li vaše marketinške aktivnosti «usmjerene» na određenu državu članicu. Takvi kriteriji uključuju, na primjer, korištenje jezika ili valuta koji se obično ne koriste u državi članici gdje je poslovni nastan vaše tvrtke, navođenje telefonskih brojeva s međunarodnim pozivnim brojem, korištenje naziva domene visoke razine koje je drugačije od onog države članice u kojoj je osnovana vaša tvrtka¹⁴.

Ako ne usmjeravate vaše djelatnosti na druge zemlje EU-a, ali vas potrošač iz druge države članice EU-a kontaktira na vlastitu inicijativu, tada se primjenjuje vaše nacionalno pravo.

Što to znači za vas u praksi?

Koje se pravo primjenjuje 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. Ova se pravila primjenjuju na razini EU-a.
2. Unatoč, u pogledu nekih elemenata, postojanju razlika između država članica, to ne znači da vam nije dozvoljeno imati ugovore s potrošačima sastavljenima 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 prigovora ili reklamacija.

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

Kada dođe do spora vezano za prekogranični ugovor, koji je sud nadležan?

Ako putem vaših ponuda usmjeravate vaše aktivnosti na potrošače u drugim zemljama EU-a, a 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 ORS platformu kojom se omogućuje povezivanje različitih ARS sustava u različitim državama članicama¹⁵.

Primjer: ako ste hrvatski trgovac sa sjedištem u Đakovu i prodajete svoje proizvode mađarskim potrošačima, ne možete u vašim općim uvjetima odrediti da je u slučaju spora nadležan samo sud u Đakovu.

¹⁵ Vidi Modul 5. ovog Priručnika

Kontrolni popis za trgovce:

Kako bi bili sigurni uvijek provjerite sljedeće:

1. postoji li potrošačevo pravo odustajanja za vrstu potrošačkog ugovora kojeg sklapate;
2. jeste li pravovremeno i na jasan način obavijestili potrošača o njegovom pravu odustajanja;
3. jeste li pravovremeno i na jasan način obavijestili potrošača da u slučaju odluke o odustajanju potrošač treba snositi troškove vraćanja proizvoda natrag trgovcu;
4. jeste li potrošaču dali uzorak obrasca za odustajanje;
5. poštujete li, ako potrošač odluči odustati od ugovora, sve obveze, a posebno one u pogledu povrata cijelog primljenog iznosa od potrošača.

Prilozi

PRILOG 1. – Uzorak obrasca za odustajanje kao što je utvrđeno u Prilogu IB Direktive o pravima potrošača

(ovaj obrazac trebate ispuniti i vratiti nam ga samo ako želite odustati od ugovora) -

- Prima [ovdje trgovac umeće naziv, geografsku adresu trgovca, i, kada su dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte]:
 - ja/mi (*) ovime izjavljujem/izjavljujemo (*) da odustajem/odustajemo od svojeg (*) ugovora za prodaju sljedeće robe (*)/za pružanje sljedeće usluge (*),
 - naručene dana (*)/primljene dana (*),
 - ime i prezime potrošača,
 - adresa potrošača,
 - potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru),
 - [datum]
- (*) Prekrižiti nepotrebno

ODRICANJE ODGOVORNOSTI:

Ovaj je dokument sastavljen za Europsku komisiju, međutim odražava samo stajališta autora, te se Komisija niti autori ne mogu smatrati odgovornima za korištenje u bilo koje svrhe ovdje sadržanih informacija.

Ovaj dokument nije pravno obvezujući, niti predstavlja službeno tumačenje prava EU-a ili nacionalnog prava, niti može pružiti sveobuhvatne ili potpune pravne savjete. Ne postoji namjera da se njime zamjeni profesionalni pravni savjet o određenim pitanjima. Čitatelji također trebaju biti svjesni da se o zakonodavnim prijedlozima trenutno pregovara na razini EU-a i nacionalnim razinama: svaka papirnata verzija ovih modula treba se pregledati u pogledu mogućih dopuna na internetskoj stranici www.consumerlawready.eu

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

