

Modul 1

Zahtjevi u pogledu
predugovornog informiranja

RUJAN 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

IZJAVA O ODRICANJU ODGOVORNOSTI:

Informacije i stajališta navedeni u ovoj publikaciji su autorovi i ne odražavaju nužno službeno mišljenje Komisije. Komisija ne jamči točnost podataka uključenih u ovu publikaciju. Ni Komisija ni bilo koja osoba koja djeluje u njezino ime ne mogu se smatrati odgovornima za moguću uporabu informacija sadržanih u njoj.

Ovaj dokument nije pravno obvezujući i ne predstavlja formalno tumačenje prava EU-a ili nacionalnog prava niti pruža sveobuhvatne ili potpune pravne savjete. 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 ažuriraju: svaku papirnatu verziju modula treba provjeriti u odnosu na moguća ažuriranja na internetskoj stranici www.consumerlawready.eu.

Rujan 2022.

Sadržaj

Uvod.....	6
Mogu li isključiti ili ograničiti primjenu prava o zaštiti potrošača?	9
Jesu li svi koji kupuju od mene potrošači?.....	9
Što se događa u slučaju transakcija s dvojnog namjenom?	10
Što je potrošački ugovor?	11
Što su zahtjevi u pogledu predugovornih informacija?	12
Jesu li neki potrošački ugovori izuzeti od zahtjeva u pogledu predugovornih informacija utvrđenih Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača?	12
Koji se zahtjevi u pogledu predugovornih informacija primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene u mojoj trgovini („ugovor u poslovnim prostorijama“)?	13
Dodatni zahtjevi u pogledu predugovornih informacija za ugovore u poslovnim prostorijama u skladu s nacionalnim pravom.	15
Koji se zahtjevi u pogledu predugovornih informacija primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene na daljinu ili izvan vašeg poslovnog prostora?.....	16
Kako morate predstaviti predugovorne i ugovorne informacije?	20
Što to znači u praktičnom smislu?	20
Na kojem se jeziku trebaju predstaviti te predugovorne i ugovorne informacije?	21
U slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, je li dovoljno da potrošaču usmeno kažem sve te informacije?	21
Trebam li te predugovorne i ugovorne informacije predstaviti na različite načine, ovisno o tome tko su moji ciljani potrošači?	22
Što se događa s prekograničnom prodajom?	22
Poseban tretman prodaje koju usmjeravate potrošačima s boravištem u drugim državama članicama	22
Pod kojim se uvjetima može smatrati da ciljate na potrošače u drugim državama članicama?.....	22
Što to znači za vas u praksi?	23
U slučaju spora u takvom prekograničnom ugovoru, koji je sud nadležan?.....	23

Koje su posljedice ako ne ispunim zahtjeve u pogledu predugovornih informacija?24

Prilog – Primjena regulatornih odluka Direktive o pravima potrošača u državama članicama.....35

„Osiguravanje da svi trgovci poštuju svoju obvezu jasnog i sveobuhvatnog informiranja potrošača prije kupnje osigurava pravednije i ravnopravnije uvjete na tržištu”

Trgovac

„Ako mi trgovci jasno i sveobuhvatno daju sve obavijesti sukladno zakonu, to poboljšava moje povjerenje u njih kao i u tržište”

Potrošač

„Jasne i sveobuhvatne informacije prije nego što kupim neki proizvod , pomažu mi donijeti dobre odluke o tome želim li ili ga stvarno ili ne ”

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 (Udruženje europskih gospodarskih i industrijskih komora, u konzorciju s BEUC-om (Europska organizacija za zaštitu potrošača) i SMEunited (Udruga obrtnika & 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 pozitivan¹. 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 sadrži i druge alate za učenje, poput videozapisa, kvizova i e-testa putem kojih možete dobiti CLR certifikat. Također se možete povezati sa stručnjacima i drugim malim i srednjim poduzetnicima putem foruma.

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

Modulom 1. Priručnika nastoji Vas upoznati s predugovornim informacijama koje kao trgovac morate dati prije sklapanja ugovora s potrošačem. On opisuje koje informacije, kako i kada trebate pružiti, i daje vam savjete kako bi vam olakšali da se pridržavate zakona.

Modul predstavlja zahtjeve u pogledu predugovornih informacija utvrđene u Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača (Direktiva o pravima potrošača) koja je prenesena u nacionalno zakonodavstvo država članica EU-a. Detaljnije informacije o odredbama Direktive o pravima potrošača potražite u [Smjernicama Europske komisije²](#) koje su dostupne na svim službenim jezicima EU-a.

Direktiva o pravima potrošača izmijenjena je [Direktivom \(EU\) 2019/2161](#) od 27. studenoga 2019. o boljoj provedbi i modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača. Države članice EU-a morale su prenijeti te promjene u svoj nacionalni pravni sustav do 28. studenoga 2021., a nova pravila primjenjuju se od 28. svibnja 2022. Promjene koje se odnose na predugovorne informacije prikazane su u ovom modulu u zasebnim poljima pod naslovom „Nova pravila od 28. svibnja 2022.” Nadalje, [Direktivom \(EU\) 2019/770](#) o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Direktiva o digitalnom sadržaju) uvedeno je pravno jamstvo za digitalni sadržaj i digitalne usluge³. Stoga će trgovci prije sklapanja ugovora morati obavijestiti svoje potrošače o pravnom jamstvu za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu. Na ove promjene će Vam također biti skrenuta na pažnja u ovom modulu.

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 kapitalnim zahtjevima. Ti su ostali zahtjevi izvan područja primjene ovog Priručnika, ali potičemo vas da se upoznate s njima, uzimajući u obzir vaše specifično područje poslovanja. Doista, u slučaju sukoba između sektorskih pravila i općih pravila, trebala bi se primjenjivati sektorska pravila. [Baza podataka o potrošačkom pravu](#) ⁴ i [portal Vaša Europa](#)⁵ mogu vam pomoći u prikupljanju relevantnih informacija ili se možete obratiti lokalnoj poslovnoj organizaciji.

Hrvatska je u potpunosti uskladila svoje zakonodavstvo sa direktivama EU (2161 i 770) kroz donošenje dva nova zakona, Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine 19/22) koji je stupio na snagu 28. svibnja 2022.g. i Zakona o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Narodne novine 110/21) te izmjene Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21). Dva posljednje spomenuta zakona stupila su na snagu 1. siječnja 2022.g. Stoga se sve napomene vezane za gore navedenu novu europsku legislativu odnose i na hrvatsko nacionalno zakonodavstvo uz naznačene razlike.

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

² Vidjeti https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Vidjeti modul 3. Prava i jamstva potrošača

⁴ Vidjeti https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁵ Vidjeti <http://europa.eu/youreurope/business/>


Modul 1

Što je pravo EU-a o zaštiti potrošača?

Pravo EU-a o zaštiti potrošača sastoji se od različitih skupova pravila.

Odnose se na poštenost poslovnih praksi i ugovornih uvjeta, zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja, pravo potrošača na odustajanje i druga posebna pravila o zaštiti potrošača za određene vrste potrošačkih ugovora (npr. ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija, ugovore sklopljene na daljinu, npr. na internetu) i/ili one specifične za pojedine sektore (npr. ugovori o potrošačkim kreditima, ugovori o putovanju u paket aranžmanima, ugovori o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, pravila o dobrom jamstvu itd.).

Ako je zakonodavstvo EU-a u posebnom sektoru u suprotnosti s odredbama Direktive o pravima potrošača (DPP), pravila posebnog sektora ima prednost i ona se primjenjuju na taj sektor.

U početku bi moglo izgledati teško poštivati sve zakone o zaštiti potrošača. Sada kada imate ovaj Priručnik u rukama, imate ono što vam je potrebno da se bolje snađete u pridržavanju zakona! Ovisno o vašem poslovnom području, pobrinite se da se upoznate i s drugim relevantnim općim i/ili sektorskim zahtjevima u pogledu informacija.  Kako je prethodno navedeno, [baza podataka o potrošačkom pravu](#) ⁶ i [portal Vaša Europa također vam](#) ⁷ mogu pomoći da pronađete relevantne informacije, a možete kontaktirati i svoju lokalnu poslovnu organizaciju.

Mogu li isključiti ili ograničiti primjenu prava o zaštiti potrošača?

Ako prodajete robu ili usluge potrošaču, ni vi ni bilo tko drugi ne možete isključiti ili ograničiti primjenu potrošačkog prava.

Na primjer, nezakonito je pisati uvjete ugovora u kojima se navodi vaša namjera da isključite ili ograničite primjenu zakona o zaštiti potrošača, kao što su: „Na ovaj ugovor neće se primjenjivati pravila o potrošačkim ugovorima, već pravila općeg ugovornog prava”. Navođenje toga ne bi samo ostalo bez pravnih učinaka i ne bi bilo obvezujuće za potrošača; također može, u određenim okolnostima, predstavljati nepoštenu ugovornu odredbu za čije stavljanje u ugovor je predviđena sankcija 8.

Jesu li svi koji kupuju od mene potrošači?

Zahtjevi zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača primjenjuju se na vas svaki put kada svoje proizvode (robu, usluge, digitalni sadržaj) nudite „potrošaču” u bilo kojoj državi članici EU-a. Stoga je definicija „potrošača” važna.

Potrošač je svaka fizička osoba koja od vas kupuje proizvod koji neće koristiti za profesionalnu djelatnost, već samo za osobne potrebe.

Primjer. Potrošač može biti pojedinac koji za svoje osobne potrebe kupuje pisač u trgovini ili kupuje knjigu od trgovca na internetu.

⁶ Vidjeti bazu podataka potrošačkog prava https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁷ Vidjeti <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁸ Vidjeti modul 4. o nepoštenoj poslovnoj praksi i nepoštenim ugovornim uvjetima



Potrošač može biti samo fizička osoba. Pravne osobe, tj. poduzeća ili udruge, ne mogu se smatrati potrošačima. Međutim, u nekim državama članicama takvi subjekti uživaju sličnu razinu zaštite jer su neka pravila o zaštiti potrošača proširena kako bi se pružila zaštita i poduzećima ili određenim udrugama. Države članice ne smiju uvoditi drugačiju pravnu definiciju „potrošača”, koja je u potpunosti usklađena na europskoj razini. 🇪🇺 Hrvatska je u ovom dijelu u potpunosti uskladila svoje nacionalno zakonodavstvo sa pravilima EU.

Kada netko kupuje proizvode u profesionalne svrhe, na primjer, kako bi ih dalje preprodao u opskrbnom lancu, u načelu se ne primjenjuje potrošačko pravo.

Primjer: osoba koja kupuje tanjure i pribor za jelo za restoran koji vodi nije potrošač; stoga se pravo o zaštiti potrošača neće primjenjivati, osim odredaba Direktive 2001/95/EZ o općoj sigurnosti proizvoda. Isto tako, ako vaše poduzeće pruža usluge čišćenja prozora drugom poduzeću, potrošačko pravo neće se primjenjivati. Međutim, u takvim slučajevima primjenjivat će se drugi skupovi pravila EU-a i/ili nacionalnih pravila. 🇪🇺 U Hrvatskoj te odnose regulira Zakon o obveznim odnosima i pojedini specijalni propisi .

U nekim je zemljama uporaba PDV broja dobar pokazatelj toga djeluje li kupac kao potrošač ili ne. U

Hrvatskoj osoba koja kupuje proizvod ili uslugu i pri tome traži tzv.R1 račun nije potrošač jer joj takav račun treba za knjiženje troška kupljenog proizvoda kao troška svog gospodarskog subjekta.

Primjer: osoba kupuje računalo i traži R1 račun. Znači da će iznos plaćen za njega knjižiti kao trošak poslovanja. Ta osoba nije potrošač i nije zaštićena potrošačkim pravom .

Što se događa u slučaju transakcija s dvojnomo namjenom?

Možda se pitate: što se događa kada netko kupi proizvod za osobnu i profesionalnu uporabu?

Primjer 1.: odvjetnik kupuje računalo koje će koristiti za pisanje e-maila svojoj obitelji, ali i za izradu izvješća za svoje *kljente*.



Primjer 2.: osoba je popravila krov; živi u dijelu kuće sa svojom obitelji, a drugi dio koristi kao dućan za prodaju odjeće.



Primjenjuje li se pravo o zaštiti potrošača u situacijama u kojima ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama ima i osobnu i profesionalnu dimenziju?

To se naziva „ugovor s dvojnomo namjenom”: roba ili usluga ima dvostruku svrhu. U takvim slučajevima, kako bi se utvrdilo primjenjuje li se pravo o zaštiti potrošača, potrebno je provjeriti prevladavajuću svrhu tog ugovora. Drugim riječima, zadatak je provjeriti hoće li odvjetnik više koristiti svoje računalo za pisanje osobnih poruka e-mailom ili za pripremu dokumenata za svoje klijente. Isto tako, postavlja se pitanje predstavlja li spomenuta kuća više mjesto za prodaju odjeće ili obiteljsku kuću.

Primjer: ako se računalo koristi 20 % vremena za pisanje e-mailova klijentima i 80 % vremena za pisanje osobnih poruka e-mailom, ugovor će biti zaštićen zakonom o zaštiti potrošača. Ipak, u nekim situacijama će biti vrlo teško utvrditi takve činjenice.

Što je potrošački ugovor?

Potrošački ugovor je svaki ugovor koji trgovac sklapa s potrošačem, bez obzira na način na koji je ugovor sklopljen (npr. putem interneta, telefonom ili u trgovini) i neovisno o tome ima li za cilj isporuku robe, usluga i/ili digitalnog sadržaja.

Na primjer, ugovor sklopljen na internetu s potrošačem o prodaji knjige.

U Direktivi o pravima potrošača razlikuju se „ugovori sklopljeni u poslovnim prostorijama” (npr. potrošački ugovori sklopljeni u trgovini), „ugovori na daljinu” (npr. potrošački ugovori sklopljeni na internetu ili putem telefona) i „ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija” (npr. potrošački ugovori sklopljeni u potrošačevu domu, na izletu i slično).

Za razliku od „**ugovora sklopljenih u poslovnim prostorijama**“, „**ugovori na daljinu**” su oni u kojima trgovac i potrošač u trenutku sklapanja ugovora nisu istodobno fizički prisutni. Tipični primjeri ugovora sklopljenih na daljinu uključuju one sklopljene poštom,

putem interneta ili telefona. Ugovori na daljinu uključuju i situacije u kojima potrošač posjećuje poslovne prostore samo radi prikupljanja informacija o robi ili uslugama, ali naknadno pregovara i sklapa ugovor na daljinu. Naprotiv, ugovor pregovaran sredstvima daljinske komunikacije (npr. e-poštom ili telefonskim pozivom radi promjene termina ili rezervacije), ali sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca, ne bi se mogao smatrati ugovorom na daljinu.



„**Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija**” su **ugovori** sklopljeni uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i potrošača, ali na mjestu koje nije poslovni prostor trgovca. Poslovni prostori uključuju prostorije u bilo kojem obliku (npr. trgovine, štandovi itd.) koje trgovcu služe kao stalno ili uobičajeno mjesto poslovanja. Poslovni prostori uključuju i prostore kojima se trgovac koristi na sezonskoj osnovi (npr. prodavaonica sladoleda na plaži tijekom ljeta). Obično su ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora oni sklopljeni u potrošačevu domu, na radnom mjestu ili tijekom izleta koji organizira trgovac.



Dok za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama države članice mogu dodati predugovorne zahtjeve uz zahtjeve utvrđene u Direktivi o pravima potrošača (CRD)⁹, za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija zahtjevi za predugovorne informacije utvrđeni su u toj Direktivi, a države članice ne smiju dodavati druge. Stoga, ako želite ponuditi svoju robu ili usluge potrošačima u različitim državama članicama EU-a, to možete učiniti s web mjesta tako što ćete se pobrinuti da ispravno prevedete na sve relevantne jezike potpuno iste, sveobuhvatne predugovorne informacije. Od 28. svibnja 2022. Potrošači imaju prava i kada ne plaćaju u novcu za digitalnu uslugu/sadržaj, ali daju osobne podatke (osim ako su ti podaci strogo potrebni za pružanje digitalnog sadržaja, npr. adresa e-maila kojoj digitalni sadržaj treba isporučiti).

Što su zahtjevi u pogledu predugovornih informacija?

Zahtjevi u pogledu predugovornih informacija su informacije koje je zakonodavac utvrdio kao važne kako bi se osiguralo da potrošač donese informiranu odluku prije sklapanja ugovora. Direktivom o pravima potrošača utvrđuje se opći popis informacija koje trgovac mora otkriti potrošaču prije nego što potrošač

sklopi ugovor u poslovnim prostorijama, izvan poslovnih prostorija ili na daljinu.

Napominjemo da i u fazama koje prethode predugovornoj fazi, primjerice tijekom oglašavanja, trgovci diljem EU-a moraju postupati u skladu s profesionalnom pažnjom i otkriti sve elemente kako bi prosječni potrošači mogli donijeti informirane odluke o transakcijama. Ako se to ne učini, može doći do zavaravajućeg djelovanja ili propusta.¹⁰

Jesu li potrošački ugovori izuzeti od zahtjeva u pogledu predugovornih informacija utvrđenih Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača?

Da, zahtjevi u pogledu predugovornih informacija utvrđeni u Direktivi o pravima potrošača ne primjenjuju se na sljedeće ugovore:

- a) ugovore za socijalne usluge, kao što je socijalna skrb;
- b) ugovore o uslugama zdravstvene skrbi;
- c) ugovore o igrama na sreću, uključujući lutrije, kasino igre i transakcije klađenja;
- d) ugovore o financijskim uslugama, kao što su različiti ugovori o potrošačkim kreditima;
- e) ugovore o stvaranju, stjecanju ili prijenosu nepokretne imovine ili prava na nepokretnu imovinu;
- f) ugovore o izgradnji novih zgrada, značajnoj prenamjeni postojećih zgrada i o najmu stambenog prostora;
- g) ugovore o putovanjima u paket aranžmanima¹¹;


⁹ Vidjeti Prilog 1.

¹⁰ Vidjeti modul 4. o nepoštenoj poslovnoj praksi i nepoštenim ugovornim uvjetima.

¹¹ Uz iznimku članka 6. stavka 7., članka 8. stavaka 2. i 6. i članaka 19., 21. i 22. DPP-a koji se primjenjuju i na ugovore o putovanju u paket aranžmanu.

- h) ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, dugoročnim proizvodima za odmor, ugovorima o preprodaji i razmjeni;
- i) ugovore koje je, u skladu s nacionalnim pravom država članica, sklopio javni dužnosnik koji ima zakonsku obvezu biti neovisan i nepristran i koji mora osigurati, pružanjem sveobuhvatnih pravnih informacija, da potrošač sklapa ugovor samo na temelju pažljivog pravnog razmatranja i poznavanja njegova pravnog područja primjene;
- j) ugovore o isporuci prehrambenih proizvoda, pića ili druge robe namijenjene za trenutnu potrošnju u kućanstvu, a koje trgovac učestalo i redovito fizički isporučuje u dom ili na radno mjesto potrošača;
- k) ugovore o uslugama prijevoza putnika, uz iznimku članka 8. stavka 2. o formalnim zahtjevima za internetsku prodaju, 19. o naknadama za uporabu sredstava plaćanja i članka 22. Direktive o pravima potrošača o dodatnim plaćanjima (zabrana naknada za iznenađenje)¹²;
- l) ugovore sklopljene putem automata za prodaju ili automatiziranih poslovnih prostora;
- m) ugovore sklopljene s telekomunikacijskim operaterima putem javnih govornica za njihovo korištenje ili sklopljene za korištenje samo jednog priključka putem telefona, interneta ili telefaksa koje je uspostavio potrošač;
- n) od 28. svibnja 2022. ugovori za svu robu koja se prodaje izvršenjem ili na drugi način na temelju zakona.

Međutim, obveze predugovornog informiranja i dalje postoje za mnoge od tih ugovora na temelju drugih propisa EU-a ili nacionalnog prava. To je, na primjer, slučaj s ugovorima o potrošačkim kreditima¹³.

Osim toga, u skladu s odredbama Direktive o pravima potrošača, neke su države članice donijele i nacionalna pravila kojima se trgovci izuzimaju od zahtjeva u pogledu predugovornih informacija za „ugovore male vrijednosti”: to je slučaj u Austriji, Belgiji, Cipru, Danskoj, Estoniji, Finskoj, Njemačkoj, Grčkoj, Irskoj, Italiji, Latviji, Litvi, Luksemburgu, Malti, Nizozemskoj, Poljskoj, Portugalu, Rumunjskoj, Sloveniji, Švedskoj i Ujedinjenoj Kraljevini. Pogledajte PRILOG 1. kako biste saznali više o tim posebnostima. Hrvatska nije iskoristila ovu mogućnost za izuzetak po kriteriju male vrijednosti proizvoda. 

Koji se zahtjevi u pogledu predugovornih informacija primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene u mojoj trgovini („ugovor u poslovnim prostorijama“)?

U skladu s Direktivom o pravima potrošača u cijelom je EU-u osam ključnih informacija koje morate jasno predstaviti potrošačima prije nego što s vama sklope bilo kakav ugovor o prodaji ili pružanju usluga u vašoj trgovini ako te informacije već nisu vidljive iz konteksta u kojem poslužete. To su:

1. **Glavne značajke** robe ili usluga koje nudite: sve pojedinosti o glavnim značajkama proizvoda koji se prodaje. Na primjer, veličina i slična svojstva (npr. memorija od 64 KB USB sticka) i materijal/sastav (npr. kožna jakna) proizvoda.

Važno je da medij koji se upotrebljava za pružanje tih informacija bude lako čitljiv i razumljiv prosječnom potrošaču; ovaj medij može biti, na primjer, komad papira.

¹² Od 28. svibnja 2022. članak 21. (osnovna telefonska tarifa za usluge nakon prodaje) DPP primjenjivat će se i na ugovore o prijevozu.

¹³ Zahtjevi u pogledu predugovornih informacija utvrđeni su Direktivom o potrošačkim kreditima (2008/48/EZ).

2. **Vaš identitet**, kao što su vaše trgovačko ime, geografska adresa na kojoj imate poslovni nastan i telefonski broj vaše tvrtke. Adresa trgovine ili restorana (zemljopisna adresa) očiti je primjer informacija koje su vidljive iz konteksta, u slučaju ugovora sklopljenih u poslovnim prostorijama. Hrvatska je ovdje dodala i adresu elektroničke pošte trgovca ako postoji.

3. **Ukupna cijena** robe ili usluga koje nudite. To znači da cijena mora biti potpuna, tj. mora uključivati sve primjenjive poreze, dodatne vozarine, dostavu i poštanske troškove (ako postoje). Ako se cijena ne može izračunati unaprijed, potrošaču morate otkriti kako će se cijena izračunati ili, ako se ti troškovi ne mogu razumno unaprijed izračunati, činjenicu da se takvi dodatni troškovi mogu biti naplaćeni.

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

4. Svi uvjeti plaćanja, **isporuke, izvršenje**, vrijeme do kojeg se obvezujete isporučiti robu ili izvršiti uslugu te pravila o **postupanju s pritužbama**.

Primjer: obavijestiti potrošača da je proizvod isporučen putem određenog prijevoznika i da će isporuka biti izvršena u roku od 15 radnih dana. Također, obavijestiti ga o tome što treba učiniti u slučaju da se želi žaliti i kako podnijeti pritužbu.

5. Postojanje **zakonskog jamstva** sukladnosti za robu, postojanje i uvjeti postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava. U skladu s pravom Unije treba napraviti razliku između zakonskog jamstva i komercijalnog jamstva. Zakonsko jamstvo obvezno je u skladu sa zakonom, tj. Direktivom 1999/44/EZ o prodaji robe široke

potrošnje kako je provedena u nacionalnim zakonima država članica EU-a. U EU-u zakonsko jamstvo za potrošačke proizvode traje najmanje dvije godine i daje pravo potrošaču u svezi sa svakim nedostatkom koji je već postojao u trenutku njezine isporuke. Komercijalno jamstvo dodaje se zakonskom jamstvu, a dobrovoljno ga odobrava prodavatelj ili proizvođač.

Primjer: Komercijalno jamstvo koje potrošaču nudi prava povezana s funkcioniranjem pegle tijekom pet godina, a ne samo tijekom dvije godine obuhvaćene zakonskim jamstvom i koje pokriva više od nedostataka koji su postojali u trenutku isporuke. Trgovac je obavezan učiniti postojanje i uvjete zakonskog jamstva vidljivima potrošačima.

Ako nudite uslugu nakon prodaje, morate obavijestiti potrošača o njezinu postojanju i načinima ostvarivanja koristi od nje¹⁴.

U tom kontekstu imajte na umu da u skladu s Direktivom o pravima potrošača troškovi pozivnog centra za korisnike nikada ne mogu biti viši od troškova lokalnog telefonskog poziva, ako je poziv povezan s pitanjem o postojećem ugovoru.

Nova pravila na temelju Direktive o digitalnom sadržaju

Novom Direktivom o digitalnom sadržaju¹⁵ uvodi se zakonsko jamstvo za digitalni sadržaj i digitalne usluge (vidjeti modul 3. Prava i jamstva potrošača).

Stoga trgovci prije sklapanja ugovora moraju obavijestiti svoje potrošače o zakonskom jamstvu u svezi usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge .

6. **Trajanje** ugovora.

Ako je vašim ugovorom predviđeno da se potrošač

¹⁴ Vidjeti modul 3. o prodaji potrošača u kojem su opisana prava potrošača koja trgovac mora osigurati za neispravnu robu.

¹⁵ **Direktiva (EU) 2019/770** o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga koja je u Hrvatskoj implementirana u istoimeni zakon. (NN 110/21)

mora obvezati na minimalno vrijeme trajanja ugovora, morate unaprijed obavijestiti potrošača o trajanju tog roka.

Primjer: Morate obavijestiti potrošače o minimalnom broju mjeseci koliko moraju ostati članom u vašoj teretani kako bi mogli imati koristi od ponuđene cijene godišnje pretplate.

III

Morate pojasniti ima li ugovor o pretplati određeno trajanje ili ne, te je li se automatski produljuje u slučaju neotkazivanja. Na primjer, ako zahtijevate da potrošač otkáže ugovor 15 dana ranije, mora biti obaviješten o tom otkaznom roku prije sklapanja ugovora.

7. **Funkcionalnost**, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite, **digitalnog sadržaja**, ako postoji. To znači da potrošaču morate objasniti kako digitalni sadržaj funkcionira u praksi. To se posebno odnosi na postojanje ili nepostojanje tehničkih ograničenja.

Primjer: Navedite može li se određeni računalni softver koji prodajete u trgovini upotrebljavati izvan mreže i/ili na internetu; navedite je li uporaba softvera ograničena samo na jednu zemlju.

8. **Interoperabilnost digitalnog sadržaja** s hardverom i softverom.

Primjer: Obavijestiti potrošača da se digitalni sadržaj koji nudite može upotrebljavati samo za Macintosh operative sustave samo na Appleovim računalima.

Osim toga, ako prodajete robu s digitalnim elementima, digitalnim sadržajem ili uslugama, morat ćete obavijestiti potrošača o njezinoj **funkcionalnosti, kompatibilnosti i interoperabilnosti** s hardverom i softverom.

S obzirom na to da je većina tih transakcija domaće naravi, Direktivom o pravima potrošača svim se državama članicama EU-a omogućuje da u skladu s nacionalnim pravom uvedu dodatne predugovorne zahtjeve na navedeni popis. Stoga, ako želite otvoriti trgovinu u drugoj državi članici, trebali biste se upoznati s mogućim dodatnim zahtjevima u pogledu informacija koji se ondje primjenjuju.

Iako su neki elementi objašnjeni u nastavku, PRILOG 1. pružit će vam pregled regulatornih odluka svake države članice.¹⁶

Dodatni zahtjevi u pogledu predugovornih informacija za ugovore u poslovnim prostorijama u skladu s nacionalnim pravom.



Napominjemo da su neke države članice dodale dodatne stavke na navedeni popis¹⁷. Nadalje, neke su države članice izuzele svakodnevne transakcije od obveze dostavljanja prethodnih informacija sukladno gore navedenom popisu¹⁸.

Hrvatska je na popis sadržaja prethodne obavijesti dodala za trgovca i njegovu adresu elektroničke pošte uz zemljopisnu adresu. Isto tako traži da trgovac obavijesti potrošača i o ispravama koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda, kao što su tehničke upute, upute za sklapanje, upute za uporabu, upozorenje o mogućoj opasnosti pri uporabi. Tahtjeva se da prethodna obavijest sadrži i informaciju o mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova

Nova pravila od 28. svibnja 2022.

¹⁶ Alternativno, možete se osvrnuti i na stvarne obavijesti koje su dostavile države članice o upotrebi regulatornih izbora u skladu s člankom 29. Direktive 2011/83/EZ o pravima potrošača. Vidjeti <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer->

[contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

¹⁷ U skladu s člankom 5. stavkom 4. DPP.

¹⁸ U skladu s člankom 5. stavkom 3. DPP.

odnosno o sustavima za obeštećenje te načinu kako ih potrošač može koristiti .

U skladu s člankom 5. stavkom 3. DPP -a Hrvatska je kao izuzetak od davanja prethodnih obavijesti predvidjela svakodnevne poslove između trgovaca i potrošača koji se ispunjavaju u trenutku njihova sklapanja.

Vidjeti smjernice DPP-a, str. 2019.]

Koji se zahtjevi u pogledu informacija primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene na daljinu ili izvan vašeg poslovnog prostora?

Direktivom o pravima potrošača u potpunosti je usklađen popis predugovornih informacija koje morate dati svojim potrošačima ako poslujete na daljinu (npr. na internetu ili telefonu) i/ili ako sklapate ugovore „izvan poslovnih prostorija”, primjerice na kućnom pragu potrošača. To znači da za te komercijalne kanale države članice više ne smiju dodavati predugovorne zahtjeve na popis utvrđen u Direktivi.

Ovaj popis uključuje sve informacije koje trebate pružiti kod sklapanja ugovora u poslovnim prostorijama , **plus još** nekoliko stavki. Mnoge od njih primjenjuju se samo ako i kada je to primjenjivo, ovisno o prirodi predmetne transakcije i činjenici da za (većinu) ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija potrošači diljem EU-a imaju pravo na odustajanje u roku od 14 dana. ²⁰ **Popis dodatnih stavki, uz prethodno navedene zahtjeve za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama**²¹:

1. Osim otkrivanja vašeg identiteta i zemljopisnog mjesta poslovnog nastana, svaki put kad poslujete

na daljinu ili izvan poslovnih prostora morate se pobrinuti da navedete telefonski broj i e-mail kako bi vaš potrošač mogao brzo i učinkovito komunicirati s vama. Ako djelujete u ime drugog trgovca, morate navesti i njegovu geografsku adresu i identitet.

1. Ako se razlikuje od mjesta poslovnog nastana, morate navesti i adresu trgovca u čije ime djelujete, na koju potrošač može poslati pritužbe.
2. Ako se razlikuju od troškova lokalnog telefonskog poziva („osnovna cijena”), morate obavijestiti potrošača i o trošku upotrebe sredstva daljinske komunikacije za sklapanje ugovora. Nakon sklapanja ugovora, pazite da u skladu s Direktivom o pravima potrošača, trošak dežurne telefonske linije koja odgovara na upite potrošača u vezi s njihovim ugovorima nikada ne premaši osnovnu tarifu.
3. Ako se pridržavate određenog kodeksa ponašanja svoje grupacije ili struke , morate također obavijestiti potrošača o njegovu postojanju i načinu na koji se mogu dobiti njegove kopije.
4. Ako se ugovorom od potrošača zahtijeva plaćanje ili davanje pologa ili drugog financijskog jamstva, morate unaprijed obavijestiti potrošača o uvjetima i načinima plaćanja.

Primjer: Otkrijte da ste potpisnik ICC Kodeksa o oglašavanju i marketinškoj komunikacijskoj praksi i dodajte poveznicu na nju.

Primjer: kod rezervacije hotela on line , morate unaprijed obavijestiti svoje klijente ako moraju uplatiti akontaciju za hotel, i pod kojim uvjetima ju mogu eventualno dobiti natrag.

¹⁹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en#guidance-on-the-application-of-the-directive

²⁰ Vidjeti modul 2. o pravu potrošača na odustajanje od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija

²¹ Vidjeti popis

5. Kad god to primjenjivo, morate obavijestiti potrošače i o mogućnosti upotrebe izvansudskih žalbenih mehanizama i mehanizama pravne zaštite za rješavanje svih sporova koje potrošač može imati s vama. To se može učiniti, primjerice, zahvaljujući platformi za internetsko rješavanje sporova (ORS/ODR), koja je alat koji pomaže potrošačima da podnesu pritužbu određenom subjektu za alternativno rješavanje sporova (ARS) 22. Hrvatska je ovu informaciju uvela i na listu za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama.
6. Naposljetku, ako se pravo odustajanja ili ograničeno pravo odustajanja ne primjenjuje na određenu vrstu ugovora²³, morate obavijestiti svojeg klijenta o toj činjenici i/ili o okolnostima pod kojima on/ona gubi to pravo odustajanja. Ako je, naprotiv, ugovor obuhvaćen pravom odustajanja, morate obavijestiti svojeg klijenta o sljedećem:
- a) uvjetima, roku i postupcima za ostvarivanje tog prava u skladu s predloškom obrasca utvrđenim zakonom²⁴;
 - b) činjenici da će morati snositi troškove povrata robe u slučaju odustanka i u slučaju ako se roba zbog svojih obilježja ne može vratiti poštom, trošak povrata robe na drugi način.
- Primjer:** ako je potrošač od vas kupio hladnjak ili perilicu rublja (proizvodi koji se obično dostavljaju od vrata do vrata posebnom dostavnom službom, a ne predaju se za otpremu poštanskom uredu), potrošaču morate navesti bar jednog prijevoznika (na primjer onog kojem je bila povjerena isporuka robe) i jednu cijenu za vraćanje robe ili bar razumnu procjenu

najvišeg troška, po mogućnosti na temelju troška obavljene dostave²⁵; i

- c) činjenica da, ako potrošač ostvari pravo odustajanja nakon što je tijekom roka za odustajanje izričito zatražio da započne s korištenjem usluge, dužan vam je platiti razmjerne troškove usluga koje ste mu do odustanka pružili.

Primjer: ako potrošač s vama sklopi ugovor o pružanju usluga mobilne telefonije, morate ga obavijestiti da bi vam, ako izričito zahtijeva da usluge odmah počnu, ali odluči, npr. 10 dana nakon potpisivanja ugovora, odustati od njega, morao platiti jednu trećinu mjesečne pretplate uvećanu za cijenu svih dodatnih usluga primljenih do tada.


Nova pravila od 28. svibnja 2022.

U skladu s novim pravilima, države članice imale su mogućnost produljenja roka za odustajanje s 14 na 30 dana za dvije vrste ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija:

— Ne zatraženi posjeti trgovca domu potrošača.

— Izleta koje organizira trgovac s ciljem promidžbe ili prodaje proizvoda potencijalnim potrošačima.

Cilj je ove opcije potrošačima pružiti dodatnu zaštitu u pogledu tih posebnih prodajnih praksi i/ili kanala.

Kao trgovac morat ćete prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošače o trajanju roka za odustajanje. Stoga, ako se te vrste prodaje odnose na vas, ne zaboravite provjeriti jesu li države članice u kojima poslujete prihvatile takav regulatorni izbor kako biste ispravno obavijestili potrošače o trajanju njihova roka za odustajanje.  Hrvatska je iskoristila ovu regulatornu

²² Za više pojedinosti vidjeti modul 5.

²³ U članku 16. Direktive o pravima potrošača navode se vrste ugovora za koje ne postoji pravo odustajanja. Za više pojedinosti vidjeti modul 2. o pravu odustajanja i [Smjernice Glavne uprave za pravosuđe o Direktivi o pravima potrošača](#)

(http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

²⁴ Za više pojedinosti vidjeti Modul 2.

²⁵ Vidjeti [Smjernice GU-a JUST o Direktivi o pravima potrošača](#), poglavlje 6.2.

mogućnost i produljila rok za odustajanje na 30 dana kod ugovora o životnom i dodatnom mirovinskom osiguranju .

Važno je napomenuti da je u određenim slučajevima obveza davanja prethodne obavijesti pojednostavnjena.

Komunikacija na daljinu ponekad pruža samo ograničeni prostor ili vrijeme za prikaz informacija. U takvim slučajevima morate dostaviti najvažnije informacije prije sklapanja ugovora, tj.:

1. vaš identitet
2. glavne značajke proizvoda koji nudite
3. njegova ukupna cijena
4. informacije o korištenju prava odustajanja
5. trajanje ugovora ili, ako je neodređeno, uvjete njegova raskida.

Međutim, svi preostali zahtjevi u pogledu informacija moraju se osigurati potrošaču na odgovarajući način (npr. na PDF dokumentu nakon stvarne narudžbenice).

Nadalje, u slučaju ugovora na internetu, trgovac mora, prije nego što potrošač pošalje narudžbu i prihvati platiti, u potpunosti ga na vidljiv način obavijestiti o sljedećim pitanjima:

1. koja su glavna obilježja proizvoda;
2. koja je njegovna ukupna cijena;
3. koje je trajanje ugovora ili, ako je ugovor neodređenog trajanja, koji su uvjeti za njegovo raskidanje;
4. ako je ugovorom predviđeno, minimalno vrijeme u kojem je potrošač vezan ugovorom i koje je trajanje tog razdoblja.

Trgovac mora osigurati da potrošač prilikom slanja svoje narudžbe na internetu izričito potvrdi da razumije da a narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja. Ako naručivanje podrazumijeva aktiviranje gumba ili slične funkcije, gumb ili slična funkcija moraju biti označeni na lako čitljiv način samo riječima „plati sada”, „kupiti sada”,

„potvrditi kupnju”, „narudžba s obvezom plaćanja” ili odgovarajućom nedvosmislenom formulacijom koja upućuje na to da slanje narudžbe podrazumijeva i obvezu plaćanja trgovcu.

Posebna pravila za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija:

Imajte na umu da za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija potrošačima dostavljate primjerak potpisanog ugovora. Informacije prije sklapanja ugovora i presliku ugovora morate dostaviti na papiru ili, ako se potrošač slaže, na drugom trajnom mediju.


Ovdje su i neka pojednostavnjenja u pogledu određene vrste **ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija**, pri čemu:

- potrošač izričito zahtijeva usluge popravka ili održavanja i,
- trgovac i potrošač odmah ispunjavaju svoje ugovorne obveze (obično usluge popravka i plaćanja) i
- plaćanje koje treba izvršiti ne prelazi 200 EUR-a.
- Hrvatska je ovdje uvela limit od 1500,00 kn što odgovara iznosu od 200 EUR-a

U takvim slučajevima morate potrošača obavijestiti o sljedećem, na papiru ili, ako se potrošač slaže, na drugom trajnom nosaču podataka:

- vaš identitet, vaša adresa (mjesto poslovnog nastana), telefonski broj i e-mail;
- cijena ili način na koji se cijena izračunava zajedno s procjenom ukupne cijene. Ako se potrošač slaže, ne trebate papir ili drugi trajni medij za sljedeće informacije:
- glavna značajka dostave, postoji li pravo odustajanja ili ne.

Napominjemo da sljedeće države članice ne primjenjuju ta pojednostavnjenja u pogledu ugovora koji se odmah sklapaju izvan poslovnih prostorija za usluge popravka i održavanja: Irska, Litva, Nizozemska, Portugal,

Slovenija, Slovačka i Španjolska.  Hrvatska je uz utvrđivanja posebnih okolnosti iskoristila mogućnost uvođenja pojednostavljenih pravila o sadržaju prethodne obavijesti kod ugovora o uslugama popravka ili održavanja izvan poslovnih prostorija. Zakonom je dana mogućnost trgovcu da neke (važnije) informacije potrošaču da na papiru ili uz njegov pristanak na drugom trajnom mediju. Za drugu grupu informacija hrvatski zakon dozvoljava da ih trgovac da usmeno, ali samo uz izričitu suglasnost potrošača.

Nova pravila od 28. svibnja 2022.

a) Posebni zahtjevi u pogledu predugovornih informacija za ugovore sklopljene na internetskim tržištima²⁶.


Prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu, pružatelj internetskog tržišta morat će potrošaču na **jasan, primjeren i razumljiv način pružiti sljedeće informacije:**

(1) opći podaci u **posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan** sa stranice na kojoj su predstavljene ponude o glavnim parametrima kojima se određuje poredak (rangiranje) ponuda predstavljenih potrošaču na temelju potrošačevog upita za pretraživanje i, relativna važnost tih parametara u odnosu na druge parametre.

(2) je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili ne, na temelju njegove vlastite izjave pružatelju usluga internetskog tržišta.

(3) ako treća strana nije trgovac, tada se prava potrošača propisana EU-u propisima ne primjenjuju na ugovor te treće strane sa potrošačem.


(4) ako je primjenjivo, kako se obveze iz ugovora dijele između treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružatelja internetskog tržišta.

 U hrvatskom zakonu, kako bi se osiguralo da su ove obavijesti potrošaču vidljive i lako dostupne na posebno dijelu internetskog sučelja, dodatno je propisano da ova obveza nije ispunjena ako su propisane obavijesti dane u sklopu općih uvijeta poslovanja.

b) Dodatni zahtjevi u pogledu predugovornih informacija za ugovore na daljinu i za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija

— Imajte na umu da ste dužni obavijestiti potrošače o svojem telefonskom broju i vašoj e mail adresi. Možete osigurati druga internetska sredstva pisane komunikacije koja omogućuju čuvanje sadržaja i datuma/vrijeme prepiske s vama. Osim toga, možete se koristiti i drugim komunikacijskim kanalima kako biste doprli do svojih potrošača, kao što su razgovori (chat) itd.

— Ako je primjenjivo, kao trgovac morat ćete obavijestiti potrošače o personalizaciji cijena na temelju automatiziranog donošenja odluka. U praksi to znači da, kad god je to relevantno, morate unaprijed obavijestiti svoje potrošače da je cijena koju ste im predstavili određena sustavom automatiziranog donošenja odluka, kroz prikupljanje podataka o potrošačima²⁷.

 Hrvatska je za ovu vrstu ugovora propisala koji (dodatni) uvjeti moraju biti ispunjeni (izričiti pristanak potrošača) da bi se primijenila mogućnost davanja manjeg obima informacija potrošaču kod pružanja usluga popravka ili održavanja izvan poslovnih prostorija, u pravilu u domu potrošača.

²⁶ Ažurirana Direktiva o pravima potrošača sadržava definiciju internetskog tržišta (engl. market place): „usluga koja se koristi softverom, uključujući internetsku stranicu, dio internetske stranice ili aplikaciju, kojom upravlja trgovac ili kojom se upravlja u njegovo ime, a kojom se potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima..”

²⁷ Tom obvezom informiranja ne dovodi se u pitanje Uredba (EU)2016/679 "Opća uredba o zaštiti podataka..", kojom se posebno predviđa pravo pojedinca da ne podliježe automatiziranom pojedinačnom donošenju odluka, uključujući izradu profila.

Kako morate predstaviti predugovorne i ugovorne informacije?

Tekst koji pruža tražene informacije uvijek bi trebao biti jednostavan za čitanje i razumijevanje za prosječnog potrošača. Pružene informacije moraju biti pružene na jasan, čitljiv i razumljiv način.

Što to znači u praktičnom smislu?

Procjena jesu li informacije pružene na ispravan način uvijek se radi za svaki pojedinačni slučaj. Evo nekoliko praktičnih savjeta kako biste povećali svoje šanse za usklađenost vašeg načina pružanja informacija :

- upotrijebite vrstu fonta koja je jednostavna za čitanje i dovoljne veličine (npr. veličina fonta usporediva s fontom 12 Times New Roman)

- provjerite da se slova jasno pojavljuju na boji pozadine (npr. crna na bijeloj boji; npr. nije svijetlo žuto na bijeloj boji)
- ostavite dovoljno prostora između rečenica i stavaka
- pišite jasnim jezikom.

Jednostavno rješenje

Ako sumnjate u jasnoću svojih pripremljenih informacija, zamolite neku osobu u vašoj blizini (obitelj, prijatelje, kolege itd.) da vam da svoje iskreno mišljenje o tome smatra li napisane informacije ih jasnim, čitljivim i sveobuhvatnim.

Nije dopušteno	Dopušteno
„Imate dvije godine jamstvenog razdoblja ²⁸ „	„Naša adresa je Atena Road 21, 1000 Limassol, Cipar”
„U slučaju spora primjenjivat će se francusko pravo” ²⁹	„Imate 14 (četnaest) dana od datuma primitka proizvoda za ostvarivanje svog prava odustajanja od ugovora ”
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	„Za svaki proizvod koji kupite od nas imate dvogodišnje zakonsko jamstvo tijekom kojeg možete upotrijebiti neko od prava koja su vam osigurana ako se pokaže da vaš proizvod nije u skladu s ugovorom.”
□□	

²⁸ Treba pojasniti da je riječ o zakonskom jamstvu.

²⁹ Kao takva, ova izjava nije uvijek točna, osobito u prekograničnoj prodaji. U načelu, ako ciljate na potrošače u državi članici EU-a koja nije vaša, primjenjuje se pravo mjesta boravišta potrošača. Međutim,

ugovorne stranke mogle bi odlučiti primijeniti drukčije pravo. U tom slučaju odabirom prava ne može se vašem stranom potrošaču uskratiti zaštita koju pružaju obvezne odredbe njegove zemlje boravišta.

Na kojem se jeziku trebaju dati predugovorne i ugovorne informacije?

Svaka država članica može odrediti jezik na kojem se informacije moraju pružiti potrošaču. Kako je opisano u Prilogu 1., više od polovine svih država članica iskoristilo je taj regulatorni izbor (Bugarska, Cipar, Češka, Danska, Estonija, Francuska, Italija, Litva, Malta, Poljska, Portugal, Rumunjska, Slovenija, Španjolska) U većini slučajeva riječ je o službenom jeziku/jezicima države članice. 🇭🇷 Hrvatska je propisala obvezu davanja predugovornih obavijesti na hrvatskom jeziku i na latiničnom pismu što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika.

Ovo je vrlo važno. Naime, ako informacije ne pružate na jeziku koji propisan, smatra se da informacije uopće nisu pružene. Kako biste provjerili koji je jezik svaka država članica odabrala, pogledajte PRILOG 1.

U slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, je li dovoljno da potrošaču usmeno kažem sve te informacije?

U slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, pružanje informacija potrošaču usmeno nije dovoljno. Informacije se moraju dostaviti u papirnatom obliku.

🇭🇷 Hrvatska je propisala mogućnost usmenog davanja nekih informacija kod ugovora o popravku ili održavanju no to se uvjetuje **izričitom suglasnošću** potrošača.

Informacije se mogu pružiti i na drugom trajnom nosaču podataka ako je **potrošač pristao** na to. Takvo je i hrvatsko rješenje ali radi se o drugoj grupi informacija, koje su „važnije“ od gore spomenutih. Kako bi se

osigurali, uvijek imajte dokaz u pisanom obliku da je potrošač pristao da se informacije pružaju na trajnom mediju koji nije komad papira. Ostali trajni nosači podataka uključuju, na primjer, e-poštu, USB stick ili fotografiju, tj. medije čiji sadržaj trgovac ne može jednostrano izmijeniti i koje potrošač može pohraniti. Važno je te informacije pružiti na trajnom nosaču podataka kako bi potrošač u budućnosti mogao pristupiti informacijama.



Ako ne pružate informacije na način propisan zakonom, to će imati iste učinke kao da ih uopće niste pružili³⁰.

🇭🇷 Gledajući hrvatsko rješenje kod propisivanja, za trgovca jednostavnijeg načina davanja određenih informacija, važno je da uočite da se daje točan popis informacije u određenim situacijama (kod ugovora o uslugama popravka ili održavanja van poslovnih prostorija trgovca) kao i da se razlikuje samo **pristanak tj. suglasnost** potrošača (da bi se informacije mogle dati umjesto na papiru na drugom trajnom mediju) od „izričite suglasnosti „ potrošača kada trgovac neke informacije može dati usmeno.

³⁰ Vidjeti poglavlje „Koje su posljedice ako ne ispunim zahtjeve u pogledu predugovornih informacija“.

Trebam li te predugovorne i ugovorne informacije predstaviti na različite načine, ovisno o tome tko su moji ciljani potrošači?

Pravo EU-a zahtijeva da uvijek postupate s profesionalnom pažnjom i da postupate posebno pažljivo ako svoje proizvode i usluge predstavljate skupinama potrošača koji mogu biti posebno ranjivi zbog svoje dobi ili invaliditeta.

Ako ste posebno usmjereni na ranjive skupine potrošača, uvijek biste trebali prilagoditi načine pružanja informacija njihovim posebnostima. Na primjer, veličinu fonta informacija koje se pružaju potrošaču treba prilagoditi potrebama starije osobe. Informacije moraju biti vrlo jasne, razumljive i dostupne.

Isto tako, u slučaju slabovidnog potrošača, informacije bi se trebale pružiti uporabom odgovarajućih medija i simbola.

Nepridržavanje odgovarajućeg stupnja profesionalne pažnje prilikom postupanja s takvim posebnim potrošačima može predstavljati nepoštenu poslovnu praksu.³¹

Što se događa s prekograničnom prodajom?

Posebna rješenja za prodaju koju usmjeravate potrošačima s boravištem u drugim državama članicama

U skladu s³² pravom EU-a, ako usmjeravate svoje poslovne aktivnosti na potrošače u drugim državama članicama EU-a različitim od vaše, obično se na vaš ugovor sa stranim potrošačem primjenjuje pravo države u kojoj potrošač ima boravište. Ako ste oboje odabrali drukčije pravo, tim odabirom ne može se vašem stranom potrošaču uskratiti zaštita zajamčena obveznim odredbama njegove države boravišta.

Stoga, ako je, na primjer, vaša internetska stranica usmjerena na potrošače u državi članici koja je primjenom regulatorne mogućnosti iz članka 6. stavka 7. Direktive o pravima potrošača nametnula jezične zahtjeve, potrošaču morate pružiti ugovorne informacije na jeziku koji ta država članica zahtijeva (vidjeti Prilog I.). 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 članici poslovnog nastana vašeg društva ili obrta, navođenje telefonskih brojeva s međunarodnim prebrojem, upotrebu naziva vršne domene koji nije domena države članice u kojoj vaše društvo ima poslovni nastan³³.

Međutim, ako ne usmjeravate svoje aktivnosti na potrošače drugih država članica EU-a, a potrošač iz neke države članice EU-a pristupa vam na vlastitu inicijativu, tada se primjenjuje vaše nacionalno pravo.

³¹ Za više pojedinosti vidjeti modul 4. o nepoštenoj poslovnoj praksi i nepoštenim ugovornim uvjetima.

³² Posebno takozvana Uredba br. 593/2008 „Rim I”.

³³ Za više informacija vidjeti spojene predmete C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH Sud

Što to znači za vas u praksi?

Koje će se pravo primjenjivati na vaše prekogranične ugovore?

Na prvi se pogled može činiti složenim da mali trgovac poštuje pravo zemlje svojih različitih potrošača u različitim zemljama. To bi moglo spriječiti neke trgovce da nude svoju robu ili usluge prekogranično. Međutim, u praksi:

1. Zakonodavstvo EU-a iz područja zaštite potrošača, kao što se opisuje u modulima ovog Priručnika velikim je dijelom obvezno za sve države članice. To znači da su nacionalni propisi usklađeni sa propisima EU kao što je to slučaj sa zadnjim usklađivanjem nacionalnih propisa koji stupaju na snagu 28. svibnja 2022.g. Tako da , nakon što se upoznate sa nacionalnim propisima , upoznavanje sa manjim razlikama u nacionalnim propisima država članica uz korištenje ovog Priručnika neće biti prehatjevno.
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 u kojoj potrošač živi.
3. U praksi će obvezno zakonodavstvo o zaštiti potrošača druge države članice biti važno samo ako su prava potrošača veća po tom zakonodavstvu nego po propisima iz vašeg pravnog sustava ili zakonodavstva koji ste dogovorili s potrošačem. To može biti slučaj ako je, na primjer, zakonski

jamstveni rok potrošačkog prava dulji od onog prema vašem nacionalnom pravu ili pravu čiju ste primjenu ugovorili.

4. Zahvaljujući modulima za obuku Consumer Law Ready moći ćete unaprijed znati koji bi se dodatni zahtjevi mogli primjenjivati u nekoj drugoj državi članici u kojoj razmišljate provoditi svoje poslovne aktivnosti.
5. Pitanje mjerodavnog prava često će biti relevantno samo ako postoji neslaganje s potrošačem. Mnogi nesporazumi mogu se riješiti mirnim putem, i korištenjem vaše interne službe za pritužbe ili kroz sustav alternativnog rješavanja sporova .

U ovom smo modulu istaknuli nekoliko točaka o kojima su države članice donijele pravila koja se razlikuju od onih utvrđenih Direktivom o pravima potrošača u pogledu predugovornih informacija. Pregled nekih prava po državama članicama možete pronaći u Prilogu ili na internetskim stranicama Europske komisije³⁴. Ako želite provjeriti kako su pojedine države EU-a prenijele Direktivu o pravima potrošača, možete se koristiti i novom bazom podataka Europske komisije [o potrošačkom pravu](#)³⁵. 🇪🇺

U slučaju spora kod prekograničnog ugovora, koji je sud nadležan?

Ako svojim ponudama svoje aktivnosti usmjeravate na potrošače u drugim državama članicama EU-a i ako dođe do spora s jednim od vaših potrošača iz druge države članice EU-a, imajte na umu da će nadležni sud za odlučivanje o takvom sporu uvijek biti, u skladu s pravom EU-a, sud zemlje u kojoj potrošač živi. Ne

³⁴ Obavijesti država članica: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;

Sažetak: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf
³⁵ Vidjeti bazu podataka potrošačkog prava: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

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 članicama³⁶.

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

Koje su posljedice ako ne ispunim zahtjeve u pogledu predugovornih informacija?

Postoje različite posljedice ako ne ispunite zahtjeve u pogledu predugovornih informacija.

Prije svega, riskirate razočaranje potrošača i nanošenje štete vašem ugledu.

Drugo, sam zakon predviđa niz važnih neposrednih posljedica ako se ne poštuju određeni zahtjevi u pogledu predugovornih informacija. Na primjer, ako ne obavijestite potrošače o njihovom 14-dnevnom pravu odustajanja, to se pravo automatski produljuje na jednu kalendarsku godinu.

Naposlijetku, riskirate plaćanje novčane kazne u skladu s nacionalnim pravom zbog kršenja Direktive o pravima potrošača.

Postoje i različita ugovorna i izvanugovorna prava koje potrošač ima pravo tražiti. Na primjer, potrošač može zatražiti raskid ugovora i/ili naknadu štete koja mu je nastala zbog informacija koje nedostaju.

³⁶ Vidjeti modul 5. ovog priručnika.

³⁷ 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


Moglo bi biti korisno saznati koja prava potrošačima osiguravaju nacionalni sudovi, posebno ako poslužete na tržištu/tržištima izvan svoje zemlje.

Nova pravila od 28. svibnja 2022.

Učinkovitije sankcije za prekogranične povrede

Ažuriranom Direktivom o pravima potrošača (DPP) nacionalna tijela za zaštitu potrošača mogu se lakše nositi s povredama koje utječu na mnoge potrošače diljem EU-a. Ranije, kada je trgovac kršio pravila o zaštiti potrošača, kazne su se znatno razlikovale od zemlje do zemlje i često su bile 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 takvim će slučajevima nacionalna tijela moći izreći novčanu kaznu u iznosu do 4 % prometa trgovca ili do 2 milijuna EUR ako informacije o prometu nisu dostupne. Države članice mogu zadržati ove ili uvesti više

maksimalne novčane kazne.  Hrvatska je preuzela mogućnost izricanja ovakvih kazni. Više o sankcijama koje su predviđene hrvatskim zakonom rekli smo u Modulu 5.

Napominjemo i da potrošači od 25. lipnja 2021. mogu ostvariti prava utvrđena Direktivom o pravima potrošača i u postupcima po novim pravilima utvrđenima Direktivom (EU) 2020/1828³⁷ o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača (RAD)³⁸.

koja će se implementirati u hrvatsko zakonodavstvo do kraja 2022.g.

³⁸ Vidjeti modul 5.

Prilozi

Prilog 1. – Primjena regulatornih odluka DPP-a u državama članicama

Unatoč tome što je DPP direktiva (2011/83) potpunog usklađivanja, državama članicama na raspolaganju je niz regulatornih mogućnosti za njezinu provedbu u skladu s načelima supsidijarnosti i omogućavanjem određene fleksibilnosti. Sljedeći članci DPP nude regulatorni izbor:

- Članak 3. stavak 4. – ne primjenjivanje zakonskih odredbi o ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija ako plaćanje koje treba izvršiti potrošač ne prelazi 50 EUR; djelom da kod popravaka 500 kn
- Članak 6. stavak 7. – nametanje jezičnih zahtjeva u pogledu ugovornih informacija za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija; da, hrv. I latinično pismo ... time share...
- Članak 6. stavak 8. – uvođenje dodatnih zahtjeva u pogledu informacija u skladu s Direktivom 2006/123/EZ i Direktivom 2000/31/EZ u pogledu ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija; da, čl.60- čl. 61 market place /internetsko tržište
- Članak 7. stavak 4. – ne primjenjivanje pojednostavljenog sustava informiranja za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija za izvođenje popravaka ili održavanja; da, primjenjuje se čl. 69
- Članak 8. stavak 6. – uvođenje posebnih formalnih zahtjeva za ugovore sklopljene telefonom; čl. 72
- Članak 9. stavak 3. – zadržavanje, u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, važećeg nacionalnog zakonodavstva kojim se trgovcu zabranjuje da vrši naplatu od potrošača tijekom određenog razdoblja nakon sklapanja ugovora. Ne, ali čl. 70. st. 3 zabrana plaćanja tijekom promotivnog izleta organiziranog od strane trgovca – nepoštena poslovna praksa

U sljedećim tablicama navode se regulatorne mogućnosti koje su donijele države članice³⁹

Ažuriranom Direktivom o pravima potrošača od 28. svibnja 2022. , u Hrvatskoj implementiranom kroz Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/22) stupile su na snagu odredbe temeljem novih regulatornih mogućnosti koje su imale države članice.

- Članak 6. točka (a) – uvođenje dodatnih zahtjeva u pogledu informacija za pružatelje internetskih tržišta
- Članak 9. stavak 1.a – produljenje roka za odustajanje s 14 na 30 dana za prodaju na pragu i na komercijalnim izletima.
- Članak 16. stavak 2. – odstupanje od iznimaka od prava odustajanja u kontekstu prodaje od vrata do vrata i komercijalnih izleta.
- Članak 16. stavak 3. – osiguravanje , da u slučaju ugovora o pružanju usluga koje je potrošač obvezan platiti ako je izričito zatražio posjet trgovca u svrhu popravka, potrošač gubi pravo odustajanja nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uvjetom da je izvršenje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača.

³⁹ Studija o primjeni Direktive o pravima potrošača – 2011/83/EU – Završno izvješće, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Zemlja	Članak 3. stavak 4.	Članak 6. stavak 7.	Članak 6. stavak 8.	Članak 7. stavak 4.	Članak 8. stavak 6.	Članak 9. stavak 3.
Austrija (AT)	Da, ograničiti 50 EUR	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da, samo za ugovore o uslugama	Nije upotrijebljeno
Belgija (BE)	Da, 50 EUR, ali samo za ugovore s humanitarnom namjenom	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Mogućnost zadržana, ali još nije iskorištena ²⁵	Mogućnost zadržana, ali još nije iskorištena ⁴⁰	Da, 7 dana, ali se ne primjenjuje na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija na izložbama, sajmovima i izložbama
Bugarska (BG)	Nije upotrijebljeno	Da	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da	Nije upotrijebljeno
Hrvatska (HR)	Nije upotrijebljeno	Da	Da	Da	Da	Nije upotrijebljeno
Cipar (CY)	Da, granica od 20 EUR	Da	Da	Nije upotrijebljeno	Da	Nije upotrijebljeno
Češki Rep (CZ)	Nije upotrijebljeno	Da	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno
Danska (DK)	Da, granica 350 DKK (46 EUR)	Da, danski, ako se marketing obavi na danskom.	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno
Estonija (EE)	Da, granica je 20 eura	Da	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da. Da. Članak se primjenjuje samo kada profesionalac pozove potrošača.	Nije upotrijebljeno
Finska (FI)	Da ⁴¹	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno
Francuska (FR)	Nije upotrijebljeno	Da	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da. Da. Članak primjenjuje se samo kada prodajni stručnjak pozove potrošača ⁴²	Da -7 dana

⁴⁰ U neslužbenom prijevodu navodi se da je Belgija iskoristila tu mogućnost, ali kralj je taj koji ima mogućnost uvođenja lakšeg aranžmana za pružanje informacija. Slično tome, prema članku 8., kralj ima mogućnost određivanja sektora na koje će se zahtjev primjenjivati. Nije sigurno je li korištena.

⁴¹ Prema savjetovanju, to iznosi 30 eura.

⁴² U odjeljku 5., članku L221 – 16 francuskog potrošačkog zakonika propisano je da je nezakonito sklapanje ugovora putem nepoznatog telefonskog broja (blokirani broj) – članak L221 – 17.

Zemlja	Članak 3. stavak 4.	Članak 6. stavak 7.	Članak 6. stavak 8.	Članak 7. stavak 4.	Članak 8. stavak 6.	Članak 9. stavak 3.
Njemačka (DE)	Da, granica je 40 eura	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno, no, postojao je prethodni zakonodavni zahtjev od Ova vrsta za određene sektore	Nije upotrijebljeno
Grčka (EL)	Da, granica je 30 EUR	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno ⁴³	Nije upotrijebljeno	Da	Da – tijekom roka
Mađarska (HU)	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da ⁴⁴	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno
Irska (IE)	Da, granica je 50 EUR	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno
Italija (IT)	Da, granica je 50 EUR	Da, ako potrošač to zatraži	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da	Ne, ne. Nijedna mjenica s datumom dospjeća kraćim od 15 dana nakon isporuka robe
Latvija (LV)	Da, granica je 35 eura	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno
Litva (LT)	Da, manje od 100 LTL (približno 29 EUR)	Da	Nije upotrijebljeno	Da	Da	Nije upotrijebljeno
Luksemburg (LU)	Da, granica je 50 EUR	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da	Nije upotrijebljeno
Malta (MT)	Da. Da. Limit je 30 eura.	Da, potreban je bilo koji službeni jezik	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da	Da, depozit se može prikupiti samo 14 dana nakon sklapanja ugovora
Nizozemska (NL)	Da, granica je 50 EUR	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da	Da (ograničena primjena)	Nije upotrijebljeno
Poljska (PL)	Da, granica je 50 PLN. [približno. 12 EUR]	Da	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da. Da. Članak se primjenjuje samo kada se prodaja profesionalni pozivi potrošača	Nije upotrijebljeno
Portugal (PT)	Da, ali samo za pretplatu na periodične stavke u iznosu od 40 EUR	Da	Nije upotrijebljeno	Da	Da. Da. Članak se primjenjuje samo kada prodajni profesionalni pozivi	Nije upotrijebljeno
Rumunjska (RO)	Da, granica je 10 eura	Da	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da	Nije upotrijebljeno

⁴³ Grčka je prenijela tekst članka 6. stavka 8. Direktive (gotovo riječ po riječ) u obliku članka 3. stavka 7. svojeg Zakona 2251/1994 (kako je izmijenjen), ali nije uvela nikakve konkretne zahtjeve u pogledu dodatnih informacija. Razgovori su potvrdili da u tom području nisu poduzete nikakve stvarne mjere.

⁴⁴ Njome su utvrđeni dodatni zahtjevi u pogledu pružanja informacija o jamstvima i jamstvima, pravu na mirenje i informacijama o elektroničkoj korespondenciji. Neslužbeni prijevod dostupan je na: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Zemlja	Članak 3. stavak 4.	Članak 6. stavak 7.	Članak 6. stavak 8.	Članak 7. stavak 4.	Članak 8. stavak 6.	Članak 9. stavak 3.
Slovačka (SK)	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Da	Da	Da – do kraja razdoblja karencije
Slovenija (SI)	Da, granica je 20 eura	Da	Nije upotrijebljeno	Da	Da	Nije upotrijebljeno
Španjolska (ES)	Nije upotrijebljeno	Da	Nije upotrijebljeno	Da	Da. Da. Članak se primjenjuje samo kada se prodaja profesionalni pozivi	Nije upotrijebljeno
Švedska (SE)	Da, granica je 43 eura. ⁴⁵	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno	Nije upotrijebljeno

⁴⁵ Iznos je 400 SEK.

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

consumerlawready.eu



Funded by
the European Union