

► Modul 2

Pravo na jednostrani
raskid ugovora

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.....	5
Šta je pravo na jednostrani raskid ugovora?	Error! Bookmark not defined.
Kada potrošač ima pravo na jednostrani raskid?	8
Šta je potrošački ugovor zaključen na daljinu?	8
Šta je potrošački ugovor zaključen van poslovnih prostorija?	8
Koja su specifična prava potrošača za ove dvije vrste ugovora?	10
Koji su izuzeci od prava na jednostrani raskid?	10
Da li moram da informišem potrošače o njihovom pravu na jednostrani raskid?	12
Šta je obrazac za jednostrani raskid ugovora?	12
Kako se računa rok za jednostrani raskid?	13
Da li se pravo na jednostrani raskid može isključiti?	14
Koje su posljedice ako ne obavijestite potrošače o njihovom pravu na jednostrani raskid?	14
Na koji način potrošač može raskinuti ugovor?	14
Da li potrošač ima pravo da koristi proizvod prije raskida ugovora?	15
Ko je dužan da dokaže umanjene vrijednosti proizvoda?	15
Posljedice jednostranog raskida ugovora	16
Koje su sankcije za trgovca ako ne poštuje pravila o pravu na jednostrani raskid?	17
Šta se dešava sa prekograničnom prodajom?	18
Poseban režim prodaje usmjerene ka potrošačima sa prebivalištem u drugim državama članicama	18
Pod kojim uslovima se smatra da svoje poslovanje usmjeravate ka potrošačima u drugoj državi članici?	18
Šta to znači za vas u praksi?	19
Kada imate spor u takvom prekograničnom ugovoru, koji sud je nadležan?	19
Kontrolna lista za trgovce:.....	20

"Volim da kupujem odjeću putem interneta i drago mi je što mogu da je vratim u roku od 14 dana ako mi ne odgovara. "

Potrošač

"Sviđalo nam se ili ne, moramo poštovati pravo povlačenja od 14 dana. To je zakon!"

Trgovac

"Imam 14 dana da detaljno pregledam proizvod koji sam kupio na internetu; to je više nego dovoljno da se donese dobra odluka. Slanje proizvoda nazad je vrlo jednostavno.

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 svrsishodna¹. 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 jednostrani raskid 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 evaluaciji, njenim nalazima i pratećim akcijama možete pronaći na sajtu Evropske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 2 ovog priručnika bavi se pravom na odustajanje / pravom na jednostrani raskid ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija. Objašnjava šta predstavlja pravo na jednostrani raskid i kako se ono primjenjuje u državama članicama EU, te pruža savjete koji vam mogu pomoći da lakše postupate u skladu sa zakonom..

Ovaj modul prikazuje pravo na jednostrani raskid kako je ustanovljeno Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača („Direktiva o pravima potrošača“ – CRD), prema kojoj potrošači imaju pravo da jednostrano raskinu ugovore zaključene na daljinu i ugovore zaključene van vaših poslovnih prostorija. Za detaljnije informacije o odredbama Direktive o pravima potrošača, konsultujte Modul 1 ili [Smjernice Generalnog direktorata za pravosuđe Evropske komisije](#), koje su dostupne na svim zvaničnim jezicima EU².

Direktiva o pravima potrošača izmijenjena je [Direktivom \(EU\) 2019/2161](#) od 27. novembra 2019. godine o boljem sprovođenju i modernizaciji pravila EU o zaštiti potrošača. Države članice EU bile su dužne da prenesu izmjene u svoja nacionalna zakonodavstva najkasnije do 28. novembra 2021. godine i da nove propise primjenjuju od 28. maja 2022. Ovaj modul obuhvata i glavne izmjene CRD-a u vezi sa pravom na jednostrani raskid koje mogu imati uticaj na vaše poslovanje.

Pored ovih opštih (horizontalnih) zahtjeva, mogu se primjenjivati i drugi – uglavnom sektorski specifični – zahtjevi za informisanje, samostalno ili u kombinaciji sa zahtjevima iz CRD-a, u zavisnosti od vrste ugovora (npr. potrošački kredit, turistički paket aranžmani i dr.). U slučaju sukoba između sektorskih pravila i opštih pravila, primjenu imaju sektorska pravila. Baza [podataka o zakonima o zaštiti potrošača](#)³ i [poslovni portal Vaša Evropa](#)⁴ mogu vam pomoći da prikupite relevantne informacije, ili se možete obratiti svojoj lokalnoj poslovnoj organizaciji

Nadamo se da su vam informacije iz ovog Priručnika korisne.

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

³ Vidite https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

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

Modul 2

Šta je pravo na jednostrani raskid ugovora?

Pravo na jednostrani raskid omogućava potrošaču da, **bez navođenja razloga**, otkaže potrošački ugovor u roku od 14 dana od dana kada je primio robu, odnosno od dana zaključenja ugovora o uslugama ili o digitalnom sadržaju koji se ne isporučuje na fizičkom nosaču podataka (npr. CD, DVD ili USB uređaj)..

Potrošački ugovor je svaki ugovor koji trgovac zaključi sa potrošačem, bez obzira na to da li se odnosi na isporuku robe, pružanje usluga i/ili digitalnog sadržaja.

Na primjer, ugovor zaključen putem interneta sa potrošačem u vezi sa prodajom knjige onlajn⁵.

Kada potrošač ima pravo na jednostrani raskid?

U skladu sa Direktivom o pravima potrošača – CRD, potrošači imaju pravo na jednostrani raskid potrošačkih ugovora zaključenih na daljinu i potrošačkih ugovora zaključenih van vaših poslovnih prostorija. Kod ove dvije vrste ugovora, ovo pravo je priznato zato što se smatra da je „slabiji položaj“ potrošača u tim situacijama izraženiji nego kod drugih vrsta ugovora. U slučaju ugovora na daljinu, potrošač nema mogućnost da fizički provjeri karakteristike proizvoda, dok se kod ugovora van poslovnih prostorija potrošač može naći u situaciji u kojoj je podložniji pritisku.

Pravo na jednostrani raskid postoji bez obzira na to da li se ugovor odnosi na isporuku robe, pružanje usluga ili pružanje digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na fizičkom nosaču podataka.

Šta je potrošački ugovor zaključen na daljinu?

Ugovori zaključeni na daljinu su potrošački ugovori kod kojih ne postoji istovremeno prisustvo trgovca i potrošača. Umjesto toga, za zaključenje ugovora isključivo se koriste jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu, sve do i uključujući trenutak zaključenja ugovora. Neki od primjera ugovora na daljinu uključuju ugovore zaključene putem kataloške prodaje, interneta, telefona itd.

Ugovor na daljinu takođe obuhvata situacije u kojima potrošač posjeti poslovne prostorije isključivo radi prikupljanja informacija o robi ili uslugama, a zatim ugovor pregovara i zaključuje na daljinu. Na primjer, situacija u kojoj potrošač ode u prodavnicu i pogleda nekoliko torbi, a potom se vrati kući i naruči jednu od torbi putem telefona, smatra se ugovorom na daljinu. Suprotno tome, ugovor koji je pregovaran u poslovnim prostorijama trgovca, ali je konačno zaključen korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, **ne smatra se ugovorom na daljinu.**

Takođe, ugovor koji je iniciran sredstvom komunikacije na daljinu (npr. putem elektronske pošte), ali je konačno zaključen u poslovnim prostorijama trgovca, ne smatra se ugovorom na daljinu. Slično, ugovor na daljinu ne obuhvata rezervacije koje potrošač izvrši korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, kao što je slučaj kada potrošač telefonom rezerviše sto u restoranu.

Šta je potrošački ugovor zaključen van poslovnih prostorija?

Ugovori zaključeni van poslovnih prostorija su ugovori koji se zaključuju uz istovremeno fizičko prisustvo potrošača i vas ili vaših zastupnika, ali na mjestu koje nije vaše poslovno sjedište. Poslovnim

⁵ Pogledajte Modul 1 o predugovornoj obavezi informisanja.

prostorijama smatraju se prostori u bilo kom obliku (npr. prodavnice, kamioni, štandovi itd.) koji služe kao stalno ili uobičajeno mjesto poslovanja trgovca. Poslovne prostorije takođe obuhvataju prostore koje trgovac koristi sezonski (npr. prodavnica sladoleda na plaži tokom ljeta).

Tipično, ugovori zaključeni van poslovnih prostorija su oni koji se zaključuju u domu potrošača, na njegovom radnom mjestu ili tokom izleta koji je organizovao trgovac.

U nastavku se nalaze primjeri ugovora na daljinu i ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, kod kojih potrošač ima pravo na jednostrani raskid (osim ako se ne primjenjuje neki od izuzetaka):

1. Potrošač kupuje haljinu na mreži



2. Potrošač koji naručuje knjigu putem redovne pošte



3. Potrošač kupuje usisivač na kućnom pragu



4. Potrošač koji se prijavljuje za članstvo u teretani na svom radnom mestu



5. Potrošač koji kupuje jastuk i jorgan na izletu koji organizuje trgovac (npr. u restoranu ili prodavnici)



Koja su specifična prava potrošača za ove dvije vrste ugovora?

Bez obzira na to da li je ugovor zaključen na daljinu ili van poslovnih prostorija, potrošač ima rok od **četrnaest kalendarskih dana** da preispita odluku o tome da li želi da ne raskine ugovor zaključen sa trgovcem.

Tokom tog perioda, potrošač može jednostrano raskinuti ugovor. Nije dužan da pruži bilo kakvo obrazloženje niti da opravda svoju odluku. Takođe, potrošač ne smije snositi nikakve troškove osim troškova vraćanja robe ili naknade za umanjenu vrijednost u slučaju nepravilnog rukovanja proizvodom, kako će biti dodatno objašnjeno u nastavku.

Pravo na povlačenje je u potpunosti usklađeno u EU. To znači da se ista pravila primjenjuju u svim državama članicama u tom pogledu. Bez obzira na to da li nudite svoje proizvode ili usluge potrošačima iz drugih država članica, trajanje roka za odustajanje će biti isto i ne morate da istražujete da li postoje razlike u stepenu zaštite.

Koji su izuzeci od prava na jednostrani raskid?

U određenim slučajevima, potrošač neće imati pravo na jednostrani raskid ugovora. Pravo na jednostrani raskid ne postoji u slučaju sljedećih ugovora:

- a) za pružanje usluga nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uslovom da je izvršenje započeto uz prethodnu izričitu saglasnost potrošača, uz potvrdu da je potrošač svjestan da će izgubiti pravo na jednostrani raskid kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;
Primjer: potrošač koji je online zaključio ugovor sa teretanom o pružanju tri časa personalnog treninga, koje počinje da koristi sljedećeg dana i završi ih prije isteka roka od 14 dana, uz saglasnost da će izgubiti

pravo na jednostrani raskid kada časovi budu pruženi.

- b) za isporuku robe ili usluga čija cijena zavisi od kretanja na finansijskom tržištu koje trgovac ne može kontrolisati, a koje mogu nastupiti tokom roka za jednostrani raskid;
Primjer: roba čija cijena zavisi od vrijednosti strane valute.
- c) za isporuku robe proizvedene po specifikacijama potrošača ili koja je jasno personalizovana;
Primjer: odijelo po mjeri
- d) za isporuku robe koja je podložna kvarenju ili ima kratak rok trajanja;
Primjer: bilo koja kvarljiva roba, kao što je svježe povrće
- e) za isporuku upakovane robe koja, iz razloga zaštite zdravlja ili higijene, nije pogodna za vraćanje, a koja je otpakovana nakon isporuke;
Primjer: igle za medicinsku upotrebu; određeni kozmetički proizvodi kao što su karmini;
- f) za isporuku robe koja je, nakon isporuke, po svojoj prirodi neodvojivo pomiješana sa drugim stvarima;
Primjer: pijesak koji je pomiješan sa drugom supstancom
- g) za isporuku alkoholnih pića čija je cijena dogovorena u trenutku zaključenja ugovora o prodaji, a čija isporuka može uslijediti tek nakon 30 dana i čija stvarna vrijednost zavisi od tržišnih kretanja koja trgovac ne može kontrolisati;
Primjer: „vin en primeur“
- h) kada je potrošač izričito zatražio posjetu trgovca radi hitne popravke ili održavanja. Ako tokom posjete trgovac pruži usluge koje prevazilaze one koje je potrošač izričito zahtijevao, pravo na jednostrani

raskid primjenjuje se na te dodatne usluge ili robu. Isto važi ako trgovac isporuči robu osim zamjenskih dijelova potrebnih za izvođenje popravke ili održavanja.

Primjer: zatražena popravka krova nakon oluje. Ako potrošač odluči da kupi cigle od istog trgovca, rok za jednostrani raskid će se u načelu odnositi na te cigle. Takođe, ako potrošač odluči da doda dodatni sloj izolacije na krov, pravo na jednostrani raskid će se u načelu odnositi i na tu uslugu.

- i) za isporuku zapečaćenih audio ili video zapisa, ili zapečaćenog softvera, koji su otpočaćeni nakon isporuke;

Primjer: DVD u originalnom pakovanju koji je otvoren

- j) za isporuku novina, časopisa ili magazina, osim u slučaju pretplatničkih ugovora za isporuku takvih publikacija;

Primjer : dnevne novine

- k) ugovori zaključeni na javnim aukcijama;

Primjer: javna aukcija slika (imajte u vidu da se ovo ne odnosi na internet platforme za aukcije kao što je eBay)

- l) za pružanje usluga smještaja koji nije namijenjen za stanovanje, prevoz robe, iznajmljivanje automobila, ugostiteljske usluge ili usluge u vezi sa slobodnim aktivnostima, ako je ugovorom određen tačan datum ili period izvršenja;

Primjer: rezervacija hotelske sobe za određeni vikend

- m) za isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na fizičkom nosaču podataka, ako je izvršenje započeto uz prethodnu izričitu saglasnost potrošača

i uz potvrdu da je potrošač time izgubio pravo na jednostrani raskid.

Primjer: preuzimanje aplikacije na mobilni telefon ako je preuzimanje započeto i potrošač je potvrdio da time gubi pravo na raskid⁶.

Ako želite da budete sigurni da je potrošač u skladu sa zakonom dao saglasnost da neće imati pravo na jednostrani raskid, možete od njega zatražiti da da izjavu u sljedećem obliku:

"Ovim dajem saglasnost za trenutno izvršenje ugovora i potvrđujem da gubim pravo na jednostrani raskid ugovora kada započne preuzimanje ili strimovanje digitalnog sadržaja"

Kao što je objašnjeno u Modulu 1, za određene posebne vrste ugovora Direktiva o pravima potrošača se ne primjenjuje (na primjer, ugovori o zdravstvenim uslugama, finansijskim uslugama, sticanju nepokretnosti). U tim slučajevima, pravo na jednostrani raskid može postojati samo na osnovu odredaba drugih sektorskih propisa koji se primjenjuju (npr. Direktiva 2008/48/EC o potrošačkom kreditiranju).

Imajte u vidu da su od maja 2022. godine, u skladu sa novim pravilima iz Direktive o pravima potrošača (CRD), države članice dobile mogućnost da:

- produže trajanje roka za jednostrani raskid sa 14 na 30 dana,
- odstupe od pojedinih izuzetaka od prava na jednostrani raskid, tj. da omoguće potrošaču ostvarivanje tog prava i u slučajevima u kojima ga ranije nije imao...

... za ugovore zaključene u sljedećim situacijama:

- 1) nepozvane posjete trgovca domu potrošača (prodaja na kućnom pragu);

⁶ Pogledajte tačku a): potrošač treba da da svoju prethodnu izričitu saglasnost i potvrdi da će izgubiti pravo na povlačenje nakon što je ugovor u potpunosti izvršen od strane trgovca.

- 2) izleta koje organizuje trgovac s ciljem ili efektom promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

Ove opcije imaju za cilj da omoguće državama članicama da pruže dodatnu zaštitu potrošačima u vezi sa ovim specifičnim prodajnim kanalima.

Ne zaboravite da ste dužni da potrošače, prije zaključenja ugovora, informišete o postojanju prava na jednostrani raskid i o trajanju roka za raskid (vidjeti Modul 1). Stoga, ako prodajete putem ovih vrsta prodajnih kanala, obavezno provjerite da li je u državi članici (ili državama članicama) u kojoj poslužete rok za jednostrani raskid 14 ili 30 dana.

Primjer: Ako prodajete odijela po mjeri potrošaču u njegovom domu bez prethodnog poziva, u državi članici koja primjenjuje ova pravila, potrošač ima pravo da odustane od kupovine u roku od 30 dana od dana isporuke.

Da li moram da informišem potrošače o njihovom pravu na jednostrani raskid?

Da, morate. Kada takvo pravo postoji, kako bi pravo na jednostrani raskid bilo djelotvorno, trgovac je dužan da potrošača informiše o postojanju tog prava i načinu na koji se ono može ostvariti⁷. Informacije koje se moraju pružiti potrošaču u vezi sa pravom na jednostrani raskid ugovora moraju da obuhvate:

- uslove za ostvarivanje prava na jednostrani raskid
- rok za ostvarivanje tog prava
- postupak za ostvarivanje prava na jednostrani raskid
- činjenicu da potrošač snosi trošak vraćanja robe
- činjenicu da, ukoliko potrošač raskine ugovor nakon što je zatražio početak pružanja usluge, mora da

plati srazmjeran iznos za uslugu koja je do tada izvršena

- ako je primjenjivo: činjenicu da potrošač nema pravo na jednostrani raskid (vidjeti izuzetke iznad) ili okolnosti pod kojima to pravo gubi
- obrazac za jednostrani raskid (vidjeti u nastavku ili u Aneksu 1).

Trgovac može potrošaču odobriti prava koja prevazilaze zakonski minimum, na primjer duži rok za jednostrani raskid, ali u svakom slučaju mora obezbijediti da potrošač dobije **minimalno sve informacije koje su zakonom propisane** u vezi sa pravom na jednostrani raskid.

Za ugovore na daljinu i ugovore zaključene van poslovnih prostorija, trgovac je dužan da potrošaču stavi na raspolaganje **obrazac za jednostrani raskid ugovora** na trajnom mediju (papiru, disku itd.)

U slučaju ugovora zaključenog putem interneta, to može biti, na primjer, elektronska pošta koja sadrži obrazac. **Internet stranica se ne smatra trajnim medijem**, jer internet stranica nije stalna, već promjenljiva. Stoga nije dovoljno da trgovac samo uputi potrošača na određenu veb stranicu.

Šta je obrazac za jednostrani raskid ugovora?

Model obrasca za jednostrani raskid, koji važi na nivou cijele EU, propisan je samim zakonom⁸. Ovaj model obrasca za jednostrani raskid, koji je takođe dostupan u Aneksu 1, mora biti dostavljen potrošaču:

- **Obrazac za jednostrani raskid ugovora** (popunite i pošaljite ovaj obrazac samo ako želite da raskinete ugovor)
- Za: [ovdje se unosi ime trgovca, njegova geografska adresa i adresa elektronske pošte]:

⁷ Pogledajte Modul 1 o zahtjevima za predugovorne informacije.

⁸ Cf. Aneks IB Direktive o pravima potrošača

- Ja/mi (*) ovim obavještavam/o da raskidam/o ugovor o prodaji sljedeće robe (*) / o pružanju sljedeće usluge (*)
- Naručeno dana (*)/ primljeno dana (*),
- Ime i prezime potrošača,
- Adresa potrošača(a),
- Potpis potrošača (samo ako je ovaj obrazac prijavljen na papiru),
- Datum

Veoma je važno da potrošača jasno i razumljivo informišete o pravu na jednostrani raskid ugovora i da mu dostavite obrazac za raskid. Time se potrošaču omogućava da to pravo efikasno iskoristi, a vi izbjegavate negativne posljedice koje mogu nastati usljed neispunjavanja ove obaveze (uključujući moguće kazne – vidjeti pitanje o posljedicama neinformisanja potrošača o pravu na raskid).

Imajte u vidu da, pored elektronske pošte i drugih oblika komunikacije, možete potrošaču ponuditi mogućnost da elektronski popuni i podnese obrazac za raskid ili bilo koju drugu izjavu iste pravne snage putem internet stranice vaše kompanije. U tim slučajevima, dužni ste da bez odlaganja potrošaču dostavite potvrdu o prijemu izjave o raskidu na trajnom mediju.

Kako se računa rok za jednostrani raskid?

Rok za jednostrani raskid iznosi četrnaest kalendarskih dana u svim državama članicama. U slučaju ugovora o prodaji, ovaj rok počinje da teče od trenutka kada potrošač stekne fizičko posjedovanje robe (odnosno posljednje isporučene robe ili dijela, ako se radi o više proizvoda ili robi koja se sastoji od više dijelova naručenih zajedno). Na primjer, u slučaju onlajn kupovine haljine, potrošač ima pravo da raskine ugovor u roku od 14 dana od dana prijema haljine, a zatim ima

dodatnih 14 dana, od trenutka obavještanja trgovca o raskidu, da haljinu vrati.

U slučaju ugovora o pružanju usluga i ugovora o digitalnom sadržaju zaključenih putem interneta, rok za jednostrani raskid počinje da teče od trenutka zaključenja ugovora. Na primjer, potrošač koji se prijavio za onlajn kurs jezika ima pravo da raskine ugovor u roku od 14 dana od dana njegovog zaključenja. U slučaju ugovora sa mješovitom svrhom, početak roka zavisiće od pretežne prirode konkretnog ugovora, odnosno da li se on u suštini smatra ugovorom o prodaji ili ugovorom o uslugama. U skladu s tim, primjenjivaće se odgovarajuće pravilo za ugovor o prodaji ili za ugovor o uslugama. Na primjer, u slučaju kupovine auto-radija na daljinu, uz koju dolazi jednostavna ugradnja, rok će početi da teče od trenutka kada je radio isporučen. Suprotno tome, u slučaju zaključenja onlajn ugovora o organizaciji seminara, koji uključuje i podjelu olovaka i papira učesnicima, rok za jednostrani raskid počće da teče od trenutka zaključenja ugovora, jer se on primarno smatra ugovorom o uslugama.

Nedjelje i državni praznici uračunavaju se u rok od 14 dana. Međutim, ako poslednji dan tog roka pada u nedjelju ili na državni praznik, rok za jednostrani raskid ističe na kraju sljedećeg radnog dana.

Na primjer, ako potrošaču koji živi u Francuskoj rok za jednostrani raskid od 14 dana ističe u ponedjeljak 14. jula, rok se produžava do utorka 15. jula, jer je 14. jul državni praznik (Nacionalni dan) u Francuskoj.

Potrošač se smatra da je blagovremeno iskoristio pravo na jednostrani raskid ako je poslao obavještenje o raskidu ugovora u roku od četrnaest kalendarskih dana. Potrošač snosi teret dokaza da je odluka o raskidu donesena u tom roku. Nakon što potrošač raskine ugovor ima dodatnih 14 dana da vrati robu.

Napomena: ne zaboravite da od 28. maja 2022. godine, u određenim slučajevima, države članice imaju mogućnost da produže rok za jednostrani raskid na 30 dana (vidjeti okvir na stranici 11).

Podsjetnik: od maja 2022. godine, neke države članice su produžile trajanje roka za jednostrani raskid sa 14 na 30 dana za ugovore zaključene u kontekstu nepozvanih posjeta trgovca domu potrošača ili izleta koje organizuje trgovac (vidjeti stranicu 11).

Da li se pravo na jednostrani raskid može isključiti?

Pravo na jednostrani raskid je zakonom zagarantovano. Ono se nikada ne može isključiti niti ograničiti.

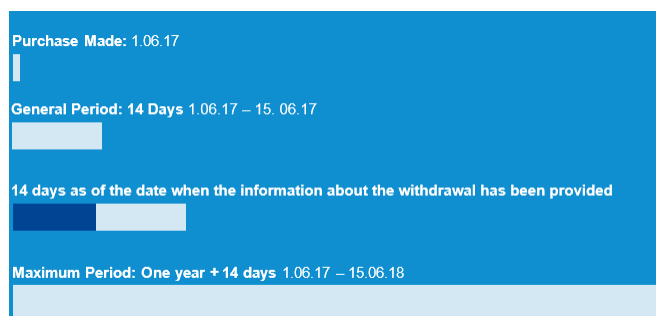
Svako isključenje ili ograničenje ovog prava bilo bi protivno zakonu i vjerovatno bi se smatralo kršenjem pravila o nepoštenim ugovornim odredbama i nepoštenim poslovnim praksama⁹.

Podsjećamo da postoje zakonski propisani izuzeci od prava na jednostrani raskid u određenim slučajevima, koji su prethodno objašnjeni.

Koje su posljedice ako ne obavijestite potrošače o njihovom pravu na jednostrani raskid?

Informisanje potrošača o pravu na jednostrani raskid prije zaključenja potrošačkog ugovora je od izuzetne važnosti¹⁰.

⁹ Pogledajte Modul 4 o nepoštenoj komercijalnoj praksi i nepoštenim uslovima ugovora.



Ukoliko ne informišete potrošača o njegovom pravu na jednostrani raskid, rok u kojem može raskinuti ugovor se produžava za 12 mjeseci! To znači da potrošač koji nije pravilno obaviješten o svom pravu na jednostrani raskid ima do 12 mjeseci i 14 kalendarskih dana da otkaže predmetni ugovor.

Ukoliko ste propustili da obezbijedite informacije o pravu na jednostrani raskid prije zaključenja ugovora, savjetuje se da potrošača što je prije moguće (i u svakom slučaju u roku od 12 mjeseci) obavijestite o tom pravu — u tom slučaju potrošač ima rok od 14 kalendarskih dana, računajući od dana kada je primio tu informaciju, da raskine ugovor.

Podsjećamo da su od maja 2022. godine neke države članice produžile trajanje roka za jednostrani raskid sa 14 na 30 dana za ugovore zaključene u kontekstu nepozvanih posjeta trgovca domu potrošača ili izleta koje trgovac organizuje (vidjeti stranicu 11).

Na koji način potrošač može raskinuti ugovor?

Potrošači mogu sami odabrati način na koji će vas obavijestiti o svojoj odluci da raskinu ugovor. Izjava kojom se izražava odluka o jednostranom raskidu mora, međutim, biti jasna i nedvosmislena. Samo vraćanje robe bez izjave o raskidu ugovora nije dovoljno. Potrošači mogu koristiti obrazac za jednostrani raskid koji ste im kao trgovac dostavili prije zaključenja

¹⁰ Pogledajte modul 1 o zahtjevima za predugovorne informacije.

ugovora, ali na to nijesu obavezni. Kako teret dokazivanja da je ugovor raskinut u roku od 14 kalendarskih dana leži na potrošaču, u njegovom je interesu da koristi trajan medij. Ako trgovac nudi mogućnost da se izjava o raskidu podnese elektronski putem internet stranice, a potrošač tu mogućnost iskoristi, trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja pošalje potvrdu o prijemu izjave — na trajnom mediju.

Trgovac ne može odbiti ostvarivanje prava na jednostrani raskid u propisanom roku.

Potrošač nije dužan da navede razloge za raskid ugovora, niti snosi bilo kakve troškove osim troškova vraćanja robe, ukoliko je trgovac prethodno obavijestio potrošača da on snosi te troškove.

Da li potrošač ima pravo da koristi proizvod prije raskida ugovora

Ukoliko žele da iskoriste svoje pravo na jednostrani raskid, potrošači **ne smiju koristiti proizvod**. Međutim, dozvoljeno im je da pregledaju i isprobaju robu u mjeri koja je neophodna da bi se utvrdila priroda, karakteristike i funkcionalnost kupljene robe. To u praksi znači da potrošač može rukovati i pregledati proizvod **na isti način kao što bi to učinio u prodavnici**. Na primjer, potrošač može probati novo odijelo u radnji, bez uklanjanja etiketa. S druge strane, **nije ovlašten da instalira softver na svoj laptop**, jer to prevazilazi osnovno ispitivanje funkcionalnosti¹¹.

Ukoliko je potrošač rukovao robom ili je koristio u obimu većem od onog koji je neophodan za utvrđivanje njene prirode, karakteristika i funkcionalnosti, **ne gubi pravo na jednostrani raskid**, ali će biti dužan da trgovcu nadoknadi **umanjenu vrijednost robe**.

Na primjer, potrošač nema pravo da kupi haljinu putem interneta, nosi je na jednu priliku (npr. svadbeno slavlje), a zatim jednostrano raskine ugovor i vrati haljinu. U tom slučaju, trgovac ima pravo da naplati naknadu za umanjenu vrijednost proizvoda.

Ko je dužan da dokaže umanjenje vrijednosti proizvoda?

U slučaju kada potrošač raskine ugovor nakon što je koristio proizvod, **teret dokazivanja da je došlo do umanjenja vrijednosti robe leži na trgovcu**.

Iz tog razloga, ako vaše poslovanje uključuje ugovore zaključene na daljinu ili van poslovnih prostorija, preporučuje se da uspostavite sistem koji vam omogućava da provjerite da li je potrošač nepropisno rukovao robom ili je koristio.

Uspostavljanje mehanizma za provjeru da li je određeni proizvod korišćen pomoći će vam u slučaju spora sa potrošačem. U određenim slučajevima možete, na primjer, koristiti posebno razvijen alat ili postupak za tu provjeru. Međutim, **troškove takve provjere snosi trgovac**.

Takođe imajte u vidu da, ako trgovac nije informisao potrošača o pravu na jednostrani raskid, a rok je produžen za do 12 mjeseci, potrošač može raskinuti ugovor i nakon značajnog vremena u kojem je zapravo koristio proizvod — **bez obaveze da snosi odgovornost za habanje koje je u međuvremenu nastalo**.

Pravo EU ne uređuje sprovođenje odgovornosti potrošača za umanjenu vrijednost robe. Na ovu oblast se primjenjuju opšta pravila ugovornog i postupovnog prava država članica. Na primjer, trgovcima može biti

¹¹ Više praktičnih primjera možete pronaći na str.47 dokumenta sa uputstvima koji se odnose na Direktivu o pravima potrošača:

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

dozvoljeno da **umanje iznos koji se vraća potrošaču.**



Posljedice jednostranog raskida ugovora

Kada potrošač obavijesti trgovca o jednostranom raskidu ugovora, oslobađa se svih obaveza iz tog ugovora.

Potrošač snosi troškove vraćanja robe, osim ako je ugovoreno da te troškove snosi trgovac. Međutim, trgovac je dužan da potrošača jasno i blagovremeno, prije zaključenja ugovora, obavijesti o činjenici da će potrošač snositi troškove vraćanja robe. Ako trgovac to ne učini, on će biti dužan da sam snosi te troškove.

Ako potrošač odluči da raskine ugovor, trgovac mu mora nadoknaditi sve uplate koje je od njega primio. Povraćaj sredstava mora se izvršiti istim sredstvom plaćanja kojim je potrošač izvršio kupovinu (npr. nije dozvoljen povraćaj u vidu vaučera). Na primjer, ako potrošač odluči da vrati knjigu koju je kupio putem interneta koristeći kreditnu karticu, trgovac mu mora vratiti pun iznos cijene knjige, uključujući sve poreze i troškove dostave, na račun povezan sa korišćenom kreditnom karticom.

Trgovac je dužan da izvrši povraćaj ukupnog iznosa koji je primio od potrošača u roku od 14 kalendarskih dana, računajući od dana kada je obaviješten o odluci potrošača da raskine ugovor.

Povraćaj sredstava se, međutim, može odložiti do:

- momenta kada trgovac primi robu; ili
- momenta kada trgovac primi dokaz da je roba poslata nazad, zavisno od toga šta nastupi ranije.

Do maja 2022. godine, pravo na jednostrani raskid prema Direktivi o pravima potrošača (CRD) primjenjivalo se samo na ugovore u kojima su potrošači bili u obavezi da plate određenu cijenu. Sada, potrošači imaju pravo

na jednostrani raskid i u slučajevima kada nisu platili novac za digitalni sadržaj i/ili digitalnu uslugu, već su dali svoje lične podatke (osim ako su ti podaci nužni za pružanje digitalnog sadržaja). Ovo stvara nove obaveze za trgovce i potrošače, koje su detaljno objašnjene u nastavku.

1. Nove obaveze za trgovce

- imajte u vidu da ste obavezni da postupate u skladu sa odredbama Opšte uredbe o zaštiti podataka (GDPR),
- dužni ste da se uzdržite od korišćenja bilo kog sadržaja, osim ličnih podataka, koji je potrošač obezbijedio ili kreirao prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju ste mu isporučili,
- tamo gdje je primjenjivo, dužni ste da, na zahtjev potrošača, stavite na raspolaganje sav sadržaj, osim ličnih podataka, koji je potrošač obezbijedio ili kreirao prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju ste isporučili,
- potrošač ima pravo da preuzme taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku i u uobičajeno korišćenom i mašinski čitljivom formatu.
- ako potrošač odluči da raskine ugovor, možete spriječiti svako dalje korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge od strane potrošača, posebno tako što ćete sadržaj ili uslugu učiniti nedostupnim ili onemogućiti korisnički nalog potrošača.

2) Nove obaveze za potrošače.

- ukoliko potrošač odluči da odustane od ugovora, dužan je da se uzdrži od daljeg

korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge
i da ih ne stavlja na raspolaganje trećim licima

Četiri osnovna pravila mogu se sažeti na sljedeći način:

1. **Potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovor u roku od 14 kalendarskih dana** od dana isporuke robe ili zaključenja ugovora o uslugama (osim kada se radi o digitalnom sadržaju koji se ne isporučuje na fizičkom nosaču: ako je izvršenje započeto – tj. potrošač je započeo preuzimanje sadržaja – i ako je potrošač a) dao prethodnu saglasnost i b) potvrdio da je svjestan da gubi pravo na jednostrani raskid; vidjeti i moguće nacionalne propise koji se odnose na ugovore zaključene u kontekstu nepozvanih posjeta trgovca domu potrošača ili izleta koje organizuje trgovac).
2. **Pravo potrošača na jednostrani raskid produžava se do jedne godine** ukoliko trgovac nije informisao potrošača o postojanju tog prava;
3. **Trgovac je dužan da potrošaču u potpunosti izvrši povraćaj sredstava u roku od 14 kalendarskih dana** od dana kada je obaviješten o odluci o raskidu, ali povraćaj može zadržati dok ne primi robu nazad ili dok ne dobije dokaz da je potrošač robu poslao – u zavisnosti od toga šta nastupi ranije;
4. **Potrošač je dužan da robu vrati u roku od 14 kalendarskih dana** od dana kada je obavijestio trgovca o odluci o jednostranom raskidu ugovora.

Koje su sankcije za trgovca ako ne poštuje pravila o pravu na jednostrani raskid?

Kao što je već navedeno, ukoliko ne obezbijedite potrošaču informacije o pravu na jednostrani raskid ugovora, to pravo se produžava za dodatni period do jedne godine.

Takođe, nepoštovanje bilo kog pravila koje se odnosi na pravo na jednostrani raskid predstavlja kršenje nacionalnih propisa kojima se sprovodi Direktiva o pravima potrošača, a za koje su države članice dužne da predvide odvratajuće sankcije¹². 

Od maja 2022. godine, u okviru Direktive o pravima potrošača uvedene su **efikasnije sankcije za prekogranična kršenja**.

Revidirana Direktiva sada bolje osnažuje nacionalna tijela za zaštitu potrošača da se bave povredama koje utiču na veliki broj potrošača širom EU. Kada trgovac prekrši pravila o zaštiti potrošača, kazne se značajno razlikuju od zemlje do zemlje i često su veoma niske, čak i za ozbiljna kršenja. Nova pravila omogućavaju nacionalnim tijelima da, u koordinaciji sa drugim članicama, izriču **efikasne, srazmjerne i odvratajuće sankcije** u slučajevima prekograničnih povreda koje pogađaju potrošače u više država članica.

U takvim slučajevima, nacionalna tijela sada imaju ovlaštenje da izreknu **novčanu kaznu do 4% ukupnog prometa trgovca**, ili do **2 miliona eura** ako podaci o prometu nijesu dostupni. Države članice su prilikom

¹² Na primjer, u Italiji čl. 27 potrošačkog zakonika utvrđuje minimalnu kaznu od 5.000 € i maksimalnu novčanu kaznu od 5.000.000 €. Ovi iznosi se odnose i na povrede u vezi sa bilo Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi, Direktivom o pravima potrošača, ili obje istovremeno. U slučaju ponovnih prestupa, Organ može naložiti trgovcu da obustavi poslovanje na period koji ne može biti duži od trideset dana. U FRANCUSKOJ, revidirani 2016 Francuski potrošački

zakonik postavlja novčanu kaznu do 3.000 evra (fizička lica) ili 15.000 evra (pravna lica). Na Kipru su kršenja Direktive o pravima potrošača kažnjiva do 5 % godišnjeg prometa ili do 200 000 evra. U Letoniji do 10 % godišnjeg prometa sa ograničenjem od 100 000 evra, a u Holandiji do 1 % godišnjeg prometa ili do 900 000 evra. Pogledajte i tabelu sa kaznama u Modulu 1 ANEKS 2

prenosa Direktive u nacionalno zakonodavstvo imale slobodu da zadrže ili uvedu **više maksimalne kazne**.

Takođe, imajte na umu da je od juna 2023. godine potrošačima omogućeno da **ostvare prava iz CRD-a i putem kolektivnih tužbi**, u skladu sa novom Direktivom (EU) 2020/1828 o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača (RAD) i njenim nacionalnim sprovođenjem.

Šta se dešava sa prekograničnom prodajom?

Odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora u potpunosti su harmonizovane na nivou Evropske unije. To znači da ne postoje razlike među državama članicama – vaša prava i obaveze su ista u cijeloj EU. Jedine razlike mogu postojati, kao što je već pomenuto, u **primjeni sankcija**, koje se mogu razlikovati od države do države, kao i u **mogućem produženju zakonskih rokova za raskid** u slučajevima **nepozvane posjete trgovca domu potrošača** (tzv. prodaja na kućnom pragu) **izleta koje organizuje trgovac** u cilju promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

Kako biste utvrdili koje se nacionalno zakonodavstvo primjenjuje kada je riječ o sankcijama, molimo vas da pročitate tekst u nastavku. Takođe je važno da obratite pažnju na odjeljak koji se odnosi na nadležne sudove, što može biti od značaja u slučaju spora u vezi sa pravom na jednostrani raskid. 

Poseban režim prodaje koju usmjeravate potrošačima koji žive u drugim državama članicama

Prema zakonu EU¹³, 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 propisala jezičke zahtjeve, dužni ste da potrošaču obezbijedite ugovorne informacije¹⁴ na jeziku koji zahtijeva ta država članica (za više informacija pogledajte modul 1). 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

¹³ Posebno takozvana "Rim I" Uredba 593/2008.

¹⁴ Prema članu 6(7) Direktive o pravima potrošača, države članice su imale izbor da održe ili uvedu u svoje nacionalno zakonodavstvo jezičke zahtjeve u vezi sa ugovornim informacijama za ugovore na daljinu i van poslovnih prostorija, kako bi se osiguralo da potrošač lako

razumije takve informacije. Prema studiji Evropske komisije o primjeni Direktive o pravima potrošača, 15 država članica EU uvelo je jezičke zahtjeve u svoje nacionalno zakonodavstvo (str. 29-32).

se razlikuje od onog koji se koristi u državi članici u kojoj je vaša kompanija registrovana¹⁵.

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.
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 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.

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 članicama¹⁶.

Primjer: ako ste francuski trgovac sa sedištem u Lulu 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

¹⁵ Za više informacija, pogledajte spojene predmete C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH Sud

¹⁶ Pogledajte Modul 5 ovog priručnika.

Kontrolna lista za trgovce:

Da biste bili sigurni, uvijek provjerite:

1. da li pravo potrošača na jednostrani raskid postoji za vrstu potrošačkog ugovora koji zaključujete; ☐
2. da li ste blagovremeno i jasno obavijestili potrošača o njegovom / njenom pravu na jednostrani raskid ugovora; ☐
3. da li ste blagovremeno i jasno obavijestili potrošača da u slučaju jednostrane odluke o raskidu ugovora, potrošač treba da snosi troškove vraćanja proizvoda trgovcu; ☐
4. da li ste potrošaču dostavili model obrasca za raskid; ☐
5. da, ukoliko potrošač odluči da se raskine ugovor, poštujete sve obaveze, posebno one koje se odnose na punu refundaciju. ☐

ANEKS 1 – Model obrazac za jednostrani raskid ugovora kao što je utvrđeno u Aneksu IB Direktive o pravima potrošača

(Popunite i vratite ovaj obrazac samo ako želite da se povučete iz ugovora) -

- Za: [ovdje se unosi ime trgovca, njegova geografska adresa i adresa elektronske pošte]:
- Ja/mi (*) ovim obavještavam/o da raskidam/o ugovor o prodaji sljedeće robe (*) / o pružanju sljedeće usluge (*)
- Naručeno dana (*)/ primljeno dana (*),
- Ime i prezime potrošača,
- Adresa potrošača(a),
- Potpis potrošača (samo ako je ovaj obrazac prijavljen na papiru),
- Datum

