

Modul 3.

Prava potrošača i jamstva

Sadržaj

Uvod.....	4
Razlikuju li se pravila o pravima potrošača i o jamstvima između država članica?.....	8
Mogu li isključiti primjenu pravila o pravima potrošača i jamstvima?.....	8
Koje je područje primjene pravila o jamstvima?	8
Jesu li također pokrivena i potrošačke usluge?	9
Koja su moguća jamstva za robu prodanu potrošaču?	9
Koja su glavna obilježja zakonskog jamstva?.....	9
Kada se smatra da je proizvod neusklađen?	9
Koja su glavna obilježja komercijalnog jamstva?	10
Mogu li zakonsko jamstvo predstaviti kao komercijalno jamstvo?.....	11
Postoji li zakonsko jamstvo i za rabljenu robu?	11
Koja su prava potrošača u slučaju neusklađenosti?	11
Postoje li ograničenja slobodnog odabira prava za potrošača?	12
Kako izvršiti popravak ili zamjenu?	13
Nakon raskida ugovora, možete li kao prodavatelj zahtijevati bilo kakvu naknadu za korištenje robe?	13
U kojim slučajevima prodavatelj nije odgovoran za neusklađenost?	14
Tko dokazuje neusklađenost?	14
Mogu li preusmjeriti reklamaciju potrošača na uvoznika, distributera ili proizvođača?	15
Mogu li dobiti naknadu štete od strane druge osobe u lancu nabave koja je odgovorna za neusklađenost?	16
Što se događa u slučaju kada proizvod ne samo da nije usklađen već je i opasan?.....	16
Koje su posljedice kršenja pravila o pravima potrošača i o jamstvima u slučaju neusklađenih proizvoda?	16
Što se događa s prekograničnom prodajom	17
Posebno postupanje s prodajom koju usmjeravate isključivo na strane potrošače	17
Kada se smatra da usmjeravate vašu poslovnu djelatnost isključivo na strane potrošače?	18

Što ovo znači za vas u praksi?18

«S jamstvom u trajanju od najmanje 2 godine na proizvode koje kupujem povećava se moja sigurnost pri kupnji novih stvari.»

Potrošač

«Tržišna utakmica između tvrtki poštenija je jer svi trebamo proizvoditi kvalitetne proizvode zbog zakonskog jamstva.»

Trgovac

«Kako bih povećao povjerenje potrošača u moje proizvode nudim im komercijalno jamstvo. Njima se to sviđa, te često zbog toga odabiru moje proizvode umjesto nekih drugih.»

Trgovac

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 pozitivan¹. Glavni je zaključak bio da tijela vlasti trebaju bolje provoditi postojeća pravila, a poduzetnici 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 i 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.

¹ Više informacija o 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

Modul 3. ovog Priručnika obrađuje prava potrošača i jamstva kada roba nije u skladu s ugovorom. Opisuje koje informacije, kako i kada ih trebate pružiti, te nudi savjete kako lakše poslovati u skladu sa zakonom.

Modul je utemeljen na odredbama Direktive EU-a o prodaji robe široke potrošnje i o povezanim jamstvima («Direktiva EU-a o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu» - DPJ) kako su prenesene u nacionalna prava država članica EU-a. Za više detaljnijih informacija u pogledu zakonskih jamstava, molimo proučite [Smjernice Europske komisije](#)² dokument koji je dostupan na svim službenim jezicima EU-a.

Osim horizontalnih zahtjeva, ostali, uglavnom posebni za određeni sektor, zahtjevi u pogledu informiranja mogu se primjenjivati – samostalno ili zajedno sa zahtjevima u pogledu informiranja iz Direktive o pravima potrošača – 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 [Portal vaša Europa – poduzetnici: http://europa.eu/youreurope/business](#)

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

Modul 3.


Razlikuju li se pravila o pravima potrošača i o jamstvima između država članica?

Odgovor na ovo pitanje jest: Da, razlikuju se, barem u određenoj mjeri. Cilj je Direktive EU-a o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima (dalje: DPJ) za takvu robu imati zajedničku minimalnu razinu zaštite potrošača na razini EU-a ali dopustiti pojedinačnim državama članicama EU-a utvrditi više standarde (takozvana «minimalna usklađenost»). Međutim, neke države članice nisu iskoristile svoju mogućnost da pruže više od minimalnih zahtjeva Direktive EU-a o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu⁵. Molimo pogledajte PRILOG 1. kako bi dobili pregled situacije u svakoj državi članici vezano za razdoblje zakonskog jamstva, prebacivanje tereta dokazivanja, hijerarhiju pravnih lijekova i druge pojmove kojima se bavi ovaj modul.

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 su neusklađeni obvezna su i njihovu primjenu ugovorne strane nikada ne mogu isključiti. Ovo se posebno primjenjuje na zakonsko jamstvo koje se nikada ne može isključiti ili ograničiti. Samo u slučaju rabljene robe, i samo ako je to dopušteno sukladno nacionalnom pravu određene države članice (tj. Austrija, Belgija, Cipar, Republika Češka, Njemačka, Mađarska, Italija, Luksemburg, Poljska,

Slovačka, Slovenija i Španjolska), prodavatelj i potrošač mogu dogovoriti kraće vremensko razdoblje za razdoblje zakonskog jamstva, ali ne kraće od 1 godine⁶. 

Odredba u potrošačkim ugovorima koja za cilj ima ograničiti ili u potpunosti isključiti zakonsko jamstvo nezakonita je. Kada ste upozoreni na neusklađenost možete potrošaču predložiti sporazumno rješenje koje je drugačije od onoga iz Direktive. U tom slučaju potrošač mora biti upoznat s činjenicom da može odlučiti prihvatiti ili odbiti takvo rješenje, te zahtijevati zakonsko jamstvo.

Koje je područje primjene pravila o jamstvima?

Pravila o jamstvima pokrivaju svaki materijalni prenosivi predmet koji se prodaje potrošačima, osim:

- robe koja se prodaje putem prisilnog izvršenja sudskog naloga ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju
- vode i plina kad nisu pakirani za prodaju u točno određenom volumenu ili količini
- električne struje.

Nadalje, nacionalnim pravom države članice može se isključiti primjena pravila o jamstvima na rabljenu robu koja se prodaje na javnim dražbama kojima potrošači mogu osobno prisustvovati: Finska, Francuska, Njemačka, Mađarska i UK iskoristile su ovu mogućnost. Španjolska je uvela u većoj mjeri ograničeno isključenje koje se odnosi samo na «administrativne dražbe». Danska, Italija i Švedska nisu iskoristile ovu mogućnost, umjesto toga ograničile

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Međutim, molimo ne zaboravite da se trenutno pregovara o novom europskom zakonodavstvu: ako se Prijedlog Direktive o prodaji robe na daljinu konačno usvoji, s novom i rabljenom robom postupat će se jednako.

su odgovornost prodavatelja u pogledu takve robe prodane na javnim dražbama. 🚩

Jesu li također pokriveni i potrošačke usluge?

Ne, nisu. Potrošačke usluge npr. vodoinstalaterske i vrtlarske usluge izvan su područja primjene ove Direktive.

Međutim, ne zaboravite da se bilo koja neusklađenost koja proizlazi iz pogrešne ugradnje proizvoda smatra kao neusklađenost proizvoda ako je ugradnja proizvoda jedna od obveza sukladno ugovoru o prodaji, a proizvode je ugradio prodavatelj ili su ugrađeni pod njegovim nadzorom. Ovo se pravilo primjenjuje i u slučaju kada je proizvođač predvidio ugradnju od strane potrošača, i potrošač je izvršio ugradnju, a do pogrešne ugradnje došlo je zbog nedostatka u uputama za ugradnju. Nadalje, nacionalni propisi država članica još uvijek uređuju područje potrošačkih usluga, tako ako nudite bilo koje usluge, naša je preporuka da se upoznate s odgovarajućim nacionalnim propisima. 🚩

Koja su moguća jamstva za robu prodanu potrošaču?

Vezano za prodaju robe široke potrošnje, jedno od najvažnijih pitanja je ono o jamstvu, tj. postojanje odgovornosti prodavatelja za bilo koje nedostatke prodane robe. Sukladno pravu EU-a jasna je razlika između zakonskog (ili obveznog) jamstva i komercijalnog jamstva.

Zakonsko jamstvo je obvezno jamstvo koje pokriva razdoblje od najmanje dvije godine za novu robu, ali samo u odnosu na nedostatke koji su postojali već pri

isporuci te robe. Ne postoji isključenje od istoga. Isto vrijedi u svim zemljama EU-a.

Komercijalno jamstvo je dodatno jamstvo uz zakonsko jamstvo koje daje trgovac ili proizvođač, bilo besplatno ili uz naknadu, a može pokrivati razdoblje koje može biti dulje od dvije godine, te ostale nedostatke osim onih koji su postojali u vrijeme isporuke robe.

Koja su glavna obilježja zakonskog jamstva?

Zakonsko jamstvo je obvezno jamstvo. Potrošaču pruža niz rješenja u slučaju da proizvod ne odgovara onome što je prodavatelj obećao za vrijeme razdoblja od dvije godine (ili, ovisno o državi članici EU-a, takvo razdoblje može biti dulje kao u UK-u, Irskoj, Finskoj, Nizozemskoj, Švedskoj, kao što je opisano u Prilogu 1.).

Time se osigurava da potrošač ima na raspolaganju učinkovita rješenja koja može iskoristiti u slučaju pojave neusklađenosti.

Primjer: zahvaljujući zakonskom jamstvu, ako sušilo za kosu prestane raditi nakon samo nekoliko mjeseci zbog neusklađenosti koja je postojala u vrijeme isporuke, prodavatelj ga mora popraviti ili potrošaču ponuditi odgovarajuće sniženje cijene.

Kada se smatra da je proizvod neusklađen?

Pravila koja pruža primjenjivo zakonodavstvo objašnjavaju kada se smatra da je roba u sukladnosti s ugovorom o prodaji robe široke potrošnje. Temeljem prava smatra se da je roba široke potrošnje u sukladnosti s ugovorom ako:

- odgovara opisu koji je dao prodavatelj i ima osobine robe koju je prodavatelj predao potrošaču

kao uzorak ili model;

Primjer: cipele opisane i prikazane potrošaču kao nepromočive trebale bi se zaista i pokazati kao nepromočive.



- Kao prodavatelj trebate se pobrinuti da je opis roba koje prodajete uvijek ispravan. Inače vas potrošač može smatrati odgovornima.
- je prikladna za svaku određenu namjenu za koju je potrošaču potrebna i s kojom je upoznao trgovca u trenutku sklapanja ugovora i na koju je trgovac pristao;

Primjer: bicikl za koji je rečeno da je prikladan za vožnju biciklom u planinama u trenutku njegove prodaje, mora zaista biti prikladno za takvu namjenu.



- je prikladna za upotrebu u svrhe za koje se proizvodi iste vrste obično koriste;

Primjer: mobilni telefon koji se može koristiti za uspostavljanje telefonskih poziva.

- pokazuje kakvoću i funkcionalnost kakve su uobičajene za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati, s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir bilo koju od javnih tvrdnji koje je o specifičnim osobinama robe dao trgovac, proizvođač ili njegov predstavnik, posebno prilikom reklamnog oglašavanja ili na etiketama.

Primjer: etiketa na kojoj se navodi razina potrošnje energije hladnjaka mora odgovarati stvarnoj razini potrošnje energije tog hladnjaka.



Koja su glavna obilježja komercijalnog jamstva?

Komercijalno jamstvo je dodatno jamstvo uz zakonsko jamstvo kojeg pruža trgovac ili proizvođač (npr. dulje razdoblje trajanja jamstva: tri umjesto dvije godine) koje može pokriti i ostale nedostatke osim onih koji su postojali u vrijeme isporuke robe. Može se pružati uz naknadu ili besplatno.

Proizvođači često nude komercijalno jamstvo koje se dodatno plaća, a potrošaču omogućuje popravak robe u nizu ovlaštenih trgovina diljem svijeta, a ne samo u trgovini prodavatelja. **Primjer:** prijenosno računalo može imati ovu vrstu jamstva; potrošač bi mogao popraviti računalo u nizu trgovina besplatno.


Može li se zakonsko jamstvo predstaviti kao komercijalno jamstvo?

Ne, ne možete predstaviti zakonsko jamstvo kao komercijalno jamstvo. Ako sami želite ponuditi komercijalno jamstvo, ključno je da takvo jamstvo nudi više od onoga što je već pokriveno zakonskim jamstvom.

Čak i u slučajevima kada nudite komercijalnom jamstvo potrošaču, vrlo je važno da svog potrošača obavijestite o postojanju zakonskog jamstva. Molimo ne zaboravite da je informiranje potrošača o postojanju zakonskog jamstva propisano zakonom.

Ako predstavljate zakonsko jamstvo, dodjeljeno zakonom, kao posebnu osobinu vaše određene ponude, ili ako od potrošača zahtijevate plaćanje takvog jamstva, vjerovatno će se utvrditi da ste odgovorni za sudjelovanje u nepoštenoj poslovnoj praksi i možete biti sankcionirani zbog toga.

Postoji li zakonsko jamstvo i za rabljenu robu?

Da, postoji. Pravila o zakonskom jamstvu također se primjenjuju na prodaju rabljene robe. Međutim, sukladno Direktivi EU-a o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu, države članice imaju pravo usvojiti pravila isključivo za rabljenu robu koja dopuštaju trgovcu i potrošaču usuglasiti kraće vremensko razdoblje od razdoblja od dvije godine za odgovornost trgovca. Međutim, ovo razdoblje ne može biti kraće od jedne godine. Ovo je popis država članica koje su iskoristile ovu mogućnost: Austrija, Belgija, Cipar, Republika Češka, Njemačka, Mađarska, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugal, Slovačka, Slovenija i Španjolska. 

Ovo je jedini slučaj gdje, ako nacionalno pravo to propisuje, možete imati mogućnost usuglasiti kraće vremensko razdoblje za zakonsko jamstvo.

To bi primjerice bio slučaj s rabljenim automobilom.

Koja su prava potrošača u slučaju neusklađenosti?


U slučaju neusklađenosti, potrošač ima mogućnost odabrati između dvije skupine pravnih lijekova, po utvrđenom redosljedu (hijerarhija pravnih lijekova). Odabir rješenja ovisi o potrošaču:

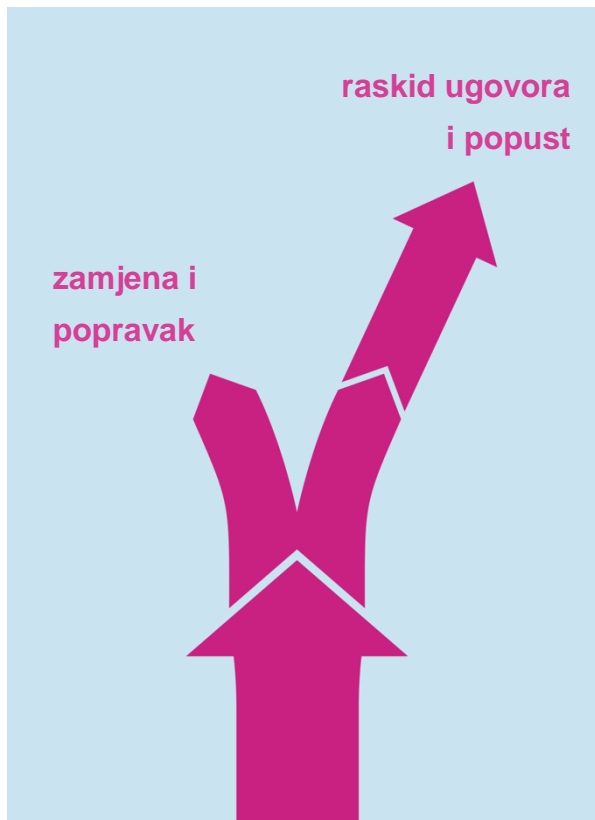
1. **popravak ili zamjena** – odabir između ova dva prva izbora ovisi o potrošaču
2. **raskid ugovora ili sniženje cijene** – odabir između ova dva druga izbora također ovisi o potrošaču.

Prvo, potrošač ima pravo zatražiti popravak ili zamjenu robe koja nije usklađena, te može odabrati između to dvoje, ukoliko popravak/zamjena nije nemoguć/a ili nije u razmjeru s drugim rješenjem. **Primjer:** potrošač može zatražiti popravak svog oštećenog automobila ili zamjenu s drugim automobilom istih značajki kao i onih pokvarenog automobila.

Drugo, u slučaju kada:

- je popravak ili zamjena nemoguća ili nije u razmjeru s ostalim rješenjima ili
- prodavatelj nije osigurao rješenje u razumnom roku, ili
- je osigurao rješenje, ali je prouzročio veliku neugodnost potrošaču,

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



Primjerice, ako trgovac nudi popravak pokvarenog automobila samo za nekoliko mjeseci, potrošač može odabrati vratiti pokvareni automobil i dobiti puni povrat cijene. Ili, ako se automobil može još uvijek koristiti, može odabrati primitak novčanog iznosa (dio cijene automobila) kao sniženje cijene i zadržati automobil.

Ne zaboravite da dok većina država članica dopušta ovu hijerarhiju pravnih lijekova, u određenim zemljama, uključujući Hrvatsku, Grčku, Litvu, Portugal i Sloveniju, potrošači imaju pravo na slobodni odabir pravnog lijeka. Stoga se hijerarhije gore objašnjena ne primjenjuje (za više informacija vidi Prilog I.).

UK i Irska nude pravo na odbijanje robe u kratkom roku (npr. za UK to je 30 dana nakon isporuke ili prijenosa vlasništva ili nakon obavijesti o radnji dostavljenoj potrošaču) i smatra se da je ugovor istekao⁷.

Postoje li ograničenja u slobodnom odabiru prava za potrošača unutar hijerarhije?

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

Potrošač može odabrati, besplatno, između popravka i zamjene ukoliko njegov odabir nije nemoguć ili nije u razmjeru s alternativnim rješenjem. To je slučaj ako odabir potrošača nameće nerazumne troškove trgovcu uzimajući u obzir:

- 1) vrijednost robe ako je bila usklađena s ugovorom. Primjerice, ako je vrijednost te robe manja od troškova popravka;
- 2) značaj neusklađenosti u svakom posebnom slučaju;

⁷ Zakon o pravima potrošača 2015., odjeljak 20. o Pravu na odbijanje, vidi <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

3) može li se neusklađenost riješiti alternativnim rješenjem koje može biti provedeno bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Primjer: kada je trošak popravka proizvoda veći od troška zamjene proizvoda, popravak neće biti ispravno rješenje. Međutim, postojanje nerazmjernog opterećenja uvijek mora dokazati prodavatelj, te je zbog toga procjena od slučaja do slučaja neophodna.

Isto tako, potrošač ne može slobodno odabrati raskinuti ugovor ili prihvatiti sniženje cijene: Kada je nedostatak kupljene robe neznan, potrošač može zahtijevati samo sniženje cijene. Kada se smatra da je nedostatak neznan, odluka se treba donijeti na temelju određenog slučaja i ne može se generalizirati.

Primjer: automobil sa svjetlima koja ne rade ispravno. Takav nedostatak je neznan u usporedbi s vrijednošću cijelog automobila. U ovom slučaju nije dozvoljeno raskinuti ugovor uzimajući u obzir neznan nedostatak proizvoda.

Kao što je gore navedeno, ne slijede sve države članice pristup hijerarhije prava (vidi Prilog I.).

Mogu li od potrošača zatražiti bilo kakvu naknadu?

Ne, ne možete. Popravak i zamjena u slučaju neusklađenosti proizvoda uvijek su besplatni za potrošača. To znači da se od potrošača ne može zatražiti naknada za otklanjanje neusklađenosti robe. Prodavatelju nije dopušteno zatražiti plaćanje za zamjenu ili popravak primjerice za::

- poštanske troškove za povrat 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 izvršavaju u razumnom vremenskom razdoblju, besplatno i bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača.

U praksi se može dogoditi da trgovac insistira na popravku robe kao jedinom dostupnom rješenju, a tvrdi da zamjena robe nije moguća jer mu je ponestalo takve robe ili ju ne može više nabaviti. U ovakvim slučajevima na trgovcu je da dokaže da zamjena nije moguća.

Nakon raskida ugovora, možete li vi kao prodavatelj zahtijevati bilo kakvu naknadu za uporabu robe?

Sukladno europskom pravu, prodavatelj ne može zatražiti naknadu za uporabu neispravne robe koja je zamijenjena novom (besplatno). U slučaju raskida ugovora, povrat novca koji se isplaćuje potrošaču može biti umanjen ovisno o postupku kojeg utvrđuje nacionalno pravo. Prijedlog Europske komisije iz 2015. o prodaji robe na daljinu predlaže nova pravila, kako bi se izbjegle situacije neopravdanog bogaćenja. Mjerilo bi bio kriterij «uobičajene uporabe».

Molimo ne zaboravite da ako ste odgovorni prema potrošaču zbog neusklađenosti koja je posljedica postupka ili propusta ranijeg prodavatelja u lancu ili proizvođača, dostupna su vam pravna sredstva protiv odgovorne(ih) osobe(a) u lancu transakcije (pravo na pravnu zaštitu). Detalji su utvrđeni sukladno nacionalnom pravu.



U kojim slučajevima prodavatelj nije odgovoran za neusklađenost?

U određenim slučajevima zahtjev potrošača ne može biti opravdan.

Prvo, kada je potrošač ili bio upoznat ili ako je nemoguće da je potrošač nije bio upoznat s neusklađenošću proizvoda. **Primjer:** potrošač koji zna da kupuje majicu s određenim nedostacima, primjerice s rupicom na leđima majice, ne može poslije tvrditi da roba ima nedostatak.

Primjer: kada potrošač kupuje knjigu u trgovini u odjeljku koji je jasno označen kao «oštećene knjige – u pola cijene», jasno je da knjige mogu imati neke nedostatke. Ukoliko se ispostavi da neke stranice nedostaju u knjizi, prodavatelj se ne može smatrati odgovornim.

Nadalje, prodavatelj također neće biti odgovoran za robu koja je postala neusklađena zbog materijala kojeg je potrošač dostavio prodavatelju. **Primjer:** krojač šije odijelo od materijala kojeg je dostavio potrošač. Ako se odijelo poderalo nakon nekoliko dana niti zbog čega drugoga već zbog loše kvalitete tog materijala, krojač nije za isto odgovoran.

U takvim slučajevima, potrošaču nije dozvoljeno zatražiti ostvarenje prava povezanih s neusklađenošću robe.


Međutim, ako prodavatelj tvrdi da su njegovi proizvodi usklađeni, bit će odgovoran za neusklađenost bez obzira je li ih je potrošač mogao lako primijetiti. Na primjer: trgovac prodaje automobil koji ne radi dobro, ali tvrdi da je to zbog toga što ga još nitko nije vozio. Kada, nakon nekog vremena što je vozio automobil,

kupac vidi da automobil još uvijek ne radi dobro, tada je trgovac odgovoran.

S druge strane, prodavatelj nije odgovoran za neusklađenost koja se temelji na izjavama drugih trgovaca, ako nije bio upoznat ili nije mogao biti upoznat s ovim obećanjima. **Primjer:** ako potrošač uđe u trgovinu gdje mu prodavatelj govori da je određena vrsta cipela nepromočiva, a zatim taj potrošač odlazi u drugu trgovinu gdje kupuje iste cipele, iako trgovac iz te trgovine nije nikada tvrdio da su cipele nepromočive; tada potrošač ne može tvrditi da postoji neusklađenost.

Isto se primjenjuje kada trgovac ispravlja oglase prije sklapanja ugovora navodeći da (koristeći isti primjer), iako su oglašavane kao nepromočive, ova vrsta cipela nije nepromočiva, te osigurava da je potrošač s time upoznat. Prodavatelj je tada izuzet od ove odgovornosti, ali još uvijek treba dokazati da je izjava bila ispravljena.

Tko dokazuje neusklađenost?

Obveza prodavatelja da jamči za sukladnost nove robe s ugovorom traje najmanje dvije godine, počevši od trenutka isporuke robe potrošaču. Prodavatelj je odgovoran samo za nedostatke koji su postojali od početka, te je zbog toga pitanje kada se pojavio nedostatak vrlo važno u praksi. Tijekom prvih šest mjeseci, pretpostavka je da proizvod nije usklađen zbog uzroka koji je postojao u vrijeme isporuke proizvoda. Ako, primjerice, šest tjedana nakon isporuke u dom potrošača, pećnica prestane raditi, prodavatelj se smatra odgovornim. 

Međutim, nakon isteka prvih šest mjeseci, teret dokazivanja se prebacuje, te potrošač treba dokazati da je nedostatak kupljenog proizvoda postojao u vrijeme isporuke.⁸

⁸ Temeljem Prijedloga Komisije iz 2015. za Direktivu o određenim aspektima u vezi prodaje robe na internetu i na daljinu teret dokazivanja je na prodavatelju za vrijeme 2 godine jamstvenog



Prema tome, ono što prodavatelj treba dokazati jest da neusklađenost ili uzrok neusklađenosti nije postojao u trenutku isporuke, već da se pojavio nakon isporuke. Primjerice, prodavatelj treba dokazati da ako mobilni telefon ne radi, to je zbog toga što je pao u vodu, a ne zbog izvorne proizvodnje.

Kako bi postupali s ovakvom vrstom slučajeva, savjet bi bio da imate strategiju i mehanizme za provjeru tko je zapravo odgovoran za neusklađenost. **Primjer:** ako u vašoj trgovini prodajete mobilne telefone, dobar model bio bi imati dobru suradnju s proizvođačem koji bi bio u mogućnosti potvrditi zašto mobitel koji je potrošač vratio ne radi, tj. je li to povezano s problemom u proizvodnji ili s činjenicom da je potrošaču mobitel pao na pod ili u vodu.

Također, kako bi sprječili reklamacije, osigurajte da ako potrošač navede posebne zahtjeve da ih uvijek zapišete i unesete u ugovor, tako da je vrlo jasno što potrošač želi.

Može li se preusmjeriti reklamaciju potrošača na uvoznika, distributera ili proizvođača?

Ne, ne možete. Ako ste prodali robu potrošaču za koju se utvrdilo da nije u skladnosti s ugovorom o prodaji robe široke potrošnje, vi, kao prodavatelj, trebate rješavati problem sukladno primjenjivim nacionalnim pravilima o prodaji robe široke potrošnje.

Prodavatelj je odgovoran za neusklađenost bez obzira na namjeru ili nepažnju. Odgovornost prodavatelja za robu koja je neusklađena ne može biti izuzeta na temelju činjenice da je netko drugi, poput proizvođača ili uvoznika, odgovoran za neusklađenost.

razdoblja. Vežano za proizvode digitalnog sadržaja Prijedlog Komisije iz 2015. za Direktivu o ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja utvrđuje da je teret dokazivanja da ne postoji neusklađenost na dobavljaču, osim ako digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno s digitalnim sadržajem. Ta pretpostavka nije vremenski ograničena jer se digitalni sadržaj ne može upotrebom istrošiti.

Mogu li dobiti naknadu štete od strane druge osobe u lancu nabave koja je odgovorna za neusklađenost?

Da, možete. Kada, kao prodavatelj uklonite neusklađenost, imate pravo zatražiti naknadu štete od osobe u lancu nabave koja je odgovorna za neusklađenost. Direktiva EU-a o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu daje pravo prodavatelju da zatraži naknadu štete od strane proizvođača, posrednika ili ranijeg prodavatelja.

Na primjer, kada se odgovorni potrošaču jer tenisice koje prodajete u vašoj trgovini su manjkave zbog lošeg materijala kojeg je proizvođač koristio, imate pravo zatražiti naknadu štete od proizvođača.

Slično tome, uvoznik može biti odgovoran prodavatelju za naknadu štete za robu koja je postala neusklađena za vrijeme postupka uvoza te robe.

Međutim, uvjeti i načini ostvarivanja ovih prava prodavatelja ostavljeni su da budu utvrđeni nacionalnim pravom svake države članice i ugovorima sklopljenima s dobavljačem.

Jednostavno rješenje – Naš savjet

Kako bi bili sigurni, preporučamo vam da s vašim dobavljačima razjasnite koja je njihova politika vraćanja neusklađenih proizvoda, te da isto usuglasite u ugovoru kojeg sklapate s vašim dobavljačem.

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

Ovaj Modul obrađuje samo pravila o pravima potrošača i o jamstvima u slučaju kada su proizvodi neusklađeni npr. jakna koja se izlizala samo tjedan dana nakon što je kupljena. Međutim, molimo ne zaboravite da postoje posebna pravila u pogledu proizvoda za koje se utvrdi da su opasni, na primjer, glačalo koje se zapali dok glačate košulju.

U takvim slučajevima, dodjeljivanje odštete zbog tjelesnih ozljeda ili priznavanje štete na drugim predmetima koji nisu neusklađeni proizvod, primjenjuje se druga je skupina pravila koja se odnosi na odgovornost za proizvode i sigurnost proizvoda. Na europskoj razini, najvažnije dijelove zakonodavstva pruža Direktiva 85/374/EEZ u vezi s odgovornošću za neispravne proizvode, te skupina općih pravila i pravila posebnih za određeni sektor o sigurnosti proizvoda.

U određenim slučajevima, sukladno nacionalnom zakonodavstvu određenih država članica EU-a, čak i prodavatelj može biti odgovoran zajedno s proizvođačem ili uvoznikom za opasne proizvode, tako molimo obratite pažnju na ovu skupinu pravila.



Koje su posljedice kršenja pravila o pravima potrošača i o jamstvima u slučaju neusklađenih proizvoda?

Kada prodavatelj ne poštuje pravila o pravima potrošača i o jamstvima u slučaju proizvoda koji nisu usklađeni, prodavatelj može biti suočen s različitim sankcijama.

Dovoljno je da trgovac propusti obavijestiti potrošača o ovom njegovom zakonskom jamstvu dok nudi njegovo komercijalno jamstvo kako bi se smatralo da prodavatelj krši ove odredbe propisa o zaštiti potrošača. Isto tako, takva odgovornost trgovca ne ovisi o tome je li trgovac namjerno ili iz nepažnje pogrešno predstavio postojanje zakonskog jamstva potrošaču i usporedio njihov sadržaj.

Nadalje, ukoliko potrošač odluči upotrijebiti bilo koje svoje pravo povodom neusklađenosti, prodavatelj treba u potpunosti slijediti izbor potrošača i pružiti mu pomoć u rješavanju neusklađenosti. Prodavatelju nije dozvoljeno na bilo koji način otežati provođenje prava potrošača na popravak ili zamjenu robe.

Primjer: prodavatelj ne može zamoliti potrošača da se vrati tjedan dana kasnije u trgovinu kako bi zamijenio svoje prijenosno računalo jer on nije spreman rješavati reklamaciju taj dan.

Što se događa s prekograničnom prodajom

Kako razina zaštite potrošača može varirati između država članica, uspostavljena su posebna pravila EU-a koja odlučuju o primjenjivom pravu ako se bavite prekograničnom prodajom. U odlomcima niže smo ih detaljno naveli.

U praksi to znači da bi trebali uvijek provjeriti pravnu situaciju u odgovarajućoj zemlji gdje prodajete svoje proizvode potrošačima iz druge zemlje.

Na primjer, razdoblje jamstva za vrijeme kojeg je prodavatelj odgovoran za nedostatke prodane nove robe, može biti dulje od dvije godine kako predviđa Direktiva EU-a o prodaji robe široke potrošnje. Ako je većina država članica EU-a odlučila zadržati razdoblje od dvije godine, neke od njih (UK, IE, FI, NL, SE kako je opisano u prilogu 1.) odlučile su dodijeliti više. Slično tome, države članice mogu predvidjeti drugačiji redosljed pravnih lijekova dostupnih potrošaču. Na

primjer, neke su države članice odlučile da potrošač može bez odlaganja zatražiti raskid ugovora ako je proizvod neusklađen, bez da prvo zatraži zamjenu i popravak, a tek nakon toga raskid ugovora.

U prosincu 2015. Europska je komisija usvojila dva zakonodavna prijedloga koja za cilj imaju potpuno usklađivanje pravila u ovom području, jedan u pogledu pravila o ugovorima za isporuku digitalnog sadržaja i jedan o prodaji robe na daljinu. Na temelju potpunog usklađivanja, prijedlozi predviđaju istu skupinu pravila u svim državama članicama.

Prijedlog Komisije Direktive o isporuci digitalnog sadržaja bavi se problemom nepostojanja pravila o neispravnom digitalnom sadržaju na razini EU-a. Ukoliko se usvoje kao pravo, ova pravila će štiti potrošače kada kupuju proizvode digitalnog sadržaja kao što su eKnjige, filmovi i glazba ili kada se pretplate na digitalne usluge. Prijedlog Direktive o prodaji robe na daljinu bavi se neujednačenim pravilima o zakonskom jamstvu između država članica i za cilj ima postizanje istinski jedinstvenog digitalnog tržišta. 🇪🇺

Posebno postupanje s prodajom koju usmjeravate isključivo na strane potrošače

Sukladno pravu EU-a⁹ ako usmjeravate svoje poslovne djelatnosti na potrošače u zemljama EU-a koje nisu vaša zemlja, obično se primjenjuje pravo zemlje u kojoj potrošač živi na vaš ugovor sa stranim potrošačem. Ako ste oboje odabrali drugačije pravo, takav odabir ne može stranom potrošaču uskratiti zaštitu koju dodjeljuju obvezne odredbe zemlje njegovog prebivališta.

Stoga, ako je primjerice vaša internetska stranice usmjerena na potrošače u državi članici koja je nametnula jezične zahtjeve sukladno članku 6. (7.)

⁹ Posebice takozvana "Rim I" Uredba 593/2008.

Direktive o pravima potrošača, morate potrošaču pružiti informacije iz ugovora na jeziku kojeg zahtjeva država članica. Općenitije gledajući, uvijek kada oglašavate ili nudite vašu robu ili usluge u drugim državama članicama, morate poštivati pravni standard zaštite potrošača zemlje na koju ste usmjereni.

Kada se smatra da usmjeravate vašu poslovnu djelatnost isključivo na strane potrošače?

Sud 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 koji je drugačiji od onog države članice u kojoj je osnovana vaša tvrtka¹⁰.

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 primjenjuje vaše nacionalno pravo.

Što ovo 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 sprječiti 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 Law Ready, bitnu količinu

usklađenih odredbi u pogledu zaštite potrošača. Ova se pravila primjenjuju na razini EU-a.

2. Iako, u pogledu nekih elemenata, postoje razlike između država članica, to ne znači da vam nije dozvoljeno imati ugovore s potrošačima sastavljene sukladno vašem vlastitom zakonodavstvu: kao što je gore objašnjeno, možete s potrošačem usuglasiti primjenu drugog prava, u kojem slučaju morate poštovati 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 razdoblje zakonskog jamstva sukladno pravu zemlje potrošača dulje od onog temeljem prava vaše zemlje.
4. Isto tako zahvaljujući Consumer Law Ready 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.

¹⁰ Za više informacija, vidi spojene predmete C 585/08 and C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH Sud

U slučaju spora u pogledu takvog prekograničnog ugovora, koji je sud nadležan?

Ako nudite vaše proizvode i usluge potrošačima u drugim zemljama EU-a, te dođe do spora s jednim vašim stranim potrošačem, 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 sustava za Alternativno rješavanje sporova u različitim državama članicama ¹¹.

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

¹¹ Vidi Modul 5. ovog Priručnika

Prilozi

PRILOG 1.: Prenošenje na nacionalnoj razini Direktive o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu

Zelena boja predstavlja države članice koje primjenjuju standarde koji premašuju one utvrđene u Direktivi 199/44/EZ

Ključne odredbe Direktive o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima za takvu robu				
Države članice	Trajanje zakonskog jamstva (godine)	Potrošačeva obveza obavješćivanja	Razdoblje prebacivanja tereta dokazivanja	Hijerarhija pravnih lijekova
Austrija	2	Ne ¹²	6 mjeseci	Da
Belgija	2	Da ¹³	6 mjeseci	Da
Bugarska	2	Da ¹⁴	6 mjeseci	Da
Hrvatska	2	Da	6 mjeseci	Slobodan odabir
Cipar	2	Da	6 mjeseci	Da
Republika Češka	2	Da ¹⁵	6 mjeseci	Da

12 Zbog lakšeg snalaženja nepostojanje obveze obavješćivanja je uključeno u ovu kategoriju, iako u strogom smislu Direktiva ne predviđa obvezu obavješćivanja, te dopušta državama članicama uključiti obvezu obavješćivanja.

13 Trgovac i potrošač mogu dogovoriti da neusklađenost treba prijaviti potrošač u roku od dva mjeseca od kada je postao svjestan neusklađenosti. 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?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

14 Vidi članak 126. Zakona o zaštiti potrošača. Međutim, postojanje tog pravila nije službeno prijavljeno Europskoj komisiji.

15 Češko pravo navodi da «potrošač mora kontaktirati trgovca, bez nepotrebnog odgađanja, nakon što je bilo kakav nedostatak uočen.» Zakon br. 89/2012 zb., novi Građanski zakonik ("Nový občanský zákoník", i NCC).

Ključne odredbe Direktive o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima za takvu robu				
Države članice	Trajanje zakonskog jamstva (godine)	Potrošačeva obveza obavješćivanja	Razdoblje prebacivanja tereta dokazivanja	Hijerarhija pravnih lijekova
Danska	2	Da	6 mjeseci	Da ¹⁶
Estonija	2	Da	6 mjeseci	Da ¹⁷ Finska
Francuska	2	Ne	2 godine	Da
Njemačka	2	Ne	6 mjeseci	Da
Grčka	2	Ne	6 mjeseci	Slobodan odabir
Mađarska	2	Da	6 mjeseci	Da
Irska	6*	Ne	6 mjeseci	Da + kratkoročno pravo na odbijanje ¹⁸
Italija	2	Da	6 mjeseci	Da
Latvija	2	Da	6 mjeseci	Da ¹⁹
Litva	2	Da ²⁰	6 mjeseci	Slobodan odabir
Luksemburg	2	Da ²¹	6 mjeseci	Da ²²
Malta	2	Da	6 mjeseci	Da
Poljska	2	Ne	1 godina	Da ²³
Portugal	2	Da	2 godine	Slobodan odabir
Rumunjska	2	Da	6 mjeseci	Da
Slovačka	2	Da	6 mjeseci	Da
Slovenija	2	Da	6 mjeseci	Slobodan odabir
Španjolska	2	Da	6 mjeseci	Da
Švedska	3	Da	6 mjeseci	Da

¹⁶ U Danskoj potrošač može potraživati naknadu ako se radi o bitnom nedostatku, ali ne i ako prodavatelj nudi popravak ili zamjenu proizvoda. Članak 78. Zakona o prodaji robe (Købelov)

¹⁷ Estonska pravila utemeljena su na ideji slobodnog odabira pravnih lijekova, međutim, prodavatelju pružaju mogućnost uklanjanja nedostataka putem popravka ili zamjene.

¹⁸ Z.I. br. 11/2003 – Uredbe iz 2003. Europskih zajednica (Određeni aspekti prodaje robe široke potrošnje i pripadajućih jamstava),

<http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

19 Od promjene zakonodavstva 2015. godine.

20 Potrošač mora obavijestiti u razumnom roku, sukladno članku 6.327. Građanskog zakonika br. VIII-1864 od 18. srpnja 2000.

21 Potrošač mora obavijestiti prodavatelja o neusklađenosti proizvoda u «razumnom roku», ali kako ovo razdoblje nije definirano, ono zapravo znači dvije godine nakon isporuke. Sukladno članku L. 212.-6., podstavak 2. postoji drugi dvogodišnji vremenski rok za podnošenje tužbe radi provođenja jamstva; počinje teći od trenutka kada je potrošač prijavio trgovcu neusklađenost robe.

22 Pravne lijekove prodavatelj treba pružiti u roku od mjesec dana. Ako ovo nije slučaj, potrošač može zatražiti zamjenu i zaprimiti puni iznos povrata cijene proizvoda, ili zadržati proizvod i dobiti djelomični povrat novca. Međutim, potrošač može dobiti daljnje sniženje cijene za štete ako potrošač može pružiti dokaz da je neusklađenost neispravne robe uzrokovala dodatne troškove ili je takva roba bila opasna za zdravlje.

23 Poljska pravila koja se primjenjuju od prosinca 2014. godine utemeljena su na ideji slobodnog odabira pravnog lijeka, ali pružaju prodavatelju mogućnost uklanjanja nedostataka putem popravka ili zamjene.

Ključne odredbe Direktive o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima za takvu robu				
Države članice	Trajanje zakonskog jamstva (godine)	Potrošačeva obveza obavješćivanja	Razdoblje prebacivanja tereta dokazivanja	Hijerarhija pravnih lijekova
Nizozemska	Nema predviđenog vremenskog roka	Da	6 mjeseci	Da
Ujedinjeno Kraljevstvo	6 (5 u Škotskoj)*	Ne	6 mjeseci	Da+kratkoročno pravo na odbijanje

*Odgovornost prodavatelja u ovim državama članicama ograničeno je samo razdobljem zastare

PRILOG 2. – Elementi iz nacionalnog zakonodavstva koji premašuju standarde utvrđene u Direktivi o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu 1999/44/EZ (vidi ponovno označeno zelenim).

Države članice	Vrsta jamstva i trajanje zakonskog jamstva (godine)	Suspenzija zakonskog jamstva za vrijeme popravka /zamjene	Precizan vremenski okvir unutar kojeg se roba popravlja ili zamjenjuje	Rezervni dijelovi -obveza održavanja zalihe rezervnih dijelova	Rezervni dijelovi -obveza informiranja potrošača
Austrija	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne (ukinuto) ²⁴
Belgija	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Bugarska	Ujednačeno (2 godine)	Da	U roku od mjesec dana	Ne	Ne
Hrvatska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Cipar	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Republika Češka	Ujednačeno (2 godine)	Ne	30 dana	Ne	Ne
Danska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ²⁵	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Estonija	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje	Razumni vremenski okvir ²⁶	Ne	Ne
Finska	Razlikuje se	Ne	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Francuska	Ujednačeno (2 godine)	Ne	1 mjesec	Da	Da
Njemačka	Ujednačeno (2 godine)	Ne	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Grčka	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje	Razumni vremenski okvir	Da	Ne
Mađarska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ²⁷	15 dana	Ne	Ne
Irska	Rok zastare (6 godina)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne

²⁴ U Austriji prodavatelj je obavezan obavijestiti potrošača o tome da nema rezervnih dijelova kada je to važno (kada bi potrošač mogao iskoristiti tu informaciju kako bi odabrao proizvod za koji su rezervni dijelovi dostupni).

²⁵ Dvije godine za zamjenu, tri godine za popravak.

²⁶ U Estoniji trgovac treba odgovoriti na upit ili reklamaciju potrošača u roku od 15 dana, ali nema roka u pogledu samog pravnog lijeka.

²⁷ Suspenzija zakonskog jamstva za popravak, novo razdoblje za zamjenu.

Države članice	Vrsta jamstva i trajanje zakonskog jamstva (godine)	Suspenzija zakonskog jamstva za vrijeme popravka /zamjene	Precizni vremenski okvir unutar kojeg se roba popravlja ili zamjenjuje	Rezervni dijelovi -obveza održavanja zalihe rezervnih dijelova	Rezervni dijelovi -obveza informiranja potrošača
Italija	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Djelomično
Latvija	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir ²⁸	Ne	Ne
Litva	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Luksemburg	Ujednačeno (2 godine)	Da	1 mjesec	Ne	Ne
Malta	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razumni vremenski okvir	Da	Ne
Poljska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ²⁹	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne
Portugal	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³⁰	30 dana	Da	Ne
Rumunjska	Ujednačeno (2 godine)	Da	15 dana	Da (proizvođači)	Ne
Slovačka	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³¹	30 dana	Ne	Ne
Slovenija	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³²	8 dana	Da	Da
Španjolska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³³	Razumni vremenski okvir	Da	Ne
Švedska	Ujednačeno (3 godine)	Ne	Razumni vremenski okvir	Da (određeni slučajevi) ³⁴	Ne
Nizozemska	Razlikuje se	Da	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne

²⁸ Kako se 30 dana općenito smatra razumnim vremenskim okvirom, stoga ne postoji precizni zakonski vremenski okvir.

²⁹ Samo za zamjenu, ne i za popravak.

³⁰ Samo za zamjenu, ne i za popravak.

³¹ Samo za zamjenu, ne i za popravak.

³² Samo za zamjenu ili bitne sastavne dijelove proizvoda.

³³ Suspenzija zakonskog jamstva za popravak, novo razdoblje za zamjenu.

³⁴ Ako neraspoloživost rezervnih dijelova ili potrošnog materijala otežava uporabu robe, a potrošač je, u vrijeme kupnje, imao dobar razlog vjerovati da će proizvod biti upotrebljiv, proizvod se smatra neispravnim sukladno pravilima o stvarnim nedostacima robe utvrđenim Zakonom o prodaji robe široke potrošnje (1990:932).

Države članice	Vrsta jamstva i trajanje zakonskog jamstva (godine)	Suspenzija zakonskog jamstva za vrijeme popravka /zamjene	Točni vremenski okvir unutar kojeg se roba popravlja ili zamjenjuje	Rezervni dijelovi -obveza održavanja zalihe rezervnih dijelova	Rezervni dijelovi -obveza informiranja potrošača
Nizozemska	d				
Ujedinjeno Kraljevstvo	Rok zastare (6 godina, 5 u Škotskoj)	Ne	Razumni vremenski okvir	Ne	Ne

/KRAJ

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

