



ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI:

Informacije i stavovi iznijeti u ovoj publikaciji pripadaju isključivo autoru (autorima) i ne odražavaju nužno zvanično mišljenje Komisije. Komisija ne garantuje tačnost podataka sadržanih u ovoj publikaciji. Ni Komisija, ni bilo koje lice koje djeluje u njeno ime ne mogu se smatrati odgovornima za bilo kakvu upotrebu informacija sadržanih u ovom dokumentu.

Ovaj dokument nema pravno obavezujuću snagu, ne predstavlja zvanično tumačenje prava Evropske unije ili nacionalnog prava, niti može pružiti sveobuhvatni ili potpuni pravni savjet. Njegova svrha nije da zamijeni profesionalni pravni savjet u vezi sa konkretnim pitanjima.

Čitaoci treba da imaju u vidu da se zakonodavstvo Evropske unije i nacionalno zakonodavstvo kontinuirano ažuriraju. Svaka štampana verzija ovog dokumenta treba da se provjeri u odnosu na moguće izmjene dostupne na veb-sajtu **www.consumerlawready.eu**.

Novembar 2024.

Sadržaj

Uvod.....	6
Mogu li isključiti ili ograničiti primjenu zakona o potrošačima?	8
Da li je svako ko kupuje od mene potrošač?	8
Šta se dešava u slučaju transakcija sa dvostrukom svrhom?	9
Šta je potrošački ugovor?	10
Koji su zahtjevi u vezi sa predugovornim informisanjem	11
Postoje li potrošački ugovori koji su izuzeti od obaveze pružanja predugovornih informacija u skladu sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača?	11
Koji se zahtjevi za predugovorne informacije primjenjuju na potrošačke ugovore zaključene u mojoj prodavnici ("ugovor zaključen u poslovnim prostorijama")?	12
Dodatni zahtjevi za predugovorne informacije kod ugovora zaključenih u poslovnim prostorijama prema nacionalnom pravu.	15
Koje informacije se zahtijevaju za potrošačke ugovore zaključene na daljinu ili van poslovnih prostorija?	15
Kako moram da predstavim predugovorne i ugovorne informacije?	20
Šta to znači u praksi?.....	20
Na kom jeziku treba da se predstave ove predugovorne i ugovorne informacije?	21
U slučaju ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, da li je dovoljno da potrošaču usmeno prenesem sve ove informacije?.....	21
Da li predugovorne i ugovorne informacije moram predstaviti na različite načine u zavisnosti od ciljne grupe potrošača?	21
Šta se dešava sa prekograničnom prodajom?	22
Poseban tretman prodaje usmjerene na potrošače koji žive u drugim državama članicama EU	22
Pod kojim uslovima se može smatrati da ciljate potrošače u drugim državama članicama?	22
Šta to znači za vas u praksi?	22
Kada imate spor u takvom prekograničnom ugovoru, koji sud je nadležan?	23

Koje su posljedice ako ne pružim propisane predugovorne informacije?	23
Aneks 1 - Primjena regulatornih izbora CRD-a od strane država članica	35

"Obezbeđivanje da svi trgovci ispunjavaju svoju obavezu da potrošače jasno i sveobuhvatno informišu prije kupovine doprinosi poštenijim i ravnopravnijim uslovima tržišnog poslovanja."

Trgovac

"Ako me trgovci jasno i sveobuhvatno informišu, to poboljšava moje povjerenje i u njih i u tržište"

Potrošač

"Jasne i sveobuhvatne informacije prije kupovine pomažu mi da donesem promišljene odluke o tome da li zaista želim određeni proizvod ili ne."

Potrošač

Uvod

Dragi preduzetniče,

Ovaj Priručnik je dio projekta "Consumer Law Ready", koji je posebno namijenjen mikro, malim i srednjim preduzećima koja posluju sa potrošačima.

Projekat Consumer Law Ready je evropski projekat kojim upravlja EUROCHAMBRES (Asocijacija evropskih privrednih komora), u konzorcijumu sa BEUC-om (Evropska potrošačka organizacija) i SMEunited (Glas malih i srednjih preduzeća u Evropi). Finansiran je od strane Evropske unije uz podršku Evropske komisije.

Cilj projekta je da vam pomogne da ispunite uslove koje postavlja potrošačko pravo EU.

Pravo zaštite potrošača u EU sastoji se od različitih pravnih akata koje je Evropska Unija usvojila u poslednjih 25 godina i koje je svaka država članica EU prenijela u svoje nacionalno zakonodavstvo. Evropska komisija je 2017. godine izvršila evaluaciju kako bi utvrdila da li su ova pravila i dalje svršishodna¹. Glavni zaključak bio je da je neophodno bolje sprovođenje postojećih pravila od strane nadležnih organa, kao i bolje informisanje preduzeća i potrošača o njima. Projekat *Consumer Law Ready* ima za cilj unapređenje znanja trgovaca, posebno malih i srednjih preduzeća, o pravima potrošača i njihovim odgovarajućim pravnim obavezama.

Ovaj priručnik se sastoji od pet modula. Svaki od njih obrađuje po jednu specifičnu temu koja se tiče potrošačkog prava EU:

- Modul 1 obrađuje pravila o predugovornim obavezama informisanja
- Modul 2 predstavlja pravila o pravu potrošača na odustanak od ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija
- Modul 3 fokusira se na pravna sredstva koja trgovci moraju obezbijediti u slučaju nesaobraznosti proizvoda sa ugovorom
- Modul 4 bavi se nesavjesnim poslovnim praksama i nepoštenim ugovornim odredbama
- Modul 5 uvodi alternativno rešavanje sporova i ODR platformu – zvaničnu internet stranicu kojom upravlja Evropska komisija, a koja pomaže potrošačima i trgovcima u vansudskom rešavanju sporova.

Ovaj priručnik je samo jedan od obrazovnih materijala nastalih u okviru projekta *Consumer Law Ready*. Veb-sajt **consumerlawready.eu** sadrži i druge edukativne alate, poput video materijala, kvizova i "e-testa" putem kojeg možete dobiti sertifikat. Takođe, možete se povezati sa stručnjacima i drugim malim i srednjim preduzećima putem foruma.

¹ Više informacija o sprovedenoj procjeni, njenim zaključcima i daljim koracima možete pronaći na veb-sajtu Evropske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 1 ovog Priručnika ima za cilj da vas upozna sa predugovornim informacijama koje ste, kao trgovac, dužni da pružite potrošaču prije zaključenja ugovora. Modul opisuje koje informacije, na koji način i u kom trenutku ih treba dostaviti, te pruža savjete koji vam mogu olakšati usklađivanje sa zakonom.

U Modulu 1 prikazani su zahtjevi u vezi sa predugovornim informisanjem koji su propisani Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača (Direktiva o pravima potrošača – CRD), a koja je prenesena u nacionalna zakonodavstva država članica Evropske unije. Za detaljnije informacije o odredbama ove direktive, preporučujemo da pogledajte [Smjernice Evropske komisije](#)², dostupan na svim zvaničnim jezicima EU.

Direktiva o pravima potrošača je izmijenjena Direktivom (EU) 2019/2161 od 27. novembra 2019. godine o boljem sprovođenju i modernizaciji pravila EU o zaštiti potrošača („Direktiva o modernizaciji“). Države članice EU prenijele su ove izmjene u svoja nacionalna zakonodavstva i primjenjuju nova pravila od 28. maja 2022. godine. Izmjene koje se odnose na predugovorne informacije uključene su u ovaj modul. Pored toga, Direktivom (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Direktiva o digitalnom sadržaju) uvedena je zakonska garancija za digitalni sadržaj i digitalne usluge³. Shodno tome, trgovci su sada dužni da potrošača informišu o toj zakonskoj garanciji prije zaključenja ugovora. Ove izmjene takođe su obrađene u okviru ovog modula.

Modul, takođe, sadrži izmjene koje su uvedene [Direktivom \(EU\) 2024/825](#) od 28. februara 2024. godine u cilju osnaživanja potrošača za zelenu tranziciju putem bolje zaštite od nepoštenih poslovnih praksi i putem pružanja potpunijih informacija („ECGT direktiva“). U cilju anticipiranja zakonskih promjena, ovaj modul već obuhvata ključne izmjene Direktive o pravima potrošača koje mogu uticati na vašu poslovnu praksu. Ove nove izmjene predstavljene su u zasebnim okvirima pod nazivom „Nova pravila od septembra 2026.“

Pored ovih opštih (horizontalnih) zahtjeva, mogu postojati i drugi, uglavnom sektorski specifični zahtjevi za informisanje – koji se primjenjuju samostalno ili u kombinaciji sa zahtjevima iz Direktive o pravima potrošača – u zavisnosti od vrste ugovora (npr. potrošački kredit, organizovanje turističkih putovanja itd.). Ti dodatni zahtjevi nijesu obuhvaćeni ovim Priručnikom, ali vam preporučujemo da se upoznate i sa njima, u skladu sa djelatnošću kojom se bavite. Naime, u slučaju sukoba između sektorskih i opštih pravila, prednost imaju sektorska pravila. Baza [podataka o zakonima o zaštiti potrošača](#)⁴ i [Portal Your Europe Business](#)⁵ mogu vam pomoći da prikupite relevantne informacije, a možete se obratiti i svojoj lokalnoj poslovnoj organizaciji.

Nadamo se da ćete informacije sadržane u ovom Priručniku smatrati korisnim.

² Pogledajte <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021XC1229%2804%29&qid=1640961745514>

³ Pogledajte Modul 3 – Potrošačka prava i garancije

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

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

Šta je zakon EU o potrošačima?

Pravo zaštite potrošača u EU sastoji se od različitih skupova pravila.

Ona uređuju poštenost poslovne prakse, pravičnost ugovornih odredbi, obaveze pružanja predugovornih informacija, pravo potrošača na odustanak od ugovora, kao i druga pravila zaštite potrošača specifična za određene vrste potrošačkih ugovora (npr. ugovori zaključeni van poslovnih prostorija, ugovori zaključeni na daljinu – npr. putem interneta) i/ili sektorski specifična pravila (npr. ugovori o potrošačkom kreditu, ugovori o organizovanom putovanju, ugovori o vremenski podijeljenom korišćenju nepokretnosti, pravila o garanciji za robu itd.).

Ako je neko pravilo iz sektorskog zakonodavstva EU u suprotnosti sa pravilom iz Direktive o pravima potrošača (CRD), prednost ima sektorsko pravilo i ono se primjenjuje na taj konkretan sektor.

Možda se u početku čini zahtjevnim poštovati sva pravila zaštite potrošača. Međutim, sada kada imate ovaj Priručnik, posjedujete sve što vam je potrebno da se lakše uskladite sa propisima! U zavisnosti od oblasti vašeg poslovanja, obavezno se upoznajte i sa drugim relevantnim opštim i/ili sektorskim zahtjevima za informisanje  . Kao što je već navedeno, [Baza podataka o zakonima o zaštiti potrošača](#)⁶ i [Portal Your Europe Business](#)⁷ mogu vam pomoći da pronađete odgovarajuće informacije, kao i vaša lokalna poslovna organizacija.

Mogu li isključiti ili ograničiti primjenu zakona o potrošačima?

Ako prodajete robu ili usluge potrošaču, ni vi ni bilo ko drugi ne može isključiti ili ograničiti primjenu zakona o potrošačima.

Na primjer, nije dozvoljeno unijeti u ugovor odredbe kojima se izražava namjera da se isključi ili ograniči primjena propisa o zaštiti potrošača, kao što je: „Na ovaj ugovor se ne primjenjuju pravila o potrošačkim ugovorima, već pravila opšteg obligacionog prava“. Navođenje takve klauzule ne bi imalo pravno dejstvo i ne bi bilo obavezujuće za potrošača; štaviše, u određenim okolnostima, takva odredba može predstavljati **nepošten ugovorni uslov** u smislu zakona⁸.

Da li je svako ko kupuje od mene potrošač?

Zahtjevi prava zaštite potrošača Evropske unije primjenjuju se na vas kada god nudite svoje proizvode (robu, usluge ili digitalni sadržaj) potrošaču u bilo kojoj državi članici EU. Zbog toga je definicija „potrošača“ od posebnog značaja.

Potrošač je fizičko lice koje kupuje proizvod od vas, a koje taj proizvod ne koristi u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti, već isključivo za lične potrebe.

Primjer: Potrošač može biti pojedinac koji kupuje štampač u prodavnici cigle i maltera za svoje lične potrebe ili koji kupuje knjigu od trgovca na mreži.

⁶ Pogledajte bazu podataka o zakonu o potrošačima https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

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

⁸ Pogledajte Modul 4 o nepoštenoj poslovnoj praksi i nepoštenim uslovima ugovora



Potrošač može biti samo fizičko lice. Pravna lica, tj. kompanije ili udruženja, ne mogu se kvalifikovati kao potrošači. Međutim, u nekim državama članicama, takvi subjekti uživaju sličan nivo zaštite jer su neka pravila o zaštiti potrošača proširena kako bi pružila zaštitu i preduzećima ili određenim udruženjima. Države članice ne mogu uvesti drugačiju pravnu definiciju "potrošača", koja je u potpunosti usklađena na evropskom nivou. 🇪🇺

Kada neko kupuje proizvode u poslovne svrhe, na primjer, da ih preproda dalje u lancu snabdijevanja, zakon o potrošačima se u principu ne primjenjuje.

Primjer: osoba koja kupuje tanjire i pribor za jelo za restoran koji vode nije potrošač; dakle, zakon o potrošačima neće se primjenjivati, osim odredbi Direktive o opštoj bezbjednosti proizvoda 2001/95/EC. Isto tako, ako vaša kompanija pruža usluge čišćenja prozora drugoj kompaniji, zakon o potrošačima se neće primjenjivati. Međutim, u takvim slučajevima će se primjenjivati druga EU i / ili nacionalnih pravila. 🇪🇺

U nekim zemljama, upotreba PDV broja je dobar pokazatelj da li kupac djeluje kao potrošač ili ne.

Šta se dešava u slučaju transakcija sa dvostrukom svrhom?

Možda se pitate: šta se dešava kada neko kupi proizvod i za ličnu i za profesionalnu upotrebu?

Primjer 1: advokat kupuje računar koji će koristiti za pisanje e-pošte svojoj porodici, ali i za izradu podnesaka za svoje *klijente*.



Primjer 2: osoba plati za popravku krova; on/ona živi u dijelu kuće sa svojom porodicom, a drugi dio koristi kao prodavnicu za prodaju odjeće.



Da li se zakon o potrošačima primjenjuje u takvim situacijama kada postoji i lična i profesionalna dimenzija ugovora o prodaji ili uslugama?

To se zove "ugovor sa dvostrukom svrhom": roba ili usluga ima dvostruku svrhu. U takvim slučajevima, kako bi se utvrdilo da li se primjenjuje zakon o potrošačima, potrebno je provjeriti preovlađujuću svrhu tog ugovora. Drugim riječima, zadatak je da tvrdi da li će advokat koristiti svoj računar više za pisanje ličnih mejlova ili za

pripremu dokumenata za svoje klijente. Slično tome, pitanje je da li se pomenuta kuća koristi više kao stambeni objekat ili kao mjesto za prodaju odjeće.

Primjer: ako se računar koristi 20% vremena za pisanje e-pošte klijentima i 80% vremena za pisanje ličnih e-poruka, ugovor će biti zaštićen zakonom o potrošačima.

Šta je potrošački ugovor?

Potrošački ugovor je svaki ugovor koji trgovac zaključi sa potrošačem, bez obzira na kanal preko kojeg se zaključuje (na primjer, putem interneta, telefona ili u prodavnici), kao i bez obzira na to da li je predmet ugovora isporuka robe, pružanje usluga ili digitalnog sadržaja.

Na primjer, potrošački ugovor je ugovor zaključen putem interneta između trgovca i potrošača radi prodaje knjige.

Direktiva o pravima potrošača (CRD) razlikuje „ugovore zaključene u poslovnim prostorijama“ (na primjer, potrošački ugovori zaključeni u prodavnici), „ugovore zaključene na daljinu“ (na primjer, potrošački ugovori zaključeni putem interneta ili telefona) i „ugovore zaključene van poslovnih prostorija“ (na primjer, potrošački ugovori zaključeni u stanu potrošača).

Za razliku od ugovora zaključenih u poslovnim prostorijama, ugovori na daljinu su oni kod kojih ne postoji istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača u trenutku zaključenja ugovora. Tipični primjeri ugovora zaključenih na daljinu uključuju ugovore zaključene putem kataloške prodaje, interneta ili telefona. Ugovori zaključenim na daljinu smatraju se i slučajevi kada potrošač posjeti poslovne prostorije trgovca isključivo radi informisanja o robi ili uslugama, a zatim pregovara i zaključi ugovor na daljinu. Suprotno tome, ugovor koji je iniciran sredstvom komunikacije na daljinu (na primjer, elektronskom poštom ili telefonskim pozivom radi zakazivanja termina ili rezervacije), ali se zaključi u poslovnim prostorijama trgovca, ne smatra se ugovorom zaključenim na daljinu.



Ugovori zaključeni van poslovnih prostorija su oni koji se zaključuju u istovremenom fizičkom prisustvu trgovca i potrošača, ali na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca. Poslovnim prostorijama smatraju se prostori, bez obzira na njihov oblik (na primjer, prodavnice, tezge i slično), koje trgovac trajno ili uobičajeno koristi za obavljanje svoje djelatnosti. Poslovnim prostorijama smatraju se i prostori koje trgovac koristi sezonski, kao što je, na primjer, prodavnica sladoleda na plaži tokom ljeta. Tipični primjeri ugovora zaključenih van poslovnih prostorija su oni koji se zaključuju u stanu ili na radnom mjestu potrošača, ili tokom izleta koji organizuje trgovac.



Dok za ugovore u poslovnim prostorijama države članice mogu dodati predugovorne zahtjeve onima

utvrđenim u CRD-u⁹, za ugovore na daljinu i van prostorija zahtjevi za predugovornim informacijama su svi utvrđeni u toj direktivi i države članice ne mogu dodati druge. Stoga, ako želite da ponudite svoju robu ili usluge potrošačima u različitim zemljama EU, to možete učiniti sa svoje veb stranice tako što ćete jednostavno biti sigurni da ste ispravno preveli na sve relevantne jezike potpuno iste, sveobuhvatne predugovorne informacije. Od maja 2022. godine, potrošači takođe imaju koristi od svojih prava i kada ne plaćaju u novcu za digitalnu uslugu/sadržaj, ali pružaju lične podatke (osim ako su ti podaci neophodni za obezbjeđivanje digitalnog sadržaja, npr. e-mail adresa na koju digitalni sadržaj treba da se dostavi).

Koji su zahtjevi u vezi sa predugovornim informisanjem?

Zahtjevi u vezi sa predugovornim informisanjem predstavljaju informacije koje je zakonodavac prepoznao kao od suštinskog značaja za omogućavanje potrošaču da donese informisanu odluku prije zaključenja ugovora. Direktiva o pravima potrošača (CRD) propisuje opštu listu informacija koje je trgovac dužan da učini dostupnim potrošaču prije zaključenja ugovora, bilo da se ugovor zaključuje u poslovnim prostorijama, van poslovnih prostorija ili na daljinu.

Imajte na umu da ste, čak i u fazama koje prethode samom predugovornom informisanju – kao što je oglašavanje – dužni da postupate sa profesionalnom pažnjom i da potrošaču otkrijete sve informacije koje su prosječnom potrošaču potrebne za donošenje informisane odluke o transakciji. Neispunjavanje ove obaveze može, u određenim slučajevima, predstavljati obmanjujuću radnju ili propuštanje u smislu propisa o nepoštenoj poslovnoj praksi.¹⁰

Postoje li potrošački ugovori koji su izuzeti od obaveze pružanja predugovornih informacija u skladu sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača?

Da, zahtjevi u vezi sa predugovornim informisanjem propisani Direktivom o pravima potrošača ne primjenjuju se na sljedeće vrste ugovora:

- a) ugovore o pružanju socijalnih usluga, kao što su usluge socijalne zaštite;
- b) ugovore o pružanju zdravstvenih usluga;
- c) ugovore o igrama na sreću, uključujući lutrijske igre, igre u kazinima i kladioničarske igre;
- d) ugovore o finansijskim uslugama, kao što su različiti ugovori o potrošačkom kreditu;
- e) ugovore koji se odnose na sticanje, građenje ili prenos prava svojine nad nepokretnostima;
- f) ugovore o izgradnji novih objekata, značajnoj rekonstrukciji postojećih objekata, kao i ugovore o zakupu smještaja u stambene svrhe;
- g) ugovore o organizovanom turističkom putovanju¹¹;
- h) ugovore o pravu na vremenski podijeljeno korišćenje, dugoročnim turističkim proizvodima, preprodaji i zamjeni prava korišćenja;
- i) ugovore koje, u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom država članica, zaključuje nadležni ili drugi ovlašćeni organ ili lice koje je po zakonu obavezno da djeluje nezavisno i nepristrasno, i koje je dužno da potrošaču pruži sveobuhvatne pravne informacije kako bi ugovor zaključio tek nakon pažljivog pravnog razmatranja i sa punim znanjem o njegovom pravnom dejstvu;

⁹ Vidi Aneks 1

¹⁰ Pogledajte Modul 4 o nepoštenoj komercijalnoj praksi i nepoštenim uslovima ugovora.

¹¹ Sa izuzetkom člana 6(7), člana 8(2) i (6) i članova 19, 21 i 22 CRD-a koji se odnose i na ugovore o paket-aranžmanima.

- j) ugovore o periodičnoj isporuci hrane, pića ili druge robe namijenjene svakodnevnoj potrošnji u domaćinstvu, koju trgovac fizički isporučuje u redovnim vremenskim intervalima u stan, mjesto stanovanja ili na radno mjesto potrošača;
- k) ugovore o prevozu putnika, osim primjene člana 8 stav 2 (obavezni zahtjevi u vezi sa elektronskom prodajom), člana 19 (naknade za korišćenje sredstava plaćanja) i člana 22 Direktive o pravima potrošača (zabrana dodatnih, skrivenih troškova¹²);
- l) ugovore zaključene putem automata za prodaju ili putem automatizovanih prodajnih prostora;
- m) ugovore zaključene sa operatorima elektronskih komunikacija putem javnih govornica, radi njihove upotrebe, ili ugovore koji se odnose na korišćenje jedne uspostavljene veze putem telefona, interneta ili faksa, na zahtjev potrošača;
- n) Od maja 2022. godine, ugovore koji se odnose na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku, u skladu sa zakonom.

Međutim, obaveza pružanja predugovornih informacija i dalje postoji za mnoge od ovih ugovora u skladu sa drugim dijelovima prava Evropske unije ili nacionalnog zakonodavstva. To je, na primjer, slučaj kod ugovora koji se odnose na potrošačke kredite.¹³

Štaviše, u skladu sa odredbama Direktive o pravima potrošača, pojedine države članice su usvojile nacionalna pravila kojima se trgovci izuzimaju od obaveze pružanja predugovornih informacija u slučaju „ugovora male vrijednosti“. Takva izuzeća postoje u Austriji, Belgiji, Kipru, Danskoj, Estoniji, Finskoj, Njemačkoj, Grčkoj, Irskoj, Italiji, Letoniji, Litvaniji, Luksemburgu, Malti, Holandiji, Poljskoj, Portugalu, Rumuniji, Sloveniji, Švedskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Molimo vas da pogledate **Aneks 1** radi dodatnih informacija o ovim nacionalnim specifičnostima. 

Koji se zahtjevi za predugovorne informacije primjenjuju na potrošačke ugovore zaključene u mojoj prodavnici ("ugovor zaključen u poslovnim prostorijama")?

Nakon Direktive o pravima potrošača, do sada postoje širom EU osam ključnih informacija koje morate jasno predstaviti potrošačima prije nego što zaključe bilo koji ugovor o prodaji ili pružanju usluga sa vama u vašoj prodavnici, ukoliko te informacije nijesu već očigledne iz konteksta u kojem poslužete. To su:

1. Glavne **karakteristike** proizvoda ili usluga koje nudite: svi podaci koji predstavljaju osnovne karakteristike proizvoda koji se nudi na prodaju. Na primjer, dimenzije i slične osobine (npr. USB memorijski uređaj kapaciteta 64KB) kao i materijal ili sastav proizvoda (npr. kožna jakna).
- Važno je da medij preko kojeg se ove informacije pružaju bude lako čitljiv i razumljiv prosječnom potrošaču; taj medij može biti, na primjer, papirni dokument.
2. **Vaš identitet**, kao što je vaše poslovno ime, geografska adresa na kojoj imate sjedište i broj telefona vaše kompanije. Adresa prodavnice ili restorana (geografska adresa) predstavlja jasan primjer informacije koja je očigledna iz konteksta, u slučaju ugovora zaključenog u poslovnim prostorijama.

¹² Od maja 2022. godine, član 21 (Osnovna tarifa za telefonske pozive u vezi sa postprodajnim uslugama) CRD-a takođe će se primjenjivati na ugovore o prevozu.

¹³ Zahtjevi za predugovornim informacijama utvrđeni su Direktivom o potrošačkim kreditima (2008/48/EC).

3. Ukupna cijena robe ili usluga koje nudite. To znači da cijena mora biti u potpunosti izražena, odnosno mora uključivati sve primjenjive poreze, kao i sve dodatne troškove prevoza, isporuke i poštarine (ako ih ima). Ukoliko cijena ne može unaprijed da se izračuna, dužni ste da potrošaču otkrijete način na koji će se cijena obračunati, odnosno, ako te troškove nije moguće razumno unaprijed izračunati, činjenicu da takvi dodatni troškovi mogu postojati.

Primjer: kada ukupna cijena zavisi od stvarne potrošnje, potrebno je da navedete cijenu po kilogramu / litru.

4. Sve pojedinosti vezane, ako ih ima, za **plaćanje, isporuku, izvršenje**, vrijeme do kojeg se obavezujete da isporučite robu ili da izvršite uslugu, i vašu **politiku postupanja po žalbi**.

Primjer: obavijestite potrošača da se proizvod isporučuje preko određenog prevoznika i da će isporuka biti izvršena u roku od 15 radnih dana. Takođe, obavijestite ga o tome šta treba da uradi u slučaju da želi da se žali i kako da podnese žalbu.

5. Postojanje **zakonske garancije** saobraznosti za robu, kao i postojanje i uslovi postprodajnih usluga i komercijalnih garancija. Prema pravu Evropske unije, razlikuje se zakonska (ili zakonom propisana) garancija od komercijalne garancije. Zakonska garancija je obavezna i propisana Direktivom 1999/44/EC o prodaji potrošačke robe, koja je prenesena u nacionalna zakonodavstva država članica EU. U EU, zakonska garancija za potrošačke proizvode traje najmanje dvije godine i obezbjeđuje besplatan pravni lijek u slučaju nesaobraznosti robe koja je postojala u trenutku isporuke. Komercijalna garancija se daje

dobrovoljno od strane prodavca ili proizvođača i predstavlja dodatak zakonskoj garanciji.

Primjer: komercijalna garancija može obezbjeđivati pravne lijekove u vezi sa funkcionisanjem pegle tokom perioda od pet godina, umjesto samo dvije godine koliko traje zakonska garancija, i obuhvatati više od samih nedostataka koji su postojali u trenutku isporuke. Trgovac je dužan da jasno istakne postojanje i uslove zakonske garancije.

Ukoliko nudite postprodajnu uslugu, obavezni ste da potrošača obavijestite o njenom postojanju i načinu ostvarivanja tog prava¹⁴. U tom kontekstu, imajte u vidu da, prema Direktivi o pravima potrošača, troškovi pozivanja korisničkog servisa ne smiju biti veći od cijene običnog (lokalnog) telefonskog poziva, ukoliko se poziv odnosi na pitanje u vezi sa postojećim ugovorom.

Od 2022. godine, nova Direktiva o digitalnom sadržaju uvodi zakonsku garanciju za digitalni sadržaj i digitalne usluge (vidi Modul 3 – Potrošačka prava i garancije).

Shodno tome, trgovci moraju da obavijeste svoje potrošače o zakonskoj garanciji saobraznosti za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu prije zaključenja ugovora.

Nova pravila od septembra 2026. godine

Harmonizovano obavještenje i harmonizovana oznaka:

Direktiva (EU) 2024/825 o osnaživanju potrošača za zelenu tranziciju („ECGT direktiva“) uvodi nove zahtjeve u vezi sa predugovornim informisanjem za trgovce, posebno u pogledu zakonske garancije saobraznosti i

¹⁴ Pogledajte Modul 3 o prodaji potrošačima, koji opisuje pravna sredstva koja je trgovac dužan da obezbijedi u slučaju nesaobrazne robe

komercijalne garancije trajnosti koju daje proizvođači komercijalnom garancijom trajnosti proizvođača¹⁵.

Konkretno, u predugovornoj fazi, kako za ugovore na daljinu, van prostorija, tako i za ugovore u prodavnici, moraćete da obezbijedite potrošačima:

- podsjetnik na postojanje zakonske garancije saobraznosti i njenih glavnih elemenata putem usklađenog obavještenja i,

- gdje je primjenljivo, postojanje komercijalne garancije proizvođača za trajnost putem standardizovane etikete (vidi poseban okvir ispod).

Harmonizovano obavještenje biće obavezno obavještenje za prodavnice koje prodaju potrošačku robu kako bi se potrošači podsjetili na postojanje i glavne elemente zakonske garancije, uključujući njeno minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno Direktivom (EU) 2019/771 (vidi modul 3), kao i opštu napomenu da trajanje zakonske garancije saobraznosti može biti duže prema nacionalnom pravu država članica.

Harmonizovana oznaka će biti dobrovoljna oznaka koja će biti istaknuta na robu (npr. na pakovanju robe), ili pored robe (npr. na policama, ili pored slike robe za prodaju u slučaju online prodaje), kako bi se potrošačima omogućilo da lako identifikuju koja određena roba ima koristi od komercijalne garancije trajnosti koju nudi proizvođač bez dodatnih troškova, pokrivajući cjelokupnu robu, i u trajanju od više od dvije godine. Pored toga, harmonizovana oznaka će takođe sadržavati podsjetnik o postojanju zakonske garancije saobraznosti (od dvije godine).

Evropska komisija trenutno razvija harmonizovanu oznaku i harmonizovano obaveštenje i trebalo bi da budu spremne do septembra 2025. godine i prikazane do septembra 2026. godine.

Jedan od njihovih glavnih ciljeva je i da pomognu potrošačima kako ne bi bili zbunjeni različitim vrstama garancija (pravna vs. komercijalna garancija trajnosti proizvođača).

Relevantne nove odredbe prema ECGT direktivi su novi **članovi 5(1)(e) & (ea), član 6(1)(l) & 6(1)(la) i 22a Direktive o pravima potrošača**

6. Trajanje ugovora. Ukoliko vaš ugovor predviđa da je potrošač obavezan na minimalni vremenski period, dužni ste da potrošača unaprijed obavijestite o trajanju tog perioda..

Primjer: potrebno je da obavijestite potrošače o minimalnom broju mjeseci u kojima moraju da ostanu članovi u vašoj teretani kako da bi mogli da imaju koristi od ponuđene cijene za godišnje pretplate.

III

Potrebno je da razjasnite da li ugovor o pretplati ima određeno trajanje ili ne, i da li se automatski produžava ili ne. Na primjer, ako zahtijevate da potrošač da prethodno obavještenje od 15 dana kako bi otkazao ugovor, on treba da bude obaviješten o ovom otkaznom roku prije zaključenja ugovora.

7. Funkcionalnost, uključujući važeće tehničke mjere zaštite, **digitalnog sadržaja**, ako ih ima. To znači da morate objasniti potrošaču kako digitalni sadržaj funkcioniše u praksi. Konkretno, ovo se odnosi na prisustvo ili odsustvo bilo kakvih tehničkih ograničenja.

Primjer: navedite da li određeni PC softver koji prodajete u vašoj prodavnici može da se koristi van mreže i / ili na mreži; navedite da li je upotreba

¹⁵ Prema novom stavu (14a) članu 2 CRD "komercijalna garancija trajnosti" označava komercijalnu garanciju trajnosti proizvođača kako je navedeno u članu 17 Direktive (EU) 2019/771, prema kojoj je

proizvođač direktno odgovoran potrošaču tokom čitavog perioda komercijalne garancije trajnosti za popravku ili zamjenu robe u skladu sa članom 14 Direktive (EU) 2019/771, kad god roba ne održava svoju trajnost.

softvera ograničena samo na jednu zemlju.

8. Interoperabilnost digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom.

Primjer: obavijestite potrošača da se digitalni sadržaj koji nudite može koristiti samo za Macintosh operativne sisteme samo na Apple računarima.

Od maja 2022. godine i stupanja na snagu

Direktiva o modernizaciji (ako prodajete robu sa digitalnim elementima, digitalnim sadržajem ili uslugama) sada morate da informišete potrošača o njihovoj funkcionalnosti, kompatibilnosti i interoperabilnosti sa hardverom i softverom.

Imajte u vidu da, s obzirom na to da je većina ovih transakcija zaključenih u poslovnim prostorijama domaće prirode, Direktiva o pravima potrošača omogućava svim državama članicama EU da u svom nacionalnom zakonodavstvu uvedu dodatne zahtjeve za predugovorno informisanje, pored gore navedenih. Shodno tome, ukoliko namjeravate da otvorite prodavnicu u drugoj državi članici, trebalo bi da se upoznate sa mogućim dodatnim obavezama u vezi sa informisanjem koje se tamo primjenjuju.

Iako su neki elementi objašnjeni u nastavku, ANEKS 1 će vam pružiti pregled regulatornih izbora koje je donijela svaka država članica¹⁶

Dodatni zahtjevi za predugovorne informacije za ugovore u prostorijama prema nacionalnom pravu.

Imajte na umu da su neke države članice dodale dodatne stavke na gornju listu¹⁷. Osim toga, neke države

članice su izuzele svakodnevne transakcije iz obaveze da pruže gore navedenu listu informacija¹⁸.

Koje informacije se zahtijevaju za potrošačke ugovore zaključene na daljinu ili van poslovnih prostorija?

Direktiva o pravima potrošača u potpunosti je uskladila listu predugovornih informacija koje morate dati svojim potrošačima ako poslužete na daljinu (npr. online ili putem telefona) i / ili ako zaključujete ugovore "van prostorija", kao što je na pragu potrošača. To znači da, za ove komercijalne kanale, države članice više ne mogu dodavati predugovorne zahtjeve na listu utvrđenu u Direktivi.

Ova lista obuhvata sve informativne tačke koje ste dužni da obezbijedite ukoliko poslužete putem prodavnica, uz još nekoliko dodatnih stavki. Mnoge od njih primjenjuju se samo ako i gdje je to primjenjivo, u zavisnosti od prirode konkretne transakcije i činjenice da za većinu ugovora na daljinu i van poslovnih prostorija potrošači širom EU uživaju pravo na jednostrani raskid u roku od 14 dana¹⁹. Evo liste **dodatnih stavki, pored gore navedenih zahtjeva za ugovore zaključene u poslovnim prostorijama**²⁰:

1. Pored navođenja vašeg identiteta i geografske adrese sjedišta, kada poslužete na daljinu ili van poslovnih prostorija, morate se postarati da navedete i broj telefona i adresu elektronske pošte, kako bi potrošaču bilo omogućeno da sa vama komunicira brzo i efikasno. Ako djelujete u ime drugog trgovca, dužni ste da navedete i njegov identitet i geografsku adresu.

¹⁷ U skladu sa članom 5(4) CRD.

¹⁸ U skladu sa članom 5(3) CRD.

¹⁹ Pogledajte Modul 2 o pravu potrošača da se povuče iz ugovora na daljinu i van prostorija.

²⁰ **Za vodeće trenere da provjeri.**

¹⁶ Alternativno, možete se konsultovati sa obavještenjima koja su države članice dostavile u vezi sa primjenom regulatornih mogućnosti iz člana 29 Direktive 2011/83/EC o pravima potrošača. Pogledajte https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

2. Ukoliko se adresa za prijem prigovora razlikuje od adrese sjedišta, obavezni ste da navedete i tu adresu, uključujući adresu trgovca u čije ime djelujete, na koju potrošač može da uputi bilo kakve prigovore.
3. Ako se troškovi korišćenja sredstava komunikacije na daljinu razlikuju od troškova lokalnog telefonskog poziva (tzv. „osnovne tarife”), morate potrošača unaprijed obavijestiti o tim troškovima. Nakon zaključenja ugovora, imajte u vidu da, prema Direktivi o pravima potrošača, cijena poziva korisničkoj službi koja odgovara na upite potrošača u vezi sa ugovorima ne smije biti viša od osnovne tarife.
4. Ukoliko postupate u skladu sa kodeksom ponašanja, dužni ste da potrošača obavijestite o njegovom postojanju i o načinu na koji se može dobiti njegova kopija.

Primjer: naznačite da ste član ICC Kodeksa o oglašavanju i marketinškoj komunikaciji i dodajte link ka njegovom tekstu.
5. Ukoliko vaš ugovor zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje, položi depozit ili obezbijedi neku drugu finansijsku garanciju, dužni ste da potrošača unaprijed informišete o uslovima i načinu izvršenja takve obaveze.

Primjer: ako potrošač putem interneta rezerviše hotel i mora unaprijed da uplati depozit, dužni ste da ga unaprijed obavijestite o iznosu depozita i uslovima pod kojima isti može biti vraćen.
6. Kada god je to moguće, morate obavijestiti potrošača o postojanju mogućnosti korišćenja vansudskih mehanizama za podnošenje prigovora i

obeštećenje, radi rješavanja bilo kakvog spora koji potrošač može imati sa vama. To se može ostvariti, na primjer, putem platforme za online rješavanje potrošačkih sporova (ODR), koja omogućava potrošačima da podnesu prigovor relevantnom subjektu za alternativno rješavanje sporova (ADR).²¹

7. Na kraju, ukoliko pravo na jednostrani raskid ne postoji ili je ograničeno za određenu vrstu ugovora²², dužni ste da svog klijenta obavijestite o toj činjenici i/ili o okolnostima pod kojima gubi to parvo. Ako je, naprotiv, ugovor obuhvaćen pravom na jednostrani raskid, dužni ste da klijenta obavijestite o:
 - a) uslovima, roku i postupku za ostvarivanje tog prava, u skladu sa obrascem propisanim zakonom²³;
 - b) činjenici da će snositi troškove vraćanja robe u slučaju raskida, i, u slučaju da se roba zbog svoje prirode ne može uobičajeno vratiti poštom, o trošku njenog vraćanja.

Primjer: Ako je potrošač od vas kupio frižider ili veš mašinu (proizvode koji se obično isporučuju na kućnu adresu, a ne predaju na poštanskom šalteru), dužni ste da potrošaču navedete jednog prevoznika (na primjer onog koji je zadužen za isporuku robe) i jednu cijenu za vraćanje robe, ili makar razumnu procjenu maksimalnog troška, po mogućnosti zasnovanu na cijeni isporuke²⁴; i
 - c) činjenici da, ukoliko potrošač ostvari pravo na jednostrani raskid nakon što je dao izričit zahtjev da se, tokom roka za odustanak, započne sa izvršenjem usluge, biće dužan da vam plati

²¹ Za više detalja, pogledajte Modul 5.

²² Član 16 Direktive o pravima potrošača navodi vrstu ugovora za koje ne postoji pravo na povlačenje. Za više detalja pogledajte Modul 2 o pravu na povlačenje i [Smjernice DG JUST o Direktivi o pravima](#)

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

²³ Za više detalja, pogledajte Modul 2.

²⁴ Pogledajte [DG JUST Smjernice o Direktivi o pravima potrošača](#), poglavlje 6.2.

srazmjeran iznos za usluge koje ste u međuvremenu pružili.

Primjer: ukoliko potrošač sa vama zaključi ugovor o pružanju usluga mobilne telefonije, morate ga obavijestiti da će, ukoliko izričito zahtijeva da pružanje usluga započne odmah, ali zatim odluči – na primjer deset dana nakon potpisivanja ugovora – da odustane od njega, biti dužan da vam plati trećinu mjesečne pretplate, kao i cijenu svih dodatnih usluga koje je do tada koristio.

Od maja 2022. godine i stupanja na snagu Direktive o modernizaciji, neke države članice su možda iskoristile zakonsku mogućnost da produže trajanje perioda prava na jednostrani raskid sa 14 na 30 dana za dvije vrste ugovora zaključenih van poslovnih prostorija:

- Neželjene posjete trgovca domu potrošača
- Ekskurzije / izlete koje organizuje trgovac sa ciljem promocije ili prodaje proizvoda potencijalnim potrošačima

Ova mogućnost imala je za cilj da obezbijedi dodatnu zaštitu potrošačima u vezi sa ovim specifičnim prodajnim praksama i/ili kanalima.

Kao trgovac, dužni ste da potrošače obavijestite, prije zaključenja ugovora, o trajanju roka za jednostrani raskid. Stoga, ako posluje u okviru ovih vrsta prodaje, ne zaboravite da provjerite da li je država članica (ili države članice) u kojoj posluje usvojila ovu zakonsku mogućnost, kako biste potrošače pravilno informisali o trajanju njihovog roka za jednostrani raskid.

Nova pravila od septembra 2026. godine

Direktiva ECGT u dijelu koji se odnosi na predugovorne informacije za ugovore na daljinu u vezi sa isporukom obavezaće trgovce da pruže informacije o isporuci, uključujući i ekološki prihvatljive opcije isporuke, kada su

dostupne (novi član 6 stav 1 tačka (g) Direktive o pravima potrošača).

Važno je napomenuti da je u određenim slučajevima obaveza informisanja pojednostavljena.

Komunikacija na daljinu ponekad omogućava samo ograničen prostor ili vrijeme za prikaz informacija. U takvim slučajevima, dužni ste da prije zaključenja ugovora potrošaču obezbijedite najvažnije informacije, i to:

1. Vaš identitet
2. Glavne karakteristike proizvoda koji nudite
3. njegova ukupna cijena
4. informacije o načinu ostvarivanja prava na jednostrani raskid
5. trajanje ugovora ili, ako je ugovor na neodređeno vrijeme, uslovi za njegovo otkazivanje.

Međutim, sve preostale obaveze u vezi sa informisanjem moraju biti pružene na odgovarajući način (npr. putem PDF dokumenta nakon slanja narudžbenice).

Pored toga, u slučaju ugovora zaključenog putem interneta, trgovac je dužan da, **prije nego što potrošač izvrši narudžbu i prihvati obavezu plaćanja**, jasno i na istaknut način, neposredno prije davanja narudžbe, obavijesti potrošača o sljedećem:

1. koje su osnovne karakteristike proizvoda;
2. koja je ukupna cijena proizvoda;
3. koje je trajanje ugovora, ili, ako je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme, koji su uslovi za njegovo otkazivanje;
4. ako ugovor predviđa da je potrošač obavezan na određeni minimalni vremenski period, koje je trajanje tog perioda.

Trgovac je dužan da obezbijedi da potrošač, prilikom davanja narudžbe putem interneta, izričito potvrdi da narudžba podrazumijeva obavezu plaćanja. Ukoliko se narudžba vrši putem dugmeta ili slične funkcije, dugme

ili funkcija moraju biti jasno i lako čitljivo označeni isključivo riječima poput „plati odmah“, „kupi odmah“, „potvrdi kupovinu“, „narudžba sa obavezom plaćanja“ ili drugim nedvosmislenim izrazom koji jasno ukazuje da narudžba povlači obavezu plaćanja prema trgovcu.

Nova pravila od septembra 2026. godine

Direktiva ECGT će zahtijevati da, za ugovore zaključene elektronskim putem, posebno u slučajevima kada postoji ograničen prostor za prikaz informacija, trgovac potrošača jasno i vidljivo, neposredno prije davanja narudžbe, obavijesti o postojanju garancije proizvođača na komercijalnu trajnost, ukoliko je takva garancija data i ako je trgovac upoznat sa njenim postojanjem i uslovima. Informacije o komercijalnoj garanciji trajnosti proizvođača moraju biti prikazane na usklađenoj oznaci – (novi član 8 stav 2 Direktive o pravima potrošača).

Posebna pravila za ugovore zaključene van poslovnih prostorija:

Imajte na umu da, za ugovore zaključene van poslovnih prostorija, potrošaču morate dostaviti kopiju potpisanog ugovora. Dužni ste da obezbijedite predugovorne informacije i kopiju ugovora na papiru ili, ukoliko potrošač pristane, na drugom trajnom mediju.

Postoje i određena pojednostavljenja u vezi sa posebnom vrstom ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, i to u slučajevima kada:

- potrošač izričito zahtijeva usluge popravke ili održavanja,
- trgovac i potrošač odmah izvrše svoje ugovorne obaveze (najčešće uslugu popravke i plaćanje), i
- iznos plaćanja ne prelazi 200 eura.

U takvim slučajevima, dužni ste da potrošača obavijestite o sljedećem, na papiru ili, ako potrošač pristane, na drugom trajnom mediju:

- vašem identitetu, adresi (mjestu poslovanja), broju telefona i adresi elektronske pošte;

- cijeni ili načinu na koji se cijena obračunava, zajedno sa procjenom ukupne cijene. Ako potrošač pristane, za sljedeće informacije nije potreban papir ili drugi trajni medij:
- osnovnim karakteristikama usluge i o tome da li pravo na jednostrani raskid postoji ili ne.

Imajte u vidu da sljedeće države članice ne primjenjuju ova pojednostavljenja za odmah izvršene ugovore van poslovnih prostorija koji se odnose na popravke i usluge održavanja: Irska, Litvanija, Holandija, Portugal, Slovenija, Slovačka i Španija.

Od maja 2022. godine, kada je počela primjena Direktive o modernizaciji, obratite pažnju na to da su uvedena posebna pravila.

a) Posebni zahtjevi za predugovorne informacije primjenjuju se na ugovore zaključene putem onlajn platformi za trgovinu (online marketplace)

Prije nego što potrošač bude obavezan ugovorom zaključenim na daljinu, **pružalac onlajn platforme za trgovinu** dužan je da potrošaču pruži sljedeće informacije na jasan, primjeren i razumljiv način:

- (1) Opšte informacije u određenom dijelu online interfejsa koji je direktno i lako dostupan sa stranice na kojoj su predstavljene ponude:
 - o o glavnim parametrima koji određuju rangiranje ponuda predstavljenih potrošaču kao rezultat upita za pretragu i,
 - o relativni značaj tih parametara za razliku od drugih parametara.
- (2) da li treće lice koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj ima status trgovca, na osnovu izjave tog trećeg lica datoj pružaocu onlajn platforme.
- (3) ukoliko treće lice nije trgovac, da prava potrošača u EU ne važe za taj ugovor.
- (4) kada je primjenjivo, na koji način su obaveze u vezi sa ugovorom podijeljene između trećeg lica

koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružaoca onlajn platforme za trgovinu.

b) Primjenjuju se dodatni zahtjevi za predugovorne informacije za ugovore na daljinu i ugovore zaključene van poslovnih prostorija:

- Imajte u vidu da ste dužni da obavijestite potrošače o svom broju telefona i adresi elektronske pošte. Sada možete da obezbijedite i druga onlajn sredstva pisane komunikacije, koja omogućavaju čuvanje sadržaja i datuma/vremena korespondencije sa vama. Pored toga, možete koristiti i druge kanale komunikacije radi obraćanja svojim klijentima, kao što su čet servisi i sl.
- Kada je primjenjivo, kao trgovac, morate obavijestiti potrošače o personalizaciji cijena zasnovanoj na automatizovanom donošenju odluka. U praksi to znači da, gdje god je relevantno, morate unaprijed obavijestiti svoje potrošače da je cijena koja im je prikazana određena putem automatizovanog sistema donošenja odluka, na osnovu prikupljenih podataka o potrošačima ²⁵.

Nova pravila od septembra 2026. godine

Direktiva [\(EU\) 2024/825](#) osnaživanju potrošača za zelenu tranziciju („ECGT direktiva“) uvodi nove zahtjeve za predugovorne informacije koje trgovci moraju da obezbijede. Ovi zahtjevi primjenjuju se i na ugovore zaključene u prodavnici i na ugovore na daljinu.

- Radi omogućavanja potrošačima da donose informisanije odluke i podsticanja potražnje za održivijim proizvodima, ECGT direktiva obavezuje da se potrošačima, u predugovornoj fazi, pruže jasne i razumljive informacije o trajnosti i mogućnosti popravke robe. Za robu koja sadrži

digitalne elemente ili digitalni sadržaj, kao i za digitalne usluge, potrošači moraju biti obaviješteni o dostupnosti ažuriranja softvera prije zaključenja ugovora.

- ECGT direktiva uvodi novu obavezu da se potrošači, prije zaključenja ugovora, informišu o ocjeni mogućnosti popravke proizvoda²⁶ koju daje proizvođač i koja je utvrđena na nivou EU, radi podsticanja kupovine trajnijih proizvoda. Ukoliko takva ocjena ne postoji, trgovci moraju prije zaključenja ugovora od proizvođača pribaviti druge relevantne informacije o popravci, kao što su dostupnost rezervnih dijelova, procijenjeni troškovi popravke, postupak naručivanja dijelova itd.

Relevantni članci su novi član 5 stav 1 tačke (i) i (j), i novi član 6 stav 1 tačke (u) i (v).

- Trgovci su takođe dužni da potrošačima, u predugovornoj fazi, obezbijede:

- o podsetnik na postojanje zakonske garancije saobraznosti i njenih glavnih elemenata putem usklađenog obavještenja i,
- o kada je primjenjivo, informaciju o postojanju komercijalne garancije trajnosti od strane proizvođača, putem standardizovane oznake (vidjeti odgovarajući okvir iznad).

- Za robu sa digitalnim elementima, digitalne usluge ili za digitalne sadržaje, ako vam proizvođač ili provajder stavi informacije na raspolaganje, moraćete da obavijestite potrošače u predugovornoj fazi o minimalnom periodu tokom kojeg će obezbijediti ažuriranja softvera (Novi član 5(1)(ed) i član 6(1)(LC).

označava ocjenu koja izražava sposobnost robe da se popravi, a koja se zasniva na usklađenim zahtjevima utvrđenim na nivou Evropske unije.

²⁵ Ova obaveza informisanja ne dovodi u pitanje Uredbu (EU) 2016/679 „GDPR“, koja predviđa, naročito, pravo pojedinca da ne podleže automatizovanom pojedinačnom donošenju odluka, uključujući profilisanje.

²⁶ Prema novom stavu (14d) člana 2 Direktive o pravima potrošača, koji je uveden ECGT direktivom, „**ocjena mogućnosti popravke**“

Kako moram da predstavim predugovorne i ugovorne informacije?

Tekst kojim se pružaju obavezne informacije mora uvijek biti lako čitljiv i razumljiv prosječnom potrošaču. Informacije koje se dostavljaju moraju biti pružene na jasan, čitljiv i razumljiv način.

Šta to znači u praksi?

Procjena da li su informacije pružene na ispravan način uvijek se vrši od slučaja do slučaja. Evo nekoliko praktičnih savjeta kako biste povećali vjerovatnoću usklađenosti:

- koristite font koji je lako čitljiv i dovoljno velike veličine (na primjer, veličina fonta uporediva sa fontom 12 Times New Roman)
- uvjerite se da je tekst jasno vidljiv u odnosu na boju pozadine (na primjer, crni tekst na bijeloj pozadini; izbjegavajte svijetložuti tekst na bijeloj pozadini)
- obezbijedite dovoljno razmaka između rečenica i pasusa
- sastavite tekst jasnim i razumljivim jezikom.

Jednostavno rješenje

Ako imate bilo kakve sumnje u jasnoću vaših informacija, pitajte neku osobu u vašoj blizini (porodicu, prijatelje, kolege, itd.) da vam daju svoje iskreno mišljenje o tome da li smatraju da je to jasno, čitljivo i razumljivo.

Nije dozvoljeno	Dozvoljeno
"Imate garantni rok od dvije godine" ²⁷	"Naša adresa je Athens Road 21, 1000 Limassol, Kipar"
"U slučaju bilo kakvog spora, primjenjivaće se francuski zakon" ²⁸	"Imate 14 (četrnaest) dana od dana kada primite robu da ostvarite svoje pravo na povlačenje"
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	"Za svaki proizvod koji kupite od nas imate zakonsku garanciju u trajanju od dvije godine, tokom koje možete ostvariti niz pravnih sredstava u slučaju da se proizvod pokaže nesaobraznim ugovoru."
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金 (?)	

²⁷ Trebalo bi da bude jasno da se radi o pravnoj garanciji

²⁸ Ovako formulisana izjava nije uvijek tačna, posebno u kontekstu prekogranične prodaje. U načelu, ako se obraćate potrošačima u drugoj državi članici EU osim vaše, primjenjuje se pravo države

prebivališta potrošača. Međutim, ugovorom je moguće ugovoriti primjenu drugog prava. U tom slučaju, izbor prava ne smije lišiti stranog potrošača zaštite koju mu pružaju imperativne odredbe prava njegove države prebivališta.

Na kom jeziku treba da se predstave ove predugovorne i ugovorne informacije?

Svaka država članica može odlučiti kojim jezikom informacije moraju biti dostavljene potrošaču. Kako je opisano u Aneksu 1, više od polovine država članica iskoristilo je ovu zakonsku mogućnost (Bugarska, Hrvatska, Kipar, Češka, Danska, Estonija, Francuska, Italija, Litvanija, Malta, Poljska, Portugal, Rumunija, Slovenija, Španija). U većini slučajeva, to je zvanični jezik (ili jezici) dotične države članice. 🇷🇸

Ovo je od izuzetne važnosti. Naime, ako informacije pružite na jeziku koji nije propisan, smatra se da informacije nijesu ni bile pružene. Da biste provjerili koji jezik je odabrala svaka država članica, pogledajte ANEKS 1.

U slučaju ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, da li je dovoljno da potrošaču usmeno prenesem sve ove informacije?

U slučaju ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, usmeno saopštavanje informacija potrošaču nije dovoljno. Informacije moraju biti dostavljene na papiru.

Informacije se mogu dostaviti i na drugom trajnom mediju, ukoliko se potrošač sa tim saglasi. Radi pravne sigurnosti, uvijek čuvajte pisani dokaz da je potrošač pristao da mu se informacije dostave na trajnom mediju koji nije papir. Drugi trajni mediji uključuju, na primjer, elektronsku poštu, USB uređaj ili fotografiju – to su mediji čiji sadržaj trgovac ne može jednostrano mijenjati i koje potrošač može sačuvati.



Ukoliko informacije ne pružite na način propisan zakonom, to će imati isto dejstvo kao da ih nijeste ni pružili.²⁹

Da li predugovorne i ugovorne informacije moram predstaviti na različite načine u zavisnosti od ciljne grupe potrošača?

Pravo Evropske unije zahtijeva da uvijek postupate sa profesionalnom pažnjom i da primijenite poseban stepen obazrivosti kada svoje proizvode i usluge predstavljate grupama potrošača koje mogu biti posebno ranjive zbog svoje starosne dobi ili invaliditeta.

Ukoliko se obraćate posebno ranjivim grupama potrošača, uvijek biste trebali prilagoditi način na koji pružate informacije njihovim specifičnostima. Na primjer, veličina fonta u informacijama koje se dostavljaju potrošaču treba da bude prilagođena potrebama starijih osoba. Informacije moraju biti izuzetno jasne, razumljive i dostupne.

Slično tome, kada je riječ o potrošaču sa oštećenjem vida, informacije se moraju dostaviti korišćenjem odgovarajućih medija i simbola.

²⁹ Pogledajte poglavlje o "Koje su posljedice ako ne pružim zahtjeve za predugovorne informacije".

Nepostupanje sa odgovarajućim stepenom profesionalne pažnje prilikom poslovanja sa ovakvim kategorijama potrošača može predstavljati nepoštenu poslovnu praksu³⁰

Šta se dešava sa prekograničnom prodajom?

Poseban režim prodaje koju usmjeravate prema potrošačima sa prebivalištem u drugim državama članicama

Prema zakonu EU³¹, ako svoje poslovne aktivnosti usmjeravate na potrošače u zemljama EU koje se razlikuju od vaše, obično se na vaš ugovor sa stranim potrošačem primjenjuje zakon zemlje u kojoj potrošač živi. Ako ste oboje izabrali drugačiji zakon, taj izbor ne može lišiti vašeg stranog potrošača zaštite koju pružaju obavezne odredbe njegove zemlje prebivališta.

Stoga, ukoliko je, na primjer, vaša internet stranica usmjerena ka potrošačima u državi članici koja je, korišćenjem regulatorne mogućnosti iz člana 6 stav 7 Direktive o pravima potrošača, propisala jezičke zahtjeve, dužni ste da potrošaču obezbijedite ugovorne informacije na jeziku koji zahtijeva ta država članica (vidjeti Aneks I). Opštije posmatrano, kad god oglašavate ili nudite svoju robu ili usluge u drugim državama članicama, morate poštovati standard zaštite potrošača koji važi u državama koje ciljano obuhvata.

Pod kojim uslovima se može smatrati da ciljate potrošače u drugim državama članicama?

Sud pravde Evropske unije utvrdio je niz neiscrpnih kriterijuma za ocjenu da li su vaše poslovne ili profesionalne aktivnosti „usmjerene“ ka određenoj državi članici. Ti kriterijumi, na primjer, uključuju: korišćenje jezika ili valuta koje se uobičajeno ne koriste u državi članici u kojoj se nalazi sjedište vaše kompanije, navođenje brojeva telefona sa međunarodnim pozivnim brojem, kao i korišćenje internet domena višeg nivoa koji se razlikuje od onog koji se koristi u državi članici u kojoj je vaša kompanija registrovana³².

Međutim, ukoliko ne usmjeravate svoje aktivnosti ka drugim državama članicama EU, a potrošač iz druge države članice vam se obrati **na sopstvenu inicijativu**, tada se primjenjuje **vaše nacionalno pravo**.

Šta to znači za vas u praksi?

Koji zakon će se primjenjivati na vaše prekogranične ugovore?

Na prvi pogled, može izgledati složeno za malog trgovca da se pridržava zakona zemlje svojih različitih potrošača, u različitim zemljama. To bi moglo spriječiti neke trgovce da ponude svoju robu ili usluge preko granice. Međutim, u praksi:

1. Zakonodavstvo EU usklađuje važan dio zakonodavstva o zaštiti potrošača. To znači da u principu ista pravila važe širom EU.
2. Čak i ako, na nekim elementima, postoje razlike između država članica, to ne znači da vam nije dozvoljeno da imate svoje ugovore sa potrošačima dizajnirane u skladu sa sopstvenim zakonodavstvom: kao što je gore objašnjeno, možete se složiti sa potrošačem da bi trebalo da se primjenjuje drugi zakon, u kom slučaju morate samo da poštujete obavezni zakon o potrošačima države članice u kojoj potrošač živi.

³⁰ Za više detalja, pogledajte Modul 4 o nepoštenoj komercijalnoj praksi i nepoštenim uslovima ugovora.

³¹ Posebno takozvana "Rim I" Uredba 593/2008.

³² Za više informacija, pogledajte spojene predmete C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH Sud

3. U praksi, obavezno potrošačko zakonodavstvo druge države članice biće relevantno samo ako su njegova pravila više zaštitna od onih vašeg pravnog sistema ili zakona koji ste dogovorili sa potrošačem. To može biti slučaj kada je, na primjer, zakonski garantni rok zakona potrošača duži od onog po vašem zakonu.
4. Uz pomoć modula obuke Consumer Law Ready, moći ćete unaprijed da znate koji dodatni zahtjevi mogu da se primjenjuju u kojoj drugoj državi članici u koju razmišljate o usmjeravanju svojih poslovnih aktivnosti.
5. Pitanje važećeg zakona će često biti relevantno samo ako postoji neslaganje sa potrošačem. Mnogi nesporazumi mogu se riješiti sporazumno ili korišćenjem vaše interne službe za žalbe.

U ovom modulu istakli smo nekoliko tačaka u vezi sa kojima su države članice usvojile pravila koja se razlikuju od onih propisanih Direktivom o pravima potrošača u pogledu predugovornih informacija. Te informacije možete pronaći u aneksu ili na internet stranici Evropske komisije³³. Ukoliko želite da vidite kako su pojedine zemlje EU prenijele Direktivu o pravima potrošača, možete koristiti i novu bazu podataka Evropske komisije

[o zakonu o potrošačima](#)³⁴. 

Kada imate spor u takvom prekograničnom ugovoru, koji sud je nadležan?

Ako nudite svoje proizvode ili usluge potrošačima u drugoj zemlji EU i slučajno imate spor sa potrošačem u toj zemlji EU, imajte na umu da će nadležni sud za odlučivanje o takvom sporu uvijek biti sud zemlje u kojoj

potrošač živi. Ne možete tužiti potrošača pred sudom druge zemlje i ako odredite takvu opciju u svojim uslovima, rizikovali biste ozbiljnu kaznu. Potrošač, nasuprot tome, ima mogućnost da vas tuži i pred vašim domaćim sudom. Za prekogranične slučajeve, kako bi se olakšalo rešavanje sporova, EU je uspostavila ODR platformu koja omogućava povezivanje između ADR sistema u različitim državama članicama³⁵.

Primjer: ako ste francuski trgovac sa sedištem u Lilu koji prodaje svoje proizvode potrošačima u Belgiji, ne možete u svojim uslovima utvrditi da, u slučaju spora, jedini nadležni sudovi za rešavanje spora su sudovi u sjevernoj Francuskoj.

Koje su posljedice ako ne pružim propisane predugovorne informacije?

Postoje različite posljedice ukoliko ne ispunite obaveze u vezi sa predugovornim informisanjem.

Prije svega, izlažete se riziku da razočarate svoje potrošače i narušite svoj ugled.

Drugo, sam zakon predviđa niz važnih neposrednih posljedica ako određeni zahtjevi za predugovorne informacije nijesu ispoštovani. Na primjer, ukoliko ne informišete potrošača o njegovom pravu na jednostrani raskid u roku od 14 dana, to pravo se automatski produžava na godinu dana.

Konačno, izlažete se riziku da vam, zbog povrede odredbi Direktive o pravima potrošača, bude izrečena novčana kazna u skladu sa nacionalnim pravom.

Takođe, potrošač ima pravo da zahtijeva različite ugovorne i vanugovorne pravne lijekove. Na primjer,

³³ Obavještenja država članica: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;

³⁴ Pogledajte bazu podataka o zakonu o potrošačima: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

³⁵ Pogledajte Modul 5 ovog priručnika.

potrošač može zahtijevati raskid ugovora i/ili naknadu štete koju je pretrpio usljed propuštenih informacija.

Može biti korisno da se informišete o pravnim lijekovima koje primjenjuju nacionalni sudovi, naročito ako poslužete na tržištima van svoje države.

Od 28. maja 2022. godine uvedene su djelotvornije kazne za prekogranična kršenja propisa.

Revidirana Direktiva o pravima potrošača sada bolje oprema nacionalne organe za zaštitu potrošača da se suoče sa povredama koje utiču na veliki broj potrošača širom EU. Nova pravila predviđaju ovlašćenja nacionalnim organima da u koordinisanom djelovanju izriču djelotvorne, srazmjerne i odvraćajuće sankcije u slučajevima prekograničnih povreda koje pogađaju potrošače u više država članica EU.

U takvim slučajevima, nacionalni organi imaju ovlašćenje da izreknu novčanu kaznu do 4% prometa trgovca, ili do 2 miliona eura kada podaci o prometu nijesu dostupni. Državama članicama je ostavljena sloboda da zadrže ili uvedu i više maksimalne novčane kazne.

Takođe, imajte u vidu da od juna 2023. godine potrošači mogu ostvarivati prava predviđena Direktivom o pravima potrošača kroz kolektivne postupke, u skladu sa novim pravilima iz Direktive (EU) 2020/1828 o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača („RAD“) i njenim prenosom u nacionalna zakonodavstva.

Prilozi

Aneks 1 - Primjena regulatornih izbora CRD-a od strane država članica

Uprkos tome što je riječ o direktivi potpune harmonizacije, postoji niz regulatornih opcija koje su na raspolaganju državama članicama prilikom njene implementacije, u skladu sa principima supsidijarnosti i uz određenu fleksibilnost. Sljedeći članci Direktive o pravima potrošača (CRD) predviđaju mogućnost regulatornog izbora:

- Član 3 stav 4 – da se odredbe Direktive ne primjenjuju na ugovore zaključene van poslovnih prostorija ukoliko iznos koji potrošač treba da plati ne prelazi 50 eura;
- Član 6 stav 7 – da se propišu jezički zahtjevi u vezi sa ugovornim informacijama za ugovore na daljinu i ugovore zaključene van poslovnih prostorija;
- Član 6 stav 8 – da se propišu dodatni zahtjevi za informacije u skladu sa Direktivom 2006/123/EC i Direktivom 2000/31/EC za ugovore na daljinu i ugovore van poslovnih prostorija;
- Član 7 stav 4 – da se ne primijeni pojednostavljeni režim informisanja za ugovore zaključene van poslovnih prostorija koji se odnose na popravke ili održavanje;
- Član 8 stav 6 – da se uvedu posebni formalni zahtjevi za ugovore zaključene putem telefona; i
- Član 9 (3) – Član 9 stav 3 – da se, u slučaju ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, zadrži postojeće nacionalno zakonodavstvo koje zabranjuje trgovcu da naplati plaćanje od potrošača tokom određenog vremenskog perioda nakon zaključenja ugovora.

Sljedeće tabele prikazuju regulatorne opcije koje su usvojile države članice³⁶:

Od maja 2022. godine, izmijenjena Direktiva o pravima potrošača uvela je sljedeće nove regulatorne opcije za države članice.

- Član 6(a) – da se propišu dodatni zahtjevi za informacije za pružaoce usluga online tržišta.
- Član 9(1a) – da se produži trajanje roka za ostvarivanje prava na jednostrani raskid sa 14 na 30 dana u slučajevima prodaje na kućnom pragu i komercijalnih izleta.
- Član 16(2) – da se odstupi od pojedinih izuzetaka od prava na jednostrani raskid u kontekstu prodaje na kućnom pragu i komercijalnih izleta.
- Član 16(3) – da se obezbijedi da, u slučaju ugovora o uslugama koji podrazumijevaju obavezu plaćanja od strane potrošača, kada je potrošač izričito zatražio posjetu trgovca radi izvršenja popravke, potrošač gubi pravo na jednostrani raskid nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uslovom da je izvršenje započeto uz prethodnu izričitu saglasnost potrošača.

Za više informacija, molimo vas da provjerite svoju [nacionalnu transpoziciju Direktive \(EU\) 2019/2161](#) od 27. novembra 2019. o boljem sprovođenju i modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača.

³⁶ Studija o primjeni CRD - 2011/83/EU - Završni izvještaj, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Zemlja	Član 3. (4)	Član 6(7)	Član 6(8)	Član 7(4)	Umjetnost 8(6)	Član 9(3)
Austrija (AT)	Da, limit 50 EUR	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Da, samo za ugovore o uslugama	Ne koristi se
Belgija (BE)	Da, 50 eura ali samo za ugovore sa humanitarnom svrhom	Ne koristi se	Ne koristi se	Mogućnost zadržana, ali još nije iskorišćena ²⁵	Mogućnost zadržana, ali još nije iskorišćena ³⁷	Da, 7 dana, ali se ne odnosi na ugovore van prostorija zaključene na izložbama, sajmovima i izložbama
Bugarska (BG)	Ne koristi se	Da	Ne koristi se	Ne koristi se	Da	Ne koristi se
Hrvatska (HR)	Ne koristi se	Da	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se
Kipar (CY)	Da, ograničenje od 20 €	Da	Da	Ne koristi se	Da	Ne koristi se
Češki (CZ)	Ne koristi se	Da	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se
Danska (DK)	Da granica 350 DKK (46 EUR)	Da, danski, ako se marketing radi na danskom.	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se
Estonija (EE)	Da, ograničenje je 20 €	Da	Ne koristi se	Ne koristi se	Da. Član se primjenjuje samo kada profesionalac poziva potrošača	Ne koristi se
Finska (FI)	Da ³⁸	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se

³⁷ Nezvanični prevod napominje da je Belgija iskoristila ovu opciju, ali je kralj taj koji ima mogućnost uvođenja lakšeg aranžmana za pružanje informacija. Slično tome, prema čl. 8, kralj je taj koji ima mogućnost da odredi sektore na koje će se zahtjev primjenjivati. Neizvjesno je da li je korišćen.

³⁸ Prema konsultacijama, to je 30 €.

Zemlja	Član 3. (4)	Član 6(7)	Član 6(8)	Član 7(4)	Umjetnost 8(6)	Član 9(3)
Francuska (SR)	Ne koristi se	Da	Ne koristi se	Ne koristi se	Da. Članak važi samo kada profesionalac prodaje poziva potrošača ³⁹	Da -7 dana
Njemačka (DE)	Da, ograničenje je 40 €	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se ali postojao je prethodni zakonski zahtjev od Ove vrste za određene sektore	Ne koristi se
Grčka (EL)	Da, ograničenje je 30 €	Ne koristi se	Ne koristi se ⁴⁰	Ne koristi se	Da	Da - tokom perioda povlačenja
Mađarska (HU)	Ne koristi se	Ne koristi se	Da ⁴¹	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se
Irska (IE)	Da, ograničenje je 50 €	Ne koristi se	Ne koristi se	Da	Ne koristi se	Ne koristi se
Italija (IT)	Da, ograničenje je 50 €	Da ako potrošač to zatraži	Ne koristi se	Ne koristi se	Da	Ne. Nema mjenice sa rokom dospelja kraćim od 15 dana posle Isporuka robe
Letonija (LV)	Da, ograničenje je 35 €	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se
Litvanija (LT)	Da manje od 100 LTL (cca. €29)	Da	Ne koristi se	Da	Da	Ne koristi se
Luksemburg (LU)	Da, ograničenje je 50 €	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Da	Ne koristi se
Malta (MT)	Da, Ograničenje je 30 €	Da, bilo koji službeni jezik je potreban	Ne koristi se	Ne koristi se	Da	Da, depozit se može prikupiti samo 14 dana nakon zaključenja ugovora
Holandija (NL)	Da, ograničenje je 50 €	Ne koristi se	Ne koristi se	Da	Da (ograničena primjena)	Ne koristi se

³⁹ Odjeljak 5, član L221-16 francuskog potrošačkog zakonika predviđa da je nezakonito zaključiti ugovor putem nepoznatog broja telefona (blokiran broj) - član L221-17.

⁴⁰ Grčka je prenijela tekst člana 6(8) Direktive (gotovo riječ po riječ) u obliku člana 3(7) njihovog Zakona 2251/1994 (sa izmjenama i dopunama), ali nisu uveli nikakve konkretne dodatne zahtjeve za informacijama. Intervjui su potvrdili da u ovoj oblasti nije preduzeta nikakva stvarna akcija.

⁴¹ On je utvrdio dodatne uslove za pružanje informacija o garancijama i garancijama, pravo na pomirenje i informacije o elektronskoj korespondenciji. Nezvanični prevod je dostupan na: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Zemlja	Član 3. (4)	Član 6(7)	Član 6(8)	Član 7(4)	Umjetnost 8(6)	Član 9(3)
Poljska (PL)	Da, ograničenje je 50 PLN. [približno. € 12]	Da	Ne koristi se	Ne koristi se	Da. Član se primjenjuje samo kada je prodaja Profesionalac poziva potrošača	Ne koristi se
Portugal (PT)	Da, ali samo za pretplatu na periodične stavke uz ograničenje od 40 €	Da	Ne koristi se	Da	Da. Članak važi samo kada profesionalac prodaje poziva	Ne koristi se
Rumunija (RO)	Da, ograničenje je 10 €	Da	Ne koristi se	Ne koristi se	Da	Ne koristi se
Slovačka (SK)	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Da	Da	Da - sve dok se ne Završi period povlačenja
Slovenija (SI)	Da, ograničenje je 20 €	Da	Ne koristi se	Da	Da	Ne koristi se
Španija (ES)	Ne koristi se	Da	Ne koristi se	Da	Da. Član se primjenjuje samo kada profesionalac prodaje poziva	Ne koristi se
Švedska (SE)	Da, ograničenje je 43 € ⁴²	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se	Ne koristi se

⁴² Iznos je 400SEK.

