

# Modul 2

## Pravo odustajanja

RUJAN 2022.



Funded by  
the European Union

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

**IZJAVA O ODRICANJU OD ODGOVORNOSTI:**

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

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

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

**RUJAN 2022.**

## Sadržaj

Uvod.....	5
Kada potrošač ima pravo odustajanja? .....	8
Što je potrošački ugovor o prodaji na daljinu? .....	8
Što je potrošački ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija?.....	8
Koja su posebna prava potrošača za te dvije vrste ugovora? .....	10
Koje su iznimke od prava odustajanja? .....	10
Trebam li obavijestiti potrošače o njihovu pravu odustajanja? .....	12
Što je predložak obrasca za odustajanje? .....	13
Kako izračunati vremensko razdoblje za odustajanje?.....	13
Može li se pravo na odustajanje isključiti? .....	14
Koje su posljedice ako ne obavijestite potrošače o njihovu pravu odustajanja? .....	14
Na koji način potrošač može odustati od ugovora? .....	15
Ima li potrošač pravo na korištenje proizvoda prije odustajanja? .....	15
Tko treba dokazati smanjenje vrijednosti proizvoda? .....	15
Posljedice odustajanja .....	16
Koje su sankcije zbog toga što trgovac ne poštuje pravila o pravu odustajanja? .....	17
Što se događa s prekograničnom prodajom? .....	18
Poseban tretman prodaje koju usmjeravate potrošačima s boravištem u drugim državama članicama .....	18
Pod kojim se uvjetima može smatrati da ciljate na potrošače u drugim državama članicama?.....	18
Što to znači za vas u praksi? .....	19
U slučaju spora u takvom prekograničnom ugovoru, koji je sud nadležan?.....	19
Kontrolni popis za trgovce:.....	20

„Volim kupovati odjeću na internetu i rado ću je vratiti u roku od 14 dana ako ne odgovara”

**Potrošač**

„Sviđa li nam se to ili ne, moramo poštovati 14 dana prava na odustanak od ugovora. To je zakon!”

**Trgovac**

„Imam 14 dana da temeljito pregledam proizvod koji sam kupio na internetu; to je više nego dovoljno za donijeti dobru odluku. Vraćanje proizvoda vrlo je jednostavno.”

**Potrošač**

## Uvod

Dragi poduzetniče,

Ovaj je priručnik dio projekta Consumer Law Ready koji je posebno namijenjen mikropoduzećima te malim i srednjim poduzećima koja djeluju u interakciji s potrošačima.

Consumer Law Ready projekt je na europskoj razini kojim upravljaju EUROCHAMBRES (udruga europskih gospodarskih i industrijskih komora), u konzorciju s BEUC-om (Europska organizacija za zaštitu potrošača) i SMEunited (glas MSP-ova u Europi). Financira ga Europska unija uz potporu Europske komisije.

Cilj je projekta pomoći vam u ispunjavanju zahtjeva zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača.

Pravo EU-a o zaštiti potrošača sastoji se od različitih zakonodavnih akata koje je Europska unija donijela tijekom posljednjih 25 godina i koje je svaka država članica EU-a prenijela u svoje nacionalno zakonodavstvo. Europska komisija zaključila je 2017. evaluaciju kako bi provjerila jesu li pravila i dalje svrsishodna. Rezultat je općenito pozitivan<sup>1</sup>. Glavni je zaključak bio da nadležna tijela moraju bolje provoditi postojeća pravila te da ih poduzeća i potrošači moraju bolje poznavati. Projektom Consumer Law Ready nastoji se poboljšati znanje trgovaca, posebno MSP-ova, o pravima potrošača i njihovim odgovarajućim pravnim obvezama.

Priručnik se sastoji od pet modula. Svaka se bavi jednom određenom temom prava EU-a o zaštiti potrošača:

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

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

Modul 2. Priručnika bavi se pravom odustajanja od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. U njemu se opisuje pravo odustajanja i kako se ono primjenjuje u državama članicama EU-a te vam se daju savjeti kako bi vam se olakšalo usklađivanje sa zakonom.

<sup>1</sup> Više informacija o evaluaciji, njezinim nalazima i daljnjim mjerama možete pronaći na internetskim stranicama 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)

Ovaj modul predstavlja pravo odustajanja utvrđeno Direktivom EU 2011/83/EU o pravima potrošača („Direktiva o pravima potrošača“) prema kojoj potrošači imaju pravo odustajanja od ugovora sklopljenih na daljinu i potrošačkih ugovora sklopljenih izvan vašeg poslovnog prostora. Detaljnije informacije o odredbama Direktive o pravima potrošača potražite u Modulu 1. ili Smjernicama [Glavne uprave za pravosuđe Europske komisije koji su](#) dostupni na svim službenim jezicima EU-a<sup>2</sup>.

Direktiva o pravima potrošača izmijenjena je [Direktivom \(EU\) 2019/2161 od](#) 27. studenoga 2019. o boljoj provedbi i modernizaciji pravila EU-a o zaštiti potrošača. Države članice EU-a morale su prenijeti promjene u svoj nacionalni pravni sustav prije 28. studenoga 2021., a nova pravila primjenjuju se od 28. svibnja 2022. Ovaj modul obuhvaća i glavne izmjene Direktive o pravima potrošača u vezi s pravom odustajanja koje mogu utjecati na vas. Te su izmjene predstavljene u ovom modulu u zasebnim poljima pod naslovom „Nova pravila od 28. svibnja 2022.“.

Hrvatska je u potpunosti uskladila svoje zakonodavstvo sa eu legislativom, direktivama EU (2161 i 771 i dr.) kroz donošenje dva nova zakona, Zakona o zaštiti potrošača ( Narodne novine 19/22) koji je stupio na snagu 28.svibnja 2022.g. te Zakona o izmjenama Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21).koji je stupio na snagu 1.siječnja 2022.g. Stoga se sve napomene vezane za gore navedenu novu europsku legislativu ( nova pravila od 28.svibnja 2022.g.) odnose i na hrvatsko nacionalno zakonodavstvo, uz naznačene razlike , ako postoje.

Osim tih horizontalnih zahtjeva, ovisno o vrsti ugovora (npr. potrošački kredit, putovanja u paket aranžmanu itd.) mogu se primjenjivati i drugi zahtjevi u pogledu informiranja, uglavnom specifični za sektor, neovisno ili u kombinaciji sa zahtjevima u pogledu informacija iz Direktive o pravima potrošača. U slučaju sukoba između sektorskih pravila i općih pravila primjenjuju se sektorska pravila. [Baza podataka o potrošačkom pravu](#)<sup>3</sup> i [portal Vaša Europa](#)<sup>4</sup> mogu vam pomoći u prikupljanju relevantnih informacija ili se možete obratiti lokalnoj poslovnoj organizaciji.

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

<sup>2</sup> Vidjeti [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en)

<sup>3</sup> Vidjeti [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>4</sup> Vidjeti <http://europa.eu/youreurope/business/>

# Modul 2

## Što je pravo odustajanja odnosno jednostrani raskid ugovora ?

Pravo odustajanja ili kako se u hrvatskom zakonu zove **pravo na jednostrani raskid ugovora** je pravo koje omogućuje potrošaču da bez navođenja ikakvih razloga raskine potrošački ugovor u roku od 14 dana od primitka robe ili od sklapanja ugovora kod ugovora o uslugama ili digitalnom sadržaju koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

Potrošački ugovor je svaki ugovor koji trgovac sklopi s potrošačem, neovisno o tome ima li za svoj predmet isporuku robe, usluga i/ili digitalnog sadržaja.

Na primjer, ugovor sklopljen na internetu s potrošačem u vezi s internetskom prodajom knjige<sup>5</sup>.

## Kada potrošač ima pravo odustajanja / pravo na jednostrani raskid ugovora?

U skladu s Direktivom o pravima potrošača potrošači **imaju pravo odustajanja / pravo na jednostrani raskid ugovora kod potrošačkih ugovora sklopljenih na daljinu i potrošačkih ugovora sklopljenih izvan vašeg poslovnih prostorija**. U tim dvijema vrstama ugovora to se pravo primjenjuje jer se smatra da je „slabost” potrošača u tim posebnim slučajevima veća nego u drugim ugovorima. U slučaju ugovora na daljinu potrošač nema mogućnost materijalnog utvrđivanja značajki vaših proizvoda, a u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija potrošač se može naći u situaciji u kojoj je izloženiji raznim vrstama pritiska.

Pravo odustajanja postoji neovisno o tome je li riječ o ugovoru o isporuci robe, pružanju usluga ili isporuci

<sup>5</sup> Vidjeti modul 1. o predugovornoj obvezi informiranja.

digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

## Što je ugovor o prodaji na daljinu?

**Ugovori o prodaji** na daljinu potrošački su ugovori u kojima trgovac i potrošač nisu istodobno prisutni. Umjesto toga, koriste se isključivo s jednim ili sa više sredstava daljinske komunikacije do trenutka sklapanja ugovora i uključujući i vrijeme sklapanja . Neki od primjera ugovora na daljinu uključuju ugovore sklopljene poštom, putem interneta, telefona ili drugih sredstava daljinske komunikacije .

Ugovor na daljinu uključuje i situacije u kojima potrošač posjećuje poslovne prostorije samo radi prikupljanja informacija o robi ili uslugama te potom pregovara i sklapa ugovor na daljinu. Na primjer, situacija kada potrošač ide u trgovinu i razgleda nekoliko kofera, a zatim ide kući i naruči jedan od kofera putem telefona, smatra se ugovorom na daljinu. Naprotiv, ugovor o kojem se pregovara u poslovnim prostorijama trgovca, ali koji je konačno sklopljen sredstvima daljinske komunikacije, neće se smatrati ugovorom na daljinu.

Ugovor o kojem se pregovaralo sredstvima daljinske komunikacije (npr. e-poštom), ali je konačno sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca, ne može se smatrati ugovorom na daljinu. Isto tako, ugovor na daljinu ne obuhvaća rezervacije koje je potrošač izvršio sredstvom daljinske komunikacije, kao što bi bio slučaj s potrošačem koji telefonom rezervira mjesto za večeru u restoranu, ali uslugu koristi u restoranu.

## Što je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija?

**Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija** su ugovori sklopljeni uz istodobnu fizičku prisutnost potrošača i vas ili vašeg zastupnika, ali na mjestu koje nije vaš poslovni prostor. Poslovne prostorije uključuju

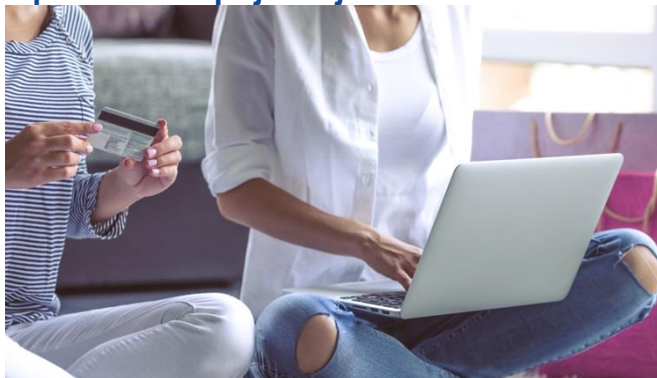


prostor u bilo kojem obliku (npr. trgovine, kamioni, štandovi itd.) koji trgovcu služi kao stalno ili uobičajeno mjesto poslovanja. Poslovnim prostorijama/prostorom smatra se npr. i prostor kojima se trgovac koristi na sezonskoj osnovi (npr. prodavaonica sladoleda na plaži tijekom ljeta).

Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija obično su ugovori sklopljeni u potrošačevu domu, na radnom mjestu potrošača ili tijekom izleta koji organizira trgovac.

U nastavku se nalaze primjeri ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija u kojima potrošač ima pravo odustajanja odnosno pravo na jednostrani raskid (osim ako se ne radi o iznimci)

### 1. potrošač kupuje haljinu na internetu



### 2. potrošač naručuje knjigu putem pošte



### 3. potrošač kupuje usisavač na svom kućnom pragu



### 4. potrošač se prijavljuje za teretanu na svom radnom mjestu



### 5. potrošač kupuje jastuk i poplun na izletu ili večeri koje organizira trgovac (npr. u restoranu)



## Koja su posebna prava potrošača za te dvije vrste ugovora?

Bez obzira na to je li ugovor sklopljen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, potrošač ima rok od četrnaest **kalendarskih** dana za preispitivanje svoje odluke o ostanku pri ugovor sklopljenom s trgovcem.

Tijekom tog razdoblja potrošač može odustati od ugovora, odnosno jednostrano ga raskinuti. On/ona ne mora dati nikakvo objašnjenje ove odluke. Osim toga, potrošač ne smije snositi nikakve troškove osim za slanje robe natrag ili isplate naknade za smanjenu vrijednost robe u slučaju pogrešnog rukovanja, kako je dodatno objašnjeno u nastavku.

Pravo odustajanja u potpunosti je usklađeno u EU-u. To znači da se ista pravila u tom pogledu primjenjuju u svim državama članicama. Neovisno o tome nudite li svoje proizvode ili usluge potrošačima iz drugih država članica, trajanje roka za odustajanje bit će jednako i ne morate istraživati postoje li razlike između razina zaštite u nacionalnim propisima država članica.

## Koje su iznimke od prava odustajanja?

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

- a) za pružanje usluga nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uvjetom da je izvršenje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz potvrdu da je upoznat sa gubitkom prava odustajanja nakon što trgovac u potpunosti izvrši ugovor;
- Primjer:** potrošač koji je putem interneta sklopio ugovor s teretanom o pružanju usluge treninga sa osobnim trenerom, koju počinje koristiti sljedeći dan i završava prije isteka 14 dana. U takvoj

situaciji potrošač mora dati izričiti pristanak za gubitak prava odustajanja nakon što mu usluga treninga sa osobnim trenerom bude u potpunosti pružena.

- b) za isporuku robe ili usluga za koje cijena ovisi o fluktuacijama na financijskom tržištu koje trgovac ne može kontrolirati i koje mogu nastati u roku za odustajanje;
- Primjer:** kod prodaje robe čija cijena ovisi o vrijednosti strane valute.
- c) za isporuku robe izvršene prema specifikacijama potrošača ili jasno personalizirane;
- Primjer:** odijelo šivano po mjeri
- d) za isporuku robe koja bi se mogla pokvariti ili će joj brzo isteći rok trajanja;
- Primjer:** sva pokvarljiva robe, kao što je svježe voće i povrće
- e) za isporuku zapečaćene robe koja nije prikladna za vraćanje zbog zaštite zdravlja ili higijene i koja je nakon isporuke više nije bila zapečaćena;
- Primjer:** igle za medicinsku uporabu; određene kozmetičke proizvode kao što su ruževi i slično;
- f) za isporuku robe koja je, nakon isporuke, prema svojoj prirodi, neodvojivo pomiješana s drugim predmetima;
- Primjer:** novi pijesak koji je pomiješan s nekom drugom tvari npr. šljunkom
- g) za isporuku alkoholnih pića čija je cijena dogovorena u trenutku sklapanja ugovora o prodaji, čija se isporuka može obaviti tek nakon 30 dana i čija stvarna vrijednost ovisi o fluktuacijama na tržištu koje trgovac ne može kontrolirati;
- Primjer:** Vin en primeur (vrlo vrijedne vrste vina)
- h) ako je potrošač izričito zatražio posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili održavanja. Ako tijekom posjeta trgovac pruža dodatne usluge uz one koje je potrošač izričito zatražio (tj. popravak ili održavanje), pravo odustajanja primjenjivat će se na te dodatne usluge ili robu. Slično tome, ako tijekom posjeta trgovac isporučuje robu, a koja nije zamjenski dio potreban za popravak ili održavanje,

pravo odustajanja primjenjuje se i na tu robu.

**Primjer:** traženi popravak krova nakon oštećenja (npr. nakon oluje). Ako, osim popravka krova, potrošač odluči kupiti neke cigle od istog trgovca, rok za odustajanje u načelu će se primjenjivati na te cigle. Slično tome, ako potrošač odluči uvesti dodatni sloj izolacije na krov, pravo odustajanja u načelu bi se primjenjivalo na tu uslugu.

- i) za isporuku zapečaćenih audio ili video zapisa ili zapečaćenih računalnih programa koji su nakon isporuke bili nezapečaćeni;

**Primjer:** DVD prodan u plastičnoj foliji koja je otvorena

- j) za isporuku novina ili časopisa, osim ugovora o pretplati za isporuku takvih publikacija;

**Primjer:** dnevne novine

- k) sklopljene na javnoj dražbi;

**Primjer:** javna aukcija slika. Napominjemo da se ova iznimka ne primjenjuje na dražbovne platforme kao što je npr. e-Bay.

- l) za pružanje smještaja osim za stambene svrhe, prijevoz robe, usluge iznajmljivanja automobila, ugostiteljske usluge ili usluge povezane s rekreacijskim aktivnostima ako je ugovorom predviđen određeni datum ili razdoblje izvršenja;

**Primjer:** rezervacija hotelske sobe za određeni vikend

- m) za isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je izvršenje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i potvrdu da je upoznat s gubitkom prava odustajanja.

**Primjer:** preuzimanje aplikacije za mobilni telefon ako je preuzimanje započelo i potrošač je prihvatio gubitak prava na odustajanje <sup>6</sup>.

Ako želite biti sigurni da je potrošač suglasan da gubi pravo odustajanja koje bi imao po zakonu trebate ga zamoliti da svoj pristanak da u sljedećem obliku: „Ovime pristajem na trenutano izvršenje ugovora i potvrđujem da sam upoznat da ću izgubiti pravo odustajanja od ugovora nakon početka preuzimanja ili prijenosa digitalnog sadržaja.”

Kako je objašnjeno u modulu 1., na neke posebne vrste ugovora ne primjenjuje se Direktiva o pravima potrošača (na primjer, ugovori o zdravstvenoj skrbi i financijskim uslugama, stjecanje nepokretne imovine). U tim bi slučajevima pravo odustajanja postojalo samo u skladu s odredbama drugih primjenjivih sektorskih propisa (npr. Direktiva 2008/48/EZ o potrošačkim kreditima).

### Nova pravila od 28. svibnja 2022.

U Hrvatskoj je 14 iznimki od prava odustajanja pod nazivom **Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora** navedene u čl.86 st.1 Zakona o zaštiti potrošača. No i od ovih iznimki postoje dvije iznimke. Tako potrošač neće izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora, kod ugovora sklopljenih tijekom nezatraženih posjeta trgovca njegovom domu ili kod ugovora sklopljenih tijekom izleta koji je radi promocije ili prodaje organizirao trgovac.

U skladu s novim pravilima Direktive o pravima potrošača, države članice su mogle :

— produljiti trajanje roka za odustajanje s 14 na 30 dana,

<sup>6</sup> Vidjeti točku (a): potrošač mora dati svoj prethodni izričit pristanak i potvrditi da je upoznat sa gubitkom prava odustajanja nakon što trgovac u potpunosti izvrši ugovor.

— odstupiti od nekoliko iznimaka od prava odustajanja<sup>7</sup> (tj. potrošač će imati pravo odustajanja u nekim slučajevima u kojima ga prije nije imao)...

...za **ugovore** sklopljene u slučaju:

- 1) Nenaručenog posjeta trgovca domu potrošača
- 2) Izleta koje organizira trgovac s ciljem promidžbe ili prodaje proizvoda potrošaču.

Cilj je omogućiti državama članicama da potrošačima ponude dodatnu zaštitu u pogledu tih posebnih prodajnih kanala. Hrvatska je kroz svoj nacionalni propis iskoristila mogućnost pružanja potrošačima dodatne zaštite u zadnja dva opisana slučaja. Rok za odustajanje hrvatski je zakonodavac produljio na 30 dana kod ugovora o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.

Ne zaboravite da prije sklapanja ugovora trebate obavijestiti potrošače o postojanju prava odustajanja i trajanju roka za odustajanje (vidjeti modul 1.). Stoga, ako prodajete putem interneta, ne zaboravite provjeriti je li i u kojim slučajevima, u državi članici ili državama članicama u kojima poslužete, rok za odustajanje 14 ili 30 dana.

Primjer: Ako nakon 28. svibnja 2022. potrošaču prodajete kostime po mjeri u njegovu domu bez prethodne najave, u državi članici koja primjenjuje te mogućnosti, vaš potrošač će imati pravo odustati od kupnje u roku od 30 dana od datuma isporuke.

## Trebam li obavijestiti potrošače o njihovu pravu odustajanja?

Da, trebate. U slučaju kad potrošač ima zakonsko pravo odustajanja, kako bi ono bilo učinkovito imate

<sup>7</sup> Te regulatorne mogućnosti prepuštene državama članicama odnose se na točke (a), (b), (c) i (e) članka 16. Direktive o pravima potrošača 2011/83, dalje DPP-a. Za više pojedinosti i primjera pogledajte odjeljak "Koje su iznimke od prava odustajanja?" ovog modula i čl. 86 hrvatskog Zakona.

obvezu obavijestiti potrošača o postojanju i načinima ostvarivanja prava na odustajanje od ugovora<sup>8</sup>. Informacije koje treba pružiti potrošaču u vezi s pravom odustajanja moraju uključivati:

- uvjete
- rok
- postupke za ostvarivanje prava odustajanja
- činjenicu da potrošač snosi troškove povrata
- činjenicu da, ako potrošač odustane nakon što je zatražio početak pružanja usluga, mora platiti razmjerne troškove korištene usluge do tog trenutka
- ako je primjenjivo: činjenica da potrošač nema pravo odustajanja (vidjeti prethodne iznimke) ili okolnosti pod kojima gubi to pravo
- predložak obrasca za odustajanje (vidjeti u nastavku ili u Prilogu 1.). U Hrvatskoj **sadržaj i oblik obrasca propisuje pravilnikom ministar** nadležan za područje zaštite potrošača.

Trgovac može potrošaču dati prava koja prelaze ono što je zakonski propisano, npr. dulji rok za odustajanje, ali u svakom slučaju mora osigurati da potrošač dobije sve informacije o pravu odustajanja koje su zakonski propisane.

Za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija trgovac potrošaču mora dati predložak obrasca za odustajanje od ugovora na trajnom nosaču podataka (papir, disk...).

U slučaju ugovora na internetu, to bi mogla biti, na primjer, poruka e-pošte koja sadržava obrazac. Ne može se smatrati da internetska stranica pruža informacije na trajnom mediju jer internetska stranica nije stalan, već promjenjiv medij. Stoga nije dovoljno da trgovac usmjerava potrošača samo na određenu internetsku stranicu.

<sup>8</sup> Vidjeti modul 1. o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija.

## Što je predložak obrasca za odustajanje?

Predložak obrasca za odustajanje na razini EU-a nalazi se u samom zakonu 9. Ovaj predložak obrasca za odustajanje, koji je dostupan i u Prilogu 1., mora se dostaviti potrošaču:

- Predložak obrasca za odustajanje (popunite i vratite ovaj obrazac samo ako želite odustati od ugovora)
- U [ovdje trgovac unosi svoje ime, geografsku adresu i adresu e-pošte].
- Ja/Mi (\*) ovime obavješćujemo da se ja/mi (\*) odustajem od ugovora o prodaji sljedeće robe (\*)/za pružanje sljedeće usluge (\*),
- Naloženo (\*)/primljeno dana (\*),
- Ime potrošača,
- Adresa potrošača,
- Potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac dostavlja u papirnatom obliku),
- Datum

Vrlo je važno informirati potrošača na jasan i razumljiv način o pravu odustajanja i dati mu predložak obrasca. Njime se potrošačima omogućuje učinkovito ostvarivanje tog prava i izbjegavaju se negativne posljedice za vas (uključujući moguće kazne) ako to ne učinite. (pogledajte pitanje o posljedicama neobavješćavanja potrošača o pravu odustajanja).

Imajte na umu da, osim e-pošte i drugih oblika komunikacije, potrošaču možete dati mogućnost da elektronički ispuni i dostavi uzorak obrasca za odustajanje ili bilo koju jednakovrijednu izjavu na web-mjestu tvrtke. U tim slučajevima morate bez odgode obavijestiti potrošača o primitku takvog odustajanja na trajnom nosaču podataka.

<sup>9</sup> Vidjeti Prilog I.B Direktivi o pravima potrošača

## Kako izračunati vremensko razdoblje za odustajanje?

Razdoblje odustajanja iznosi najmanje četrnaest kalendarskih dana u svim državama članicama. U slučaju kupoprodajnih ugovora rok od četrnaest dana počinje od trenutka kada potrošač stekne fizički posjed nad robom (ili posljednji komad robe u slučaju isporuke više komada ili robe koja se sastoji od više grupa ili naručenih komada). Na primjer, u slučaju kupnje haljine putem interneta, potrošač ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 dana od primitka haljine, a zatim u idućem roku od 14 dana nakon što obavijesti trgovca o odustajanju, vratiti haljinu.

U slučaju **ugovora o uslugama i ugovora o digitalnom sadržaju na internetu**, rok počinje u trenutku sklapanja ugovora. Na primjer, u slučaju potrošača koji je na internetu upisao tečaj jezika, on ima pravo odustati od tog ugovora u roku od 14 dana od sklapanja tog ugovora. U slučaju **mješovitih ugovora**, početak roka za odustajanje ovisit će o glavnoj svrsi određenog ugovora, tj. o tome je li riječ o ugovoru o prodaji ili ugovoru o uslugama te će se u skladu s tim primjenjivati pravilo koje se primjenjuje na ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama. Na primjer, u slučaju kupnje automobilskog radija na daljinu koji uključuje relativno jednostavnu instalaciju, razdoblje počinje u trenutku isporuke radija, dok će u slučaju sklapanja ugovora putem interneta o organizaciji seminara koji uključuje i distribuciju olovaka i dokumenata sudionicima, rok za odustajanje nastupiti u trenutku sklapanja takvog ugovora jer je to prvenstveno ugovor o uslugama.

Nedjelja i državni praznici uključeni su u 14 dana. Međutim, ako istek 14 dana pada na nedjelju ili državni

praznik, rok za odustajanje istječe krajem prvog sljedećeg radnog dana.

*Na primjer*, ako rok za odustajanje od 14 dana za potrošača koji boravi u Francuskoj završi u ponedjeljak 14. srpnja, rok za odustajanje trebalo bi produljiti do utorka, 15. srpnja, s obzirom na to da je 14. srpnja državni praznik (Dan države) u Francuskoj.

Potrošač je pravo odustajanja iskoristio pravodobno ako je poslao obavijest s 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. Kada potrošač odustane od ugovora, ima još 14 dana za slanje robe natrag.

### **Nova pravila od 28. svibnja 2022.**

Imajte na umu da neke države članice mogu produljiti trajanje roka za odustajanje s 14 na 30 dana za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje organizira trgovac (vidjeti rubriku na stranici 11.).

## **Može li se pravo na odustajanje isključiti?**

Pravo odustajanja zajamčeno je zakonom i ne može isključiti ili ograničiti.

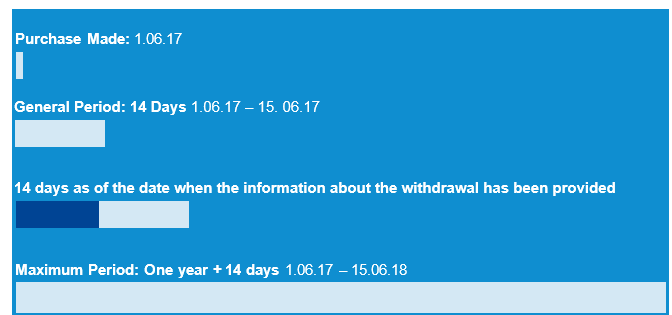
Svako isključenje ili ograničenje prava odustajanja bilo bi protivno zakonu i moglo bi se smatrati kršenjem pravila o nepoštenim ugovornim odredbama i nepoštenoj poslovnoj praksi<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Vidjeti modul 4. o nepoštenoj poslovnoj praksi i nepoštenim ugovornim uvjetima.

Imajte na umu da postoje određena zakonska isključenja prava odustajanja u određenim slučajevima koja su prethodno objašnjena ( str.10) .

## **Koje su posljedice ako ne obavijestite potrošače o njihovu pravu odustajanja?**

Vrlo je važno obavijestiti potrošača o pravu odustajanja prije sklapanja potrošačkog ugovora<sup>11</sup>.



Ako ne obavijestite potrošača o njegovu pravu odustajanja, rok tijekom kojeg on/ona može raskinuti ugovor produljuje se za 12 mjeseci! To znači da potrošač koji nije ispravno obaviješten o svojem pravu odustajanja ima do 12 mjeseci i 14 kalendarskih dana da raskine predmetni ugovor.

Ako ste zaboravili pružiti informacije o pravu odustajanja prije sklapanja ugovora, savjetujemo vam da što prije obavijestite potrošača o njegovu pravu (a u svakom slučaju u roku od 12 mjeseci) u kojem slučaju on ima 14 kalendarskih dana od datuma vaše obavijesti za odustajanje od ugovora.

### **Nova pravila od 28. svibnja 2022.**

Hrvatska je iskoristila mogućnost produljenja roka odustajanja na 30 dana u dva ranije opisana slučaja ugovora o osiguranju te za ugovore sklopljene prilikom

<sup>11</sup> Vidjeti modul 1. o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija.

nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje organizira trgovac .

## Na koji način potrošač može odustati od ugovora?

Potrošači mogu odabrati način na koji će vas obavijestiti o svojoj odluci da odustaju od ugovora. Međutim, izjava u kojoj se navodi odluka o odustajanju od ugovora mora biti jasna. Jednostavno vraćanje robe bez ikakve izjave o odustajanju od ugovora ne bi bilo dovoljno. Potrošači se mogu koristiti predloškom obrasca za odustajanje koji ste mu kao trgovac dostavili prije sklapanja ugovora, ali to nisu obvezni. Budući da je teret dokazivanja odustajanja od ugovora u roku od 14 kalendarskih dana na potrošaču, korištenje trajnog nosača podataka u njegovu je interesu. Ako trgovac potrošaču ponudi mogućnost da ga putem njegove internetske stranice obavijesti o izjavi o odustajanju, a potrošač upotrebi tu mogućnost, trgovac mora potrošaču poslati potvrdu (na trajnom nosaču podataka) o primitku njegove izjave o odustajanju..

Trgovac ne može odbiti ostvarivanje prava na odustajanje u propisanom roku.

Potrošač nije obavezan navesti razlog za odustajanje ugovora i ne mora platiti nikakve troškove osim troškova povrata robe i to samo u slučaju ako ga je trgovac obavijestio da taj trošak mora snositi.

## Ima li potrošač pravo na korištenje proizvoda prije odustajanja?

U slučaju da žele iskoristiti svoje pravo odustajanja, potrošači ne smiju upotrebljavati proizvod. Međutim, mogu pregledati i testirati robu u mjeri potrebnoj za utvrđivanje prirode, značajki i funkcioniranja preuzete robe. To u praksi znači da potrošač s proizvodom može

postupati i pregledati ga samo na isti način na koji bi to učinio u tradicionalnoj trgovini. Na primjer, potrošač bi mogao probati novo odijelo u trgovini bez uklanjanja oznaka. Međutim, on/ona ne bi imao pravo konfigurirati softver na svojem prijenosnom računalu<sup>12</sup>.

Ako je potrošač postupao s robom ili ju je koristio u mjeri koja je veća nego što je potrebno za utvrđivanje naravi, obilježja i funkcioniranja robe, potrošač ne gubi pravo odustajanja, ali će morati naknaditi trgovcu svaku umanjenju vrijednost robe.

Na primjer, potrošač nema pravo kupiti haljinu na internetu za nošenje u jednoj prilici (npr. svadbeni domjenak), a zatim odustati od ugovora i vratiti haljinu. U tom slučaju trgovac može potrošaču naplatiti umanjenju vrijednost.

## Tko treba dokazati smanjenje vrijednosti proizvoda?

U slučaju da potrošač odustane od ugovora nakon uporabe proizvoda, trgovac snosi teret dokazivanja da je vrijednost robe smanjena.


Iz tog razloga, ako imate aktivnosti koje uključuju ugovore izvan poslovnih prostorija ili ugovore o prodaji na daljinu, preporučujemo vam da imate uspostavljen sustav koji će vam omogućiti da provjerite je li potrošač nepravilno postupao s robom ili ju je upotrijebio.

Uspostava mehanizma za provjeru uporabe određenog proizvoda pomoći će u slučaju spora s potrošačem. U posebnim slučajevima, na primjer, možete upotrijebiti posebno osmišljen alat ili postupak kako biste to provjerili. Međutim, morat ćete snositi troškove takve provjere. Npr. troškove vještačenja.

Napominjemo da u slučajevima u kojima trgovac nije obavijestio potrošača o pravu odustajanja i ako je rok

<sup>12</sup> Više praktičnih primjera možete pronaći na str. 47. Smjernica za Direktivu o pravima potrošača: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)

produljen za najviše 12 mjeseci, potrošač može odustati od ugovora nakon dugog vremena tijekom kojeg je stvarno koristio robu bez ikakve odgovornosti za posljednju istrošenost.

Pravom EU-a ne uređuje se postupak utvrđivanja odgovornosti potrošača za smanjenu vrijednost robe. Primjenjuje se opće ugovorno i postupovno pravo država članica te se trgovcima može dozvoliti umanjivanje iznosa koji treba vratiti. 

## Posljedice odustajanja od ugovora

Kada vas potrošač obavijesti o odustajanju od ugovora, oslobođen je svih obveza sadržanih u ugovoru.

Potrošač snosi troškove povrata robe, osim ako je dogovoreno da će trgovac snositi troškove. Međutim, trgovac mora jasno i prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača o činjenici da će u slučaju korištenja prava odustajanja trebati platiti troškove povrata robe. Ako trgovac to ne učini, sam će morati snositi troškove povrata robe.

Ako potrošač odluči odustati od ugovora, morate mu vratiti sva plaćanja koja ste primili. Povrat troškova mora se izvršiti na isti način kao i onaj koji se upotrebljava za kupnju proizvoda. (npr. nije dopušten povrat troškova putem vaučera). Tako u slučaju da potrošač odluči vratiti knjigu koju je kupio od vas preko kreditne kartice, morate mu vratiti punu cijenu knjige, uključujući sve poreze, kao i troškove dostave na računu povezane s kreditnom karticom koja se koristila za plaćanje.

Trgovac mora vratiti cjelokupni iznos koji je primio od potrošača u roku od 14 kalendarskih dana od dana kada je obaviješten o odluci potrošača da odustane od ugovora.

Međutim, povrat troškova može se uskratiti dok:

- trgovac ne primi robu; ili
- trgovac ne primi dokaz da je roba vraćena natrag, ovisno o tome što nastupi ranije.

### Nova pravila od 28. svibnja 2022.

Pravo odustajanja na temelju Direktive o pravima potrošača primjenjuje samo na ugovore u kojima su potrošači obvezni platiti cijenu. U skladu s novim pravilima potrošači imaju pravo odustajanja i kada nisu platili novac za digitalni sadržaj i/ili digitalnu uslugu, nego su pružili osobne podatke (osim ako su ti podaci potrebni za osiguranje digitalnog sadržaja).

#### 1) Nove obveze za trgovce

— Imajte na umu da ste dužni poštovati odredbe Opće uredbe o zaštiti podataka („GDPR”)<sup>13</sup>,

— Suzdržat ćete se od upotrebe bilo kojeg sadržaja, osim osobnih podataka, koji je potrošač pružio ili stvorio pri uporabi digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju ste isporučili,

— *Ako je primjenjivo*, na zahtjev potrošača stavljate mu na raspolaganje bilo koji sadržaj, osim osobnih podataka, koji je potrošač pružio ili stvorio pri uporabi digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju ste mu isporučili,

Potrošač ima pravo besplatno preuzeti taj digitalni sadržaj, bez prepreka s vaše strane, u razumnom roku i u uobičajenom i strojno čitljivom formatu.

— Ako potrošač odluči odustati od ugovora, možete spriječiti potrošačevu daljnju uporabu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, posebno tako da potrošaču onemogućiti pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili onemogućiti korisnički račun potrošača.

<sup>13</sup> Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP). U Hrvatskoj je donesen zakon o provedbi ove uredbe (NN 42/18), a nadzor provodi Agencija za zaštitu osobnih podataka.



## 2) Nove obveze za potrošače\_

— Ako potrošač odluči odustati od ugovora, ne smije upotrebljavati digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu niti ih stavljati na raspolaganje trećim osobama.


## Četiri glavna pravila sažeta u nastavku:

1. Potrošač ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 kalendarskih dana od isporuke robe ili sklapanja ugovora o uslugama (osim digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka: ako je izvršenje započelo (tj. potrošač je počeo preuzimati sadržaj) i potrošač je a) dao svoj prethodni pristanak i b) potvrdio da zna da će izgubiti pravo odustajanja;
2. Pravo potrošača na odustajanje produljuje se do godinu dana u slučaju da trgovac ne obavijesti potrošača o postojanju prava odustajanja;
3. Trgovac mora potrošaču u potpunosti naknaditi troškove u roku od 14 kalendarskih dana počevši od dana kada je trgovac obaviješten o odustajanju. Trgovac može uskratiti povrat novca dok ne primi robu natrag ili dok ne primi dokaz da je potrošač vratio robu, ovisno o tome što nastupi ranije;
4. Potrošač mora vratiti proizvod u roku od 14 kalendarskih dana od dana kada je obavijestio trgovca o odluci o odustajanju.

## Koje su sankcije ako trgovac ne poštuje pravila o pravu odustajanja?


Kao što je već navedeno, ako potrošaču ne pružite informacije o pravu odustajanja, to se pravo produljuje za dodatno razdoblje do godinu dana.

Osim toga, ako trgovac ne poštuje bilo koje od pravila koja se odnose na povredu nacionalnih pravila kojima se prenosi Direktiva o pravima potrošača, države članice trebale su predvidjeti odvraćajuće sankcije<sup>14</sup>.

 U Hrvatskoj su takve sankcije uvedene zakonom.

## Nova pravila od 28. svibnja 2022.

### Učinkovitije sankcije za prekogranične povrede

Zbog izmijenjene Direktive o pravima potrošača nacionalna tijela za zaštitu potrošača lakše će se nositi s povredama koje utječu na mnoge potrošače diljem EU-a. Trenutačno, kada trgovac krši pravila o zaštiti potrošača, kazne se znatno razlikuju od zemlje do zemlje i često su vrlo niske, čak i za vrlo teške povrede. Novim se pravilima nacionalnim tijelima daje ovlast za koordinirano izricanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih sankcija u pogledu prekograničnih povreda koje utječu na potrošače u nekoliko država članica EU-a.  U Hrvatskoj su podignuti najniži i

<sup>14</sup> Na primjer, u članku 27. Zakona o zaštiti potrošača ITALIJA utvrđuje se minimalna novčana kazna od 5000 EUR i najviša novčana kazna od 5000000 EUR. Ti se iznosi primjenjuju i na povrede u pogledu Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, Direktive o pravima potrošača ili obje paralelno. U slučaju opetovane neusklađenosti Tijelo može trgovcu naložiti da obustavi trgovanje na razdoblje koje ne smije biti dulje od trideset dana. U predmetu FRANCE revidiranim francuskim zakonikom o zaštiti potrošača iz 2016. utvrđuje se novčana kazna u iznosu do 3000 EUR (fizičke osobe) ili 15000 EUR (pravne osobe). Na Cipru su kršenja Direktive o pravima potrošača kažnjiva s najviše 5 % godišnjeg prometa ili do 200000 EUR. U Latviji do 10 % godišnjeg prometa s gornjom granicom od 100000 EUR i u Nizozemskoj za do 1 % godišnjeg prometa ili do 900000 EUR.

Vidjeti također tablicu s kaznama u Modulu 1. PRILOGA 2.


najviši prag novčanih kazni dok su sankcije za povrede kolektivnih interesa i prava potrošača utvrđene u skladu sa pravilima iz Direktive.

Naime, u takvim su slučajevima nacionalna tijela mogla predvidjeti novčanu kaznu u iznosu do 4 % prometa trgovca ili do 2 milijuna EUR ako informacije o prometu nisu dostupne. Države članice mogu zadržati ili uvesti više maksimalne novčane kazne.

Napominjemo i da bi prava definirana Direktivom o pravima potrošača potrošači mogli ostvariti i u kolektivnim postupcima od 25. lipnja 2023. u skladu s novom Direktivom (EU)2020/1828<sup>15</sup> o predstavničkim udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača (RAD)<sup>16</sup>.

## Što se događa s prekograničnom prodajom?

Pravila o pravu odustajanja u potpunosti su usklađena u EU-u. To znači da ne postoje razlike među državama članicama, a vaša prava i obveze jednaki su diljem EU-a. Jedine razlike mogu biti, kao što je prethodno navedeno, u sankcijama koje države članice različito propisuju.

Kako biste znali koje se nacionalno zakonodavstvo primjenjuje kada je riječ o sankcijama, pročitajte u nastavku. Također je važno obratiti pozornost na stavak posvećen nadležnim sudovima, koji može biti važan u slučaju spora o pravu odustajanja. 

<sup>15</sup> Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ.

<sup>16</sup> Vidjeti modul 5.

## Koja su pravila kod prodaje koju usmjeravate potrošačima s boravištem u drugim državama članicama?

U skladu s pravom EU-a/17, ako usmjeravate svoje poslovne aktivnosti na potrošače drugih država, obično se na vaš ugovor sa stranim potrošačem primjenjuje pravo države u kojoj potrošač živi. Ako ste oboje odabrali drukčije pravo, tim odabirom ne može se vašem stranom potrošaču uskratiti zaštita zajamčena obveznim odredbama zemlje boravišta, ako su u njoj prava vpotrošača veća..

Stoga, ako je, primjerice, vaša web stranica usmjerena na potrošače u drugoj državi članici, morate provjeriti, primjerice, nameće li ta država članica jezične zahtjeve za predugovorne informacije<sup>17</sup> (za više informacija vidjeti modul 1.). Ako je to slučaj, potrošaču morate pružiti informacije prije sklapanja ugovora na jeziku koji ta država članica zahtijeva. Općenito, kad god oglašavate ili nudite robu ili usluge u drugim državama članicama, morate poštovati standard zaštite prava potrošača zemalja na koje ciljate.

## Pod kojim se uvjetima može smatrati da ciljate na potrošače u drugim državama članicama?

Sud Europske unije utvrdio je niz neiscrpnih kriterija za utvrđivanje jesu li vaše komercijalne ili profesionalne djelatnosti „usmjerene” ka određenoj državi članici. Ti kriteriji uključuju, na primjer, upotrebu jezika ili valuta koje nisu one koje se obično upotrebljavaju u državi

<sup>17</sup> U skladu s člankom 6. stavkom 7. Direktive o pravima potrošača države članice imale su regulatorni izbor zadržati ili uvesti u svoje nacionalno zakonodavstvo jezične zahtjeve u pogledu ugovornih informacija za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija kako bi se osiguralo da potrošač lako razumije takve informacije. Prema [studiji Europske komisije](#) o primjeni Direktive o pravima potrošača, 15 država članica EU-a u svoje je nacionalno zakonodavstvo uvelo jezične zahtjeve (str. 29. – 32.).

članici poslovnog nastana vašeg društva, navođenje telefonskih brojeva s međunarodnim kodom, upotrebu naziva vršne domene koji nije naziv države članice u kojoj vaše društvo ima poslovni nastan i slično.<sup>18</sup>

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

## Što to znači za vas u praksi?

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

Na prvi bi se pogled za malog trgovca moglo činiti složenim da se pridržava zakona u različitim zemljama. To bi moglo spriječiti neke trgovce da nude svoju robu ili usluge preko granice. Međutim, u praksi:

1. Zakonodavstvo EU-a usklađeno je, što je važan dio pravila o zaštiti potrošača. To znači da se u načelu ista pravila primjenjuju u svim državama članicama EU-a.
2. Čak i ako u nekim elementima postoje razlike među državama članicama, to ne znači da ne smijete imati ugovore s potrošačima osmišljene na temelju vlastitog zakonodavstva: kako je prethodno objašnjeno, možete se složiti s potrošačem da bi se trebao primjenjivati drugi zakon, u kojem slučaju morate poštovati samo obvezno potrošačko pravo države članice u kojoj potrošač živi.
3. U praksi će obvezno zakonodavstvo o zaštiti potrošača druge države članice biti relevantno samo ako su njegova prava zaštićenija od onih iz vašeg pravnog sustava ili zakona koji ste dogovorili s potrošačem. To može biti slučaj ako je, na primjer, zakonski jamstveni rok dulji od onog prema vašem nacionalnom pravu.

4. U modulima za obuku "Spremni za prava potrošača" (Consumer Law Ready) moći ćete unaprijed znati kojim dodatnim zahtjevima trebate udovoljiti u pojedinoj državi članici na koju želite usmjeriti svoje poslovne aktivnosti.
5. Pitanje mjerodavnog prava često će biti relevantno samo ako postoji neslaganje s potrošačem. Mnogi nesporednici mogu se riješiti mirnim putem ili korištenjem vaše interne službe za pritužbe, ako je imate.

## U slučaju spora iz prekograničnog ugovora, koji je sud nadležan?

Ako usmjerite svoje aktivnosti na potrošače u drugim državama članicama i ako dođe do spora sa potrošačem iz neke od tih država članica, imajte na umu da će za odlučivanje o vašem sporu uvijek biti nadležan sud države u kojoj potrošač ima boravište. Ne možete tužiti potrošača pred sudom druge države, a ako takvu mogućnost navedete u svojim uvjetima poslovanja, riskirali biste ozbiljnu novčanu kaznu. S druge strane, potrošač ima mogućnost tužiti vas i pred vašim sudom. U prekograničnim slučajevima, kako bi se olakšalo rješavanje sporova, EU je uspostavila platformu za ORS koja omogućuje povezivanje sustava ARS-a u različitim državama članicama<sup>19</sup>.

**Primjer:** ako ste francuski trgovac sa sjedištem u sjevernoj Francuskoj koji prodaje svoje proizvode belgijskim potrošačima u Belgiji, u svojim uvjetima poslovanja ne možete utvrditi da je u slučaju spora jedini nadležni sud za rješavanje spora sud u sjevernoj Francuskoj.

<sup>18</sup> Za više informacija vidjeti spojene predmete C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH Sud

<sup>19</sup> Vidjeti modul 5. ovog priručnika.

## Kontrolni popis za trgovce:

**Kako biste bili sigurni da poštujete propise o pravu odustajanja ,  
uvijek provjerite:**

1. postoji li potrošačevo pravo odustajanja za vrstu potrošačkog ugovora koji sklapate;
2. jeste li pravodobno i jasno obavijestili potrošača o njegovu pravu odustajanja;
3. jeste li pravodobno i jasno obavijestili potrošača da u slučaju odustajanja od ugovora, mora snositi troškove povrata proizvoda ;
4. jeste li potrošaču osigurali uzorak obrasca za odustajanje;
5. je li , ako potrošač odluči odustati od ugovora, poštujete sve one koje se odnose na puni povrat novca

# Prilozi

## Prilog 1. – Primjer obrasca za odustajanje kako je utvrđen u Prilogu I.B Direktivi o pravima potrošača

(Popunite i vratite ovaj obrazac samo ako želite odustati od ugovora) —

- Prima [ovdje trgovac unosi ime, geografsku adresu i, ako je dostupna, adresu e-pošte]:
- Ja/Mi (\*) ovime obavješćujemo da se ja/mi (\*) odustajem od ugovora o prodaji sljedeće robe (\*)/za pružanje sljedeće usluge (\*),
- Naloženo (\*)/primljeno dana (\*),
- Ime potrošača,
- Adresa potrošača,
- Potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac dostavlja u papirnatom obliku),
- [Datum]

U Hrvatskoj je Zakonom o zaštiti potrošača (NN19/22) čl.81 uređeno da će ministar nadležan za zaštitu potrošača Pravilnikom utvrditi tekst obrasca , a do donošenja istog primjenjuje se Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (NN 72/14). Dolje dajemo i primjerak obrasca iz spomenutog Pravilnika iz 2014.godine.

### PRIMJERAK OBRASCA O JEDNOSTRANOM RASKIDU

1. Ime, prezime i adresa potrošača \_\_\_\_\_
2. Prima [ovdje trgovac unosi svoj naziv i sjedište, te broj telefona, adresu elektroničke pošte ili broj telefaksa ]:
3. Ja \_\_\_\_\_ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o prodaji sljedeće robe/za pružanje sljedeće usluge (odabrati) \_\_\_\_\_, naručene/primljene dana \_\_\_\_\_

– potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru),

– datum.

Ukoliko trgovac omogućuje potrošaču jednostrani raskid ugovora na svojoj mrežnoj stranici, dužan je potrošaču dati sljedeću uputu:

»Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi na našoj mrežnoj stranici možete elektronički ispuniti i poslati.

Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

# *Consumer Law* → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

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



Funded by  
the European Union