

Modul 3

Potrošačka prava i
garancije



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

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.....	Error! Bookmark not defined.
Da li se pravila o pravima potrošača i garancijama razlikuju među državama članicama EU?	8
Mogu li isključiti primjenu pravila o pravima potrošača i garancijama?	8
Koji je domen primjene pravila o garancijama?	8
Da li su i potrošačke usluge obuhvaćene ovim pravilima?	8
Koje vrste garancija postoje za robu koja se prodaje potrošačima?	9
Koje su osnovne karakteristike zakonske garancije?	9
Kada se roba namijenjena potrošačima smatra neispravnom?.....	9
Mogu li predstaviti zakonsku garanciju kao komercijalnu garanciju?	11
Može li se zakonska garancija predstaviti kao komercijalna garancija?	11
Da li postoji zakonska garancija i za polovnu robu?	12
Koja su prava potrošača u slučaju neispravnosti robe?	12
Postoje li ograničenja u slobodnom izboru pravnog lijeka od strane potrošača?	13
Mogu li tražiti bilo kakvu naknadu od potrošača?	14
Kako izvršiti popravku ili zamjenu robe?.....	15
Nakon raskida ugovora, možete li, kao prodavac, tražiti bilo kakvu naknadu za korišćenje robe?	15
U kojim slučajevima prodavac ne snosi odgovornost za neispravnost robe?	15
Ko bi trebalo da dokaže nedostatak usaglašenosti / neispravnost robe?	16
Mogu li preusmjeriti žalbu potrošača na uvoznika, distributera ili proizvođača?	17
Da li mogu dobiti naknadu od strane druge osobe u lancu snabdijevanja koja je odgovorna za nedostatak usaglašenosti?	17
Šta se dešava u slučaju kada proizvod nije samo neispravan, već i opasan?	18
Koje su posledice kršenja pravila o pravima potrošača i garancijama?	18
Šta se dešava sa prekograničnom prodajom?	19

Poseban tretman prodaje usmjerene na potrošače koji žive u drugim državama članicama EU.	19
Pod kojim uslovima se može smatrati da ciljate potrošače u drugim državama članicama?	19
Šta to znači za vas u praksi?	19
Direktiva za snabdijevanje digitalnim sadržajem i digitalnim uslugama na prvi pogled.....	21

"Garancija od najmanje 2 godine na proizvode koje kupujem povećava moje poverenje prilikom kupovine novih proizvoda."

-Potrošač

"Zakonska garancija obavezuje proizvođače da dostignu određeni nivo kvaliteta i time stvara pravedniju konkurenciju."

-Trgovac

"Njima se to dopada i zbog toga oni upravo biraju moje proizvode"

-Trgovac

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 unaprijeđenje 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 raskid ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija
- Modul 3 fokusira se na pravna sredstva koja trgovci moraju obezbediti u slučaju nesaobraznosti proizvoda sa ugovorom
- Modul 4 bavi se nesavjesnim poslovnim praksama i nepoštenim ugovornim odredbama
- Modul 5 uvodi alternativno rješavanje sporova i ODR platformu – zvaničnu internet stranicu kojom upravlja Evropska komisija, a koja pomaže potrošačima i trgovcima u vansudskom rješavanju 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 3 priručnika bavi se pravima potrošača i garancijama u slučaju kada roba, digitalni sadržaji ili usluge nisu u skladu sa ugovorom. Objašnjava koju vrstu informacija, na koji način i u kom trenutku je potrebno pružiti potrošačima, kao i savjete koji vam mogu olakšati usklađivanje sa zakonom.

Ovaj Modul zasniva se na pravilima utvrđenim [Direktiva \(EU\) 2019/771](#)² o određenim aspektima ugovora o prodaji robe ("Nova direktiva o prodaji robe") i Direktiva [\(EU\) 2019/770](#)³ o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, koja sada obuhvata i prava na garanciju za digitalni sadržaj i digitalne usluge ("Direktiva o digitalnom sadržaju"), a koje su prenijete u nacionalna zakonodavstva država članica EU. Ove dvije direktive su od januara 2022. godine zamijenile **Direktivu 99/44/EZ** o prodaji potrošačke robe i pratećim garancijama. Za više informacija o obavezama informisanja u vezi sa zakonskom garancijom, pogledajte Modul 1.

Od 1. januara 2022., Direktiva o prodaji potrošačke robe i garancijama biće ukinuta i zamijenjena. Modul takođe uvodi izmjene donijete [Directive \(EU\) 2024/825](#) od 28. februara 2024., koja se odnosi na osnaživanje potrošača za zelenu tranziciju kroz bolju zaštitu od nepoštenih praksi i bolje informisanje ("ECGT Direktiva"), kao i [Direktiva \(EU\) 2024/1799](#), koja uvodi zajednička pravila za podsticanje popravke robe ("Direktiva o pravu na popravku"). Kako bi se unaprijed pripremili za ove zakonodavne promjene, modul već obuhvata glavne izmjene koje mogu uticati na vas. Ove nove promjene prikazane su u posebnim okvirima sa naslovom "Nova pravila od 2026."

Potrošači sada imaju mogućnost da svoja prava ostvaruju kroz kolektivne postupke u skladu sa [Direktivom \(EU\) 2020/1828](#)⁴ o reprezentativnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ('RAD')⁵.

The [Consumer Law Database](#)⁶ i [Your Europe Business Portal](#)⁷ mogu vam pomoći da pronađete relevantne informacije ili da kontaktirate svoju poslovnu organizaciju.

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

² Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima koji se odnose na ugovore o prodaji robe, izmjenama i dopunama Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ i stavljanju van snage Direktive 1999/44/EC (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

³ Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁴ Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. novembra 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju van snage Direktive 2009/22/EC (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁵ Pogledajte Modul 5.

⁶ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

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

Da li se pravila o pravima potrošača i garancija razlikuju među državama članicama EU ?

Odgovor na ovo pitanje je: da, jesu, barem u određenoj mjeri. Cilj nove direktive o prodaji robe i Direktive o digitalnom sadržaju je da se uspostavi zajednički nivo zaštite potrošača širom EU, ali i da se omogući pojedinačnim državama članicama EU da propišu viši nivo zaštite u vezi sa određenim odredbama. Molimo pogledajte ANNEX 1, kako biste dobili pregled situacije u svakoj državi članici u pogledu trajanja zakonske garancije, obrnutog tereta dokazivanja i drugih pojmova koji su obrađeni u ovom modulu.

Mogu li isključiti primjenu pravila o pravima potrošača i garancijama?

Ne, ne možete isključiti primjenu pravila o pravima potrošača i garancijama.

Pravila o pravima potrošača i garancija u slučaju proizvoda, digitalnih sadržaja ili usluga koje nisu u skladu sa ugovorom su obavezujuća i ugovorne strane nikada ne mogu isključiti njihovu primjenu. Ovo se posebno odnosi na zakonsku garanciju koja se nikada ne može isključiti ili ograničiti. Samo u slučaju polovne robe, i samo ako je to dozvoljeno nacionalnim zakonom relevantne države članice (tj. Austrija, Belgija, Kipar, Češka, Njemačka, Mađarska, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugal, Slovačka, Slovenija i Španija), prodavac i potrošač mogu se dogovoriti o kraćem vremenskom periodu za zakonski garantni period, ali ne manje od 1 godine. 

Klauzula u potrošačkom ugovoru koja bi imala za cilj da ograniči ili potpuno isključi zakonsku garanciju nije legalna.

Koji je domen primjene pravila o garancijama?

Pravila o garancijama pokrivaju sve materijalne pokretne predmete koji se prodaju potrošačima, osim:

- roba koja se prodaje putem izvršenja ili na drugi način po zakonu
- vode i gasa gdje se ne stavljaju na prodaju u ograničenoj količini ili određenoj količini
- Struje.

Štaviše, nacionalni zakon države članice možda isključuje primjenu pravila o garancijama za polovnu robu koja se prodaje na javnoj aukciji kojoj potrošač može lično prisustvovati: Finska, Francuska, Njemačka i Mađarska su iskoristile ovu opciju. Španija je uvela ograničenije isključenje, pozivajući se samo na "administrativne aukcije". Danska, Italija i Švedska nisu iskoristile ovu opciju, već ograničavaju odgovornost prodavca za takvu robu koja se prodaje na javnim aukcijama. 

Imajte na umu da se od januara 2022. godine i stupanja na snagu Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga **primjenjuju slična prava i pravila za digitalne sadržaje i usluge.**

Da li su i potrošačke usluge obuhvaćene ovim pravilima?

Ne, nisu. Potrošačke usluge, npr. vodovodne ili baštenske usluge, su izvan okvira ove direktive.

Međutim, imajte na umu da će se svaki nedostatak usaglašenosti koji je rezultat nepravilne instalacije proizvoda smatrati ekvivalentnim neusaglašenosti robe ako instalacija čini dio kupoprodajnog ugovora i roba je instalirana od strane prodavca ili

pod njegovom odgovornošću. Ovo pravilo će se primjenjivati i ako je roba, namijenjena za instalaciju / ugradnju od strane potrošača, ugrađeno od strane potrošača, a pogrešna ugradnja je zbog nedostatka u uputstvima za instalaciju. Osim ovih slučajeva, nacionalni zakoni država članica definišu prava u slučaju usluga koje nisu u skladu sa ugovorom. Dakle, ako pružate usluge, preporučujemo vam da se upoznate sa relevantnim nacionalnim pravilima. 

Od januara 2022. godine, digitalne usluge (npr. maloprodajne prodavnice muzike na mreži) i digitalni sadržaji (npr. mobilna aplikacija) takođe su obuhvaćeni pravilima o pravima i garancijama potrošača (npr. minimalni zakonski garantni rok, usklađivanje pravnih lijekova).

Koje vrste garancija postoje za robu koja se prodaje potrošačima?

Što se tiče prodaje robe široke potrošnje, digitalnih sadržaja i usluga, jedno od najvažnijih pitanja je zakonska garancija usaglašenosti, odnosno odgovornost prodavca za nedostatke prodane robe, digitalnog sadržaja ili usluga. Prema zakonu EU, postoji jasna razlika između zakonske (ili zakonske) garancije i komercijalne garancije.

Zakonska garancija je obavezna garancija koja pokriva period od najmanje dvije godine za novu robu, digitalne usluge i sadržaje⁸ i štiti potrošače od nedostataka koji su već postojali u trenutku isporuke robe i postali

očigledno kasnije. Zakonska garancija se ne može ugovorno isključiti i važi u svim zemljama EU.

Komercijalna garancija je dodatna garancija za zakonsku garanciju koju daje prodavac ili proizvođač, bilo besplatno ili uz naknadu. Može pokriti i nedostatke koji nisu postojali u trenutku isporuke robe i duže od zakonske garancije.

Koje su osnovne karakteristike zakonske garancije?

Zakonska garancija je obavezna garancija. Potrošaču daje niz pravnih lijekova u slučaju da proizvod ne odgovara onome što je prodavac obećao tokom dvije godine (ili, u zavisnosti od države članice EU, tokom dužeg perioda kao u Irskoj, Finskoj, Holandiji, Švedskoj kao što je opisano u Aneksu 1).

Potrošaču pruža pravne lijekove u slučaju da dođe do nesaobraznosti.

Na primjer, ako fen prestane da radi nakon nekoliko mjeseci i to je zbog nedostataka koji postoje u trenutku isporuke, prodavac mora da ga popravi, zamijeni, ili dati potrošaču odgovarajuće smanjenje cijene ili kupoprodajni ugovor može biti raskinut.

Kada se roba roba namijenjena potrošačima smatra neispravnom?

"Nova Direktiva o prodaji robe" objašnjava koja se roba smatra saobraznom ugovoru o prodaji sa potrošačem. Pretpostavlja se da je roba široke potrošnje u skladu sa kupoprodajnim ugovorom ako:

⁸ Pogledajte anekse 1 i 2 za više detalja o zemljama koje primjenjuju duže trajanje zakonske garancije.

- u skladu sa opisom koji je dao prodavac i posjeduju kvalitete robe koju je prodavac održao potrošaču kao uzorak ili model;

- **Primjer:** cipele opisane i prikazane potrošaču kao vodootporne zaista treba da budu vodootporne.



- Kao prodavac, morate voditi računa da je opis robe koju prodajete uvijek tačan. U suprotnom, potrošač vas može smatrati odgovornim.
- su pogodni za bilo koju određenu svrhu za koju ih potrošač zahtijeva i je to poznato prodavcu u trenutku zaključenja ugovora i koju je prodavac prihvatio;

Primjer: bicikl za koji je rečeno da je pogodan za vožnju u planinama u trenutku njegove prodaje mora biti stvarno sposoban za tu svrhu.



- su pogodni za svrhe za koje se roba iste vrste obično koristi;

Primjer: mobilni telefon koji se može koristiti za telefonske pozive.

- pokazuju kvalitet i performanse koje su normalne u robi iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati, s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir sve javne izjave o specifičnim karakteristikama robe koju je o njima dao prodavac, proizvođač ili njegov predstavnik, posebno u oglašavanju ili na etiketiranju.

Primjer: oznaka koja pokazuje nivo potrošnje energije frižidera mora da odgovara njegovom stvarnom nivou potrošnje energije.



Od januara 2022. godine, sa dvije nove direktive, **subjektivni** i **objektivni** kriterijumi za procjenu usaglašenosti robe, digitalnih sadržaja i usluga moraju se razmatrati ravnopravno.

a) Subjektivni kriterijumi.

Da bi bili u skladu sa ugovorom, digitalni sadržaj, digitalna usluga ili roba će, posebno:

- (1) **biti opisa**, kvantiteta i kvaliteta, i posjeduju funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kao što to zahtijeva ugovor.
- (2) **biti sposoban za bilo koju određenu svrhu za koju potrošač to zahtijeva** i koju vam je potrošač učinio poznatim najkasnije u trenutku

zaključenja ugovora, i u vezi sa kojom ste dali prihvatanje.

- (3) biti isporučen sa svim priborom, uputstvima, uključujući i za instalaciju/ ugradnju, i pomoć kupcima **u skladu sa ugovorom**; i
- (4) **biti ažuriran kako je dogovoreno u ugovoru** po ugovoru.

Koje su glavne karakteristike komercijalne garancije?

Komercijalna garancija je dodatna garancija, koja prevazilazi i ne utiče na zakonsku garanciju prodavca. Može ga obezbijediti prodavac ili proizvođač. Može pokriti duži period od (dvogodišnje) zakonske garancije, pokriti nedostatke koji nisu postojali u trenutku isporuke robe i / ili pružiti druge pogodnosti. Može se obezbijediti besplatno ili uz naknadu.

Proizvođači mogu ponuditi komercijalne garancije koje omogućavaju potrošaču da se roba popravi u velikom broju licenciranih prodavnica širom svijeta, a ne samo u prodavnici samog prodavca. Na primjer, prenosivi računar bi mogao imati koristi od takve komercijalne garancije koja omogućava potrošaču da ga besplatno popravi u velikom broju prodavnica.

Mogu li predstaviti zakonsku garanciju kao komercijalnu garanciju?

Ne, ne možete predstaviti zakonsku garanciju kao komercijalnu garanciju. Ako želite da ponudite komercijalnu garanciju, ona mora ponuditi više od onoga što je već pokriveno zakonskom garancijom.

Stoga, kada potrošaču nudite komercijalnu garanciju, veoma je važno da potrošača obavijestite i o postojanju zakonske garancije. Imajte na umu da je informisanje potrošača o postojanju zakonske garancije propisano zakonom (Direktiva o pravima potrošača 2011/83/EU).

Ako predstavite zakonsku garanciju kao karakterističnu osobinu vaše konkretne ponude, ili ako natjerate potrošača da plati za to, možete biti odgovorni za nepoštenu komercijalnu praksu i zbog toga biti sankcionisani.

Nova pravila od septembra 2026. godine

Harmonizovano obavještenje i harmonizovana oznaka:

[Direktiva \(EU\) 2024/825](#) u pogledu osnaživanja potrošača za zelenu tranziciju ("ECGT direktiva") uvešće nove zahtjeve za predugovorne informacije za trgovce, posebno u vezi sa zakonskom garancijom usaglašenosti i komercijalnom garancijom trajnosti proizvođača⁹.

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

⁹ 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.

- podsjetnik na postojanje zakonske garancije usaglašenosti 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 će biti obavezno obavještenje za prodavnice koje prodaju robu široke potrošnje kako bi se potrošači podsjetili na postojanje i glavne elemente zakonske garancije, uključujući minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno u Direktivi (EU) 2019/771 (vidi modul 3), kao i opšte upućivanje na mogućnost da trajanje zakonske garancije usaglašenosti može duže prema nacionalnom zakonu.

Harmonizovana oznaka će biti dobrovoljna oznaka koja će biti obezbijedena tako što 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, pokriva cjelokupno dobro, i u trajanju od više od dvije godine. Pored toga, harmonizovana oznaka će takođe sadržavati podsjetnik o postojanju zakonske garancije usaglašenosti (od dvije godine) kako bi se izbjegla konfuzija potrošača.

Evropska Komisija trenutno razvija harmonizovanu oznaku i harmonizovano obavještenje i trebalo bi da budu spremne do septembra 2025. godine.

Jedan od njihovih glavnih ciljeva je takođe da pomognu potrošačima da ne miješaju različite vrste garancija (pravna vs proizvođačka komercijalna garancija trajnosti).

Da li postoji i zakonska garancija za polovnu robu?

Da, postoji. Pravila o zakonskoj garanciji važe i za prodaju polovne robe. Međutim, države članice imaju pravo da usvoje pravila za polovnu robu koja omogućavaju prodavcu i potrošaču da se dogovore o kraćem vremenskom periodu od perioda od dvije godine za odgovornost prodavca. Ovaj period ipak ne može biti kraći od godinu dana. Evo liste država članica u kojima potrošači i prodavci imaju mogućnost da se dogovore o kraćem garantnom roku za polovnu robu: Austrija, Belgija, Kipar, Češka, Njemačka, Mađarska, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugal, Slovačka, Slovenija i Španija. 🇪🇺

Samo tamo gdje nacionalni zakon predviđa takvu mogućnost se možete dogovoriti sa potrošačima o kraćem vremenskom periodu za zakonsku garanciju za polovnu robu, na primjer, polovni automobil.

Koja su prava potrošača u slučaju neispravnosti robe?

U slučaju neispravnosti robe, nova Direktiva o prodaji robe predviđa sledeće pravne lijekove u određenom redoslijedu ("hijerarhija" pravnih lijekova):

1. **Popravka ili zamjena** kao lijekovi prvog reda
2. **Raskid ugovora ili popust** kao pravni lijekovi 2. reda.

Prvo, potrošač može zahtijevati popravku ili zamjenu neusaglašenog dobra. Potrošači mogu da biraju između ova dva, osim ako popravka ili zamjena nije moguća ili je nesrazmjerna u odnosu na drugi pravni lijek. Na primjer, potrošač može zatražiti da se njegova slomljena kamera popravi ili zamijeni drugom. Međutim, trgovac može biti u mogućnosti da obezbijedi popravku samo ako zamjena nije proporcionalna popravci, npr. ako je

popravka samo o promjeni male komponente fotoaparata bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Drugo:

- ako potrošač nema pravo ni na popravku ni na zamjenu, ili
- ako prodavac nije iskoristio pravni lijek u razumnom roku, ili
- ako prodavac nije iskoristio pravni lijek bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Zatim, potrošač može zahtijevati raskid ugovora ili za popust na cijenu plaćenu za stečeni proizvod.



Na primjer, ako prodavac nudi popravku pokvarenog automobila samo u roku od nekoliko mjeseci, potrošač može zahtijevati raskid ugovora i vratiti pokvareni automobil. Ili, ako se automobil i dalje može koristiti, potrošač bi mogao da izabere da zahtijeva sumu novca

(dio cijene automobila) kao smanjenje cijene dok zadržava automobil.

Imajte na umu da od 2022. godine i stupanja na snagu novih direktiva sada postoji **stroga i potpuno usklađena hijerarhija pravnih lijekova** za potrošače u slučaju nesaobraznosti robe, digitalnog sadržaja ili usluga.

Shodno tome, države članice koje prethodno nisu imale hijerarhiju pravnih lijekova (Portugal itd.) su trebale da prilagode svoje nacionalno zakonodavstvo.

Za vas to znači da će pravila o pravnim lijekovima biti ista u svim zemljama Evropske Unije.

! Irska nudi kratkoročno pravo da odbiju robu i u tom slučaju se smatra da je ugovor ispunjen / završen.

Postoje li ograničenja u slobodnom izboru pravnog lijeka od strane potrošača?

Pravo potrošača, u prvoj fazi, da biraju između popravke i zamjene i, u drugoj fazi, između raskida ugovora i smanjenja cijene je ograničeno.

Prvo, potrošač može da izabere, besplatno, između popravke i zamjene, osim ako je njegov izbor nemoguć ili nesrazmjeran u odnosu na alternativni pravni lijek. To će biti slučaj ako izbor potrošača nameće nerazumne troškove prodavcu, uzimajući u obzir:

- 1) vrijednost robe ako je ona u skladu sa ugovorom. Na primjer, ako je vrijednost tog dobra manja od troškova popravke;
- 2) značaj neispravnosti / neusaglašenosti u svakom pojedinačnom slučaju;

- 3) da li se nedostatak ispravnosti / usaglašenosti može popraviti alternativnim pravnim sredstvom bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Na primjer, kada cijena popravke robe premašuje troškove zamjene, popravka vjerovatno nije pravi pravni lijek. Međutim, postojanje nesrazmjernog tereta uvijek mora dokazati prodavac, zbog čega je neophodna procjena od slučaja do slučaja.

Tek onda kada se popravka ili zamjena ne može obaviti bez većih neugodnosti za potrošače ili ako se kvar ne može popraviti u razumnom roku, vaši potrošači mogu tražiti nadoknadu neispravnog proizvoda ili smanjenje cijene.

Potrošač ne može slobodno birati između raskida ugovora i primanja sniženja cijene kada je nedostatak stečene robe samo manji. U tom slučaju, potrošač može samo da zahtijeva smanjenje cijene. Da li se nedostatak smatra manjim mora se odlučiti od slučaja do slučaja.

Primjer: automobil koji ima svijetlo koje ne radi ispravno. Takav nedostatak je manji u odnosu na vrijednost cijelog automobila. U ovom slučaju, raskid ugovora neće biti dozvoljen s obzirom na manji karakter defekta proizvoda.

Nova pravila od jula 2026. godine.

Sa novom [Direktivom \(EU\) 2024/1799](#) o zajedničkim pravilima koja promovišu popravku robe ("Direktiva o pravu na popravku"), kada se u **okviru zakonske garancije** pojavi defekt u robi, potrošači će sada imati koristi od produžene zakonske garancije od godinu dana ako odluče da poprave svoju robu. Prema ovoj direktivi, kao trgovac, imaćete obavezu da informišete potrošače o izboru između pravnih lijekova i produženja zakonskog garantnog roka, ako se potrošači odluče za popravke.

Cilj je promovisanje popravke proizvoda u Evropskoj Uniji.

Sa Direktivom o pravu na popravku, **kada istekne zakonska garancija**, potrošači će takođe moći da zatraže lakšu i jeftiniju popravku nedostataka za proizvode koji moraju biti tehnički popravljivi (kao što su tableti, pametni telefoni, ali i mašine za pranje veša, mašine za pranje sudova itd.). Proizvođači će biti u obavezi da objavljuju informacije o svojim uslugama popravke, uključujući okvirne cijene najčešćih popravki.

Nova pravila takođe predviđaju uspostavljanje **evropske platforme za popravke**, koja će omogućiti potrošačima da lakše pronađu odgovarajućeg serviseru. Ova platforma će biti na raspolaganju serviserima, od kojih su mnogi mala i srednja preduzeća, kako bi reklamirali svoje usluge.

Serviseri mogu potrošačima pružiti **evropski obrazac za informacije o popravci** za sve proizvode obuhvaćene Direktivom o pravu na popravku. Ako se koristi, ovaj obrazac će morati da bude obezbijeđen potrošačima prije nego što je potrošač vezan ugovorom o pružanju usluga popravke. Cilj ovog obrasca je da obezbijedi okvir za ponude za popravku u pogledu cijene i uslova popravke. Tamo gdje je primjenljiv, obrazac će važiti u periodu od 30 dana, tako da potrošači mogu da uporede ponude različitih serviseru.

Mogu li tražiti bilo kakvu naknadu od potrošača?

Popravka i zamjena u slučaju neispravnosti / neusaglašenosti uvijek treba da se uradi besplatno za potrošača. To znači da se od potrošača ne može tražiti nikakva naknada za otklanjanje neispravnosti / neusaglašenosti robe. Prodavcu nije dozvoljeno da traži bilo kakvu uplatu za zamjenu ili popravku, na primjer za:

- troškove poštarine za vraćanje robe;
- troškove rada;
- troškove materijala koji se koriste za popravku robe.

Kako izvršiti popravku ili zamjenu robe?

Popravka ili zamjena robe koja nije u skladu sa ugovorenim uvijek treba da se izvrši u razumnom vremenskom roku, besplatno i bez značajnih neugodnosti za potrošača.

U praksi, može se desiti da trgovac insistira na popravci robe kao jedini dostupni pravni lijek i tvrdi da njihova zamjena nije moguća jer mu je ponestalo te robe ili je više ne može nabaviti. U ovim slučajevima, na prodavcu je da dokaže da zamjena nije moguća u kom slučaju se potrošaču mogu ponuditi drugi pravni lijekovi (smanjenje cijene ili raskid ugovora).

Nakon raskida ugovora, možete li, kao prodavac, tražiti bilo kakvu naknadu za korišćenje robe?

Prodavac ne može tražiti naknadu za upotrebu neispravnog dobra koje je zamijenjeno novim (jer to mora biti učinjeno besplatno). U slučaju raskida ugovora, nadoknada koja se plaća potrošaču može se smanjiti u zavisnosti od pravila važećeg nacionalnog zakona.

Imajte na umu da ako ste odgovorni prema potrošaču zbog neusaglašenosti / neispravnosti koja je rezultat radnje ili propusta prethodnog prodavca u lancu ili proizvođača, imate pravo da podnesete pravne lijekove protiv osobe(a) odgovorne u ugovornom lancu (pravo na obeštećenje). Specifičnosti su utvrđene nacionalnim zakonom. 

U kojim slučajevima prodavac ne snosi odgovornost za neispravnost robe?

U određenim slučajevima, zahtjev potrošača ne može biti opravdan.

Prvo, kada je potrošač bio svjestan ili ako nije moguće da on nije bio svjestan neispravnosti proizvoda. Na primjer, potrošač koji zna da kupuje majicu sa nekim nedostacima, na primjer, malom rupom u leđima, ne može kasnije tvrditi da je dobro bilo neispravno.

Isto tako, kada potrošač kupi knjigu u prodavnici u odjeljku koji je jasno označen kao " oštećene knjige – pola cijene", jasno je da knjiga može imati neke nedostatke. Ako se ispostavi da neke stranice nedostaju u knjizi, prodavac se ne može smatrati odgovornim.

Pored toga, prodavac takođe neće biti odgovoran za robu koja je postala neispravna kao rezultat materijala koji je potrošač dostavio prodavcu. To bi bio slučaj, na primjer, krojača koji šije odijelo sa materijalom koji je obezbijedio potrošač. Ako se odijelo rastrgne nakon nekoliko dana bez razloga osim lošeg kvaliteta materijala, krojač neće biti odgovoran za to.

U takvim slučajevima, potrošaču nije dozvoljeno da se poziva na prava vezana za neispravnu robu.

Međutim, ako prodavac tvrdi da su njegovi proizvodi u usaglašenosti sa ugovorom / su ispravni, on će biti odgovoran za nedostatak usaglašenosti bez obzira na to da li je kvar mogao biti lako zapažen od strane potrošača. Na primjer, trgovac prodaje novi automobil koji ne radi dobro, ali tvrdi da je to zato što ga niko još nije vozio. Kada, nakon nekog vremena vožnje automobila, kupac vidi da automobil i dalje ne radi dobro, onda je odgovornost na trgovcu.

S druge strane, prodavac neće biti odgovoran za neusaglašenost u odnosu na izjave drugih trgovaca o karakteristikama robe ako on nije bio upoznat ili nije

mogao biti upoznat sa takvim izjavama. Na primjer, ako potrošač uđe u prodavnicu u kojoj prodavac kaže da je određena vrsta cipela vodootporna, a onda taj potrošač ode u drugu prodavnicu i kupi iste cipele, iako prodavac te prodavnice nikada nije tvrdio da su vodootporne; onda potrošač ne može tvrditi da postoji nedostatak usaglašenosti.

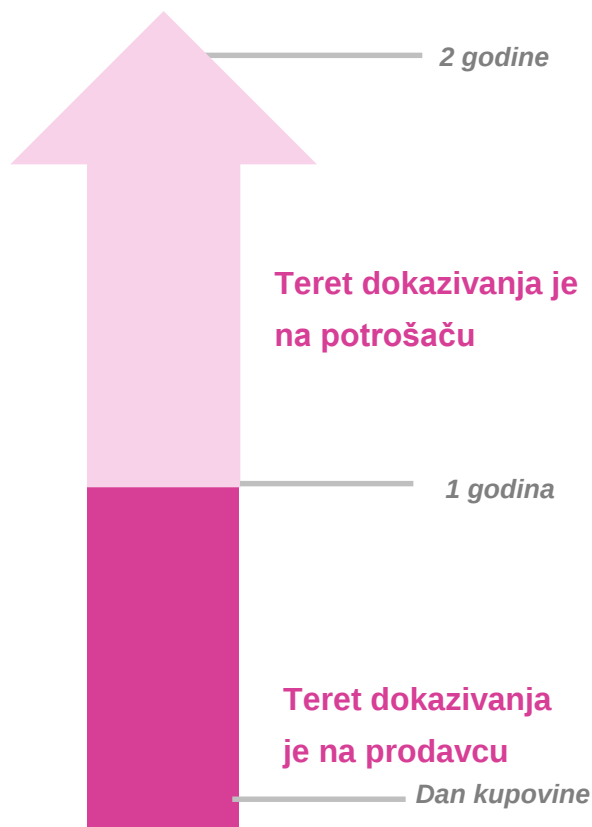
Isto važi i kada trgovac može da pokaže da je ispravio takve izjave prije zaključenja ugovora. Na primjer, da biste koristili prethodni primjer, prodavac bi mogao da obavijesti potrošača da, uprkos tome što se reklamiraju kao vodootporne od strane proizvođača, ova vrsta cipela zapravo nije vodootporna, čime se osigurava da je potrošač svjestan toga. Prodavac je tada oslobođen ove odgovornosti, ali on i dalje treba da dokaže da je došlo do ispravke izjave.

Ko bi trebalo da dokaže nedostatak usaglašenosti / neispravnost robe?

Odgovornost prodavca za neusaglašenost novog dobra sa ugovorom traje najmanje dvije godine, počevši od trenutka isporuke robe potrošaču. Prodavac je odgovoran samo za nedostatke koji su već postojali u trenutku isporuke i postali očigledni kasnije. Stoga je pitanje kada je došlo do defekta veoma važno u praksi. Tokom prve godine, pretpostavka je da je nesaobraznost postojala već u trenutku isporuke. Ako, na primjer, pećnica prestane da radi šest nedjelja nakon isporuke u kući potrošača pretpostavlja se da je kvar postojao u trenutku isporuke. 

Međutim, nakon isteka prve godine, teret dokazivanja prebacuje se na potrošača. To znači da on ili ona treba da pokaže da je defekt stečenog proizvoda postojao u trenutku isporuke .

Iako je ovo pravna situacija, trgovci mogu odlučiti da se pobrinu za ispitivanje robe i nakon prvog perioda godine kako bi pomogli potrošačima da identifikuju uzrok kvara.



Zakonska garancija ne pokriva nedostatke koji nisu postojali u trenutku isporuke, ali su se dogodili kasnije. Na primjer, prodavac ne odgovara za mobilni telefon koji ne funkcioniše zbog toga što je pao u vodu, a ne usljed fabričke greške.

Kako bi riješili ovakve situacije, preporuka je da uvijek imate strategiju i mehanizme za provjeru kako bi utvrdili ko je zapravo odgovoran za neispravnost. Na primjer, ako vaša prodavnica prodaje mobilne telefone, dobar model bi bio da imate dobru saradnju sa proizvođačem koji bi mogao da provjeri zašto mobilni telefon koji je potrošač vratio ne radi, tj. da li je to povezano sa nekim proizvodnim problemom ili sa činjenicom da ga je potrošač ispustio na pod ili u vodu.

Od januara 2022. godine, nova Direktiva o ugovorima o prodaji robe **produžila je gore opisani period tereta dokazivanja u korist potrošača** (obrtanje tereta dokazivanja) na **1 godinu**.

To znači da su sve države članice morale da uvedu obrtanje tereta dokazivanja u periodu od 1 godine u korist potrošača. Međutim, države članice su imale mogućnost da se opredijele i za period od 2 godine.

Pored toga, postoje **nova pravila u vezi sa teretom dokazivanja za digitalne sadržaje i usluge**, uvedena "Direktivom o digitalnom sadržaju". Pravila se mogu razlikovati u zavisnosti od vrste digitalnog sadržaja ili usluge koju pružate potrošačima:

- Ako se vaš ugovor sa potrošačem **odnosi na jedan čin snabdijevanja ili niz pojedinačnih akata snabdijevanja**, teret dokazivanja u vezi sa tim da li je isporučen digitalni sadržaj ili digitalna usluga bila u skladu u trenutku isporuke je na Vama zbog neusaglašenosti koja postaje očigledna u roku od godinu dana od trenutka kada je digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučena.
- Kada ugovor predviđa kontinuirano snabdijevanje tokom određenog perioda (npr. 4 godine), teret dokazivanja u vezi sa tim da li je digitalni sadržaj ili digitalna usluga bila u skladu je na vama u **roku tokom kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuje po ugovoru**.

Međutim, teret dokazivanja sada može da se prebaci na potrošača pod određenim uslovima:

- Ako možete da dokažete da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja / usluge koju pružate i da ste informisali potrošače o ovim zahtjevima na jasan način prije zaključenja

ugovora, teret dokazivanja se prebacuje na potrošača.

- Konačno, potrošači će sarađivati u mjeri u kojoj je to moguće, pružiti tehničke informacije kako bi se utvrdio uzrok i vrijeme neusaglašenosti. Ako potrošač ne sarađuje i ako ste ih obavijestili o takvom zahtjevu na jasan i razumljiv način prije zaključenja ugovora, potrošač je taj koji mora da dokaže da je problem postojao u vreme isporuke.

Mogu li preusmjeriti žalbu potrošača na uvoznika, distributera ili proizvođača?

Ne, ne možeš. Ako ste potrošaču prodali robu za koju se ispostavilo da nije u skladu sa kupoprodajnim ugovorom, Vi kao prodavac morate da se bavite tim pitanjem u skladu sa važećim nacionalnim pravilima o prodaji potrošačima.

Prodavac je odgovoran za neispravnost bez obzira na grešku ili nemar. Odgovornost prodavca za robu koja nije u skladu sa ugovorom ne može biti izuzeta na osnovu toga što bi neko drugi mogao biti odgovoran za neusaglašenost, kao što je proizvođač ili uvoznik.

Da li mogu dobiti naknadu od strane druge osobe u lancu snabdijevanja koja je odgovorna za nedostatak usaglašenosti?

Da, možeš. Kada vi, kao prodavac, ste otklonili nedostatak usaglašenosti, imate pravo da tražite naknadu od osobe u lancu snabdijevanja koja je odgovorna za nedostatak usaglašenosti. Direktiva EU o prodaji i garancijama daje pravo prodavcu da traži naknadu od proizvođača, posrednika ili prethodnog prodavca.

Na primjer, kada ste odgovorni prema potrošaču jer su patike koje prodajete u vašoj prodavnici neispravne zbog lošeg materijala koji je proizvođač koristio, imate pravo da tražite naknadu od proizvođača.

Slično tome, za robu koja je postala neispravna tokom uvoza, uvoznik bi mogao biti odgovoran prodavcu za naknadu.

Uslovi i način ostvarivanja ovih prava prodavca definisani su nacionalnim zakonima država članica i ugovorom zaključenim sa dobavljačem.

Naš savjet

Da biste bili sigurni, preporučujemo vam da sa svojim dobavljačima razjasnite šta je njihova politika povratka neispravnih proizvoda i da se o tome dogovorite u ugovoru koji zaključujete sa svojim dobavljačem. Ovi ugovori su rijetko izmjenljivi i, u praksi, često nećete imati drugu opciju nego da prihvatite uslove dobavljača.

Šta se dešava u slučaju kada proizvod nije samo neispravan, već i opasan?

Ovaj modul se bavi samo pravilima o pravima potrošača i garancijama u slučaju proizvoda koji nisu u ispravni. Na primjer, jaknom koja je istrošena samo nedjelju dana nakon što je kupljena. Međutim, imajte na umu da postoje posebna pravila koja se bave proizvodima koji se ispostave opasnim, na primjer, gvožđe koje se zapali dok pegla košulju bez ikakvog spoljnog razloga.

U takvim slučajevima, da bi se odobrila odšteta po osnovu ličnih povreda ili oštećenja drugih predmeta osim proizvoda koji nisu ispravni, primjenjuje se drugi skup pravila koja se bave odgovornošću za proizvode i

bezbjednošću proizvoda. Na evropskom nivou, najvažniji djelovi zakona su predviđeni Direktivom 85/374 / EEZ o odgovornosti za neispravne proizvode i skup opštih i sektorskih pravila o bezbjednosti proizvoda.¹⁰.

U određenim slučajevima, prema nekim nacionalnim zakonodavstvima država članica EU, čak i prodavac može biti zajednički odgovoran zajedno sa proizvođačem ili uvoznikom za opasne proizvode, pa obratite pažnju na ovaj skup pravila. 

Koje su posledice kršenja pravila o pravima potrošača i garancijama?

Kada prodavac ne poštuje pravila o pravima potrošača i garancijama definisanim novim direktivama o prodaji robe i direktivama o digitalnom sadržaju i njihovim nacionalnim zakonima, može se suočiti sa sankcijama.

Direktive ne prave razliku da li je kršenje njenih odredbi bilo namjerno ili ne.

Kada potrošač odluči da traži pravne lijekove za neusaglašenost, prodavac treba da poštuje izbor potrošača u skladu sa zakonskim zahtjevima i da mu pomogne da otkloni nedostatak usaglašenosti. Prodavcu nije dozvoljeno da stvori bilo kakve prepreke koje bi otežale ostvarivanje prava potrošača da se roba popravi ili zamijeni nego što je potrebno.

Na primjer, prodavac ne može tražiti od potrošača da se vrati nedjelju dana kasnije u prodavnicu kako bi mu laptop bio zamijenjen jer nije spreman da se bavi žalbom tog dana.

Prilikom izrade ovih linija, Direktiva još nije objavljena u Službenom listu EU.

¹⁰ Imajte na umu da je ova Direktiva pregledana i da će se nova Direktiva o odgovornosti za proizvode primjenjivati na proizvode koji se stavljaju na tržište 24 mjeseca nakon stupanja na snagu direktive.

Šta se dešava sa prekograničnom prodajom?

Budući da nivo zaštite potrošača može varirati među državama članicama, postoje posebna pravila EU koja određuju važeći zakon ako prodajete prekogranično.

U praksi, uvijek treba da provjerite pravnu situaciju u relevantnoj zemlji kada ciljate potrošače u drugoj zemlji (npr. putem oglašavanja upućenog tim potrošačima ili veb sajtova prilagođenih jeziku).

Na primjer, zakonski garantni rok, tokom kojeg je prodavac odgovoran za nedostatke nove prodate robe, može biti duži od dvije godine predviđene novom Direktivom o prodaji robe. Ako je većina država članica EU odlučila da zadrži dvogodišnji period, neke od njih (Irska, Finska, Holandija, Švedska kao što je opisano u Aneksu 1) imaju duže periode.

Poseban tretman prodaje usmjerene na potrošače koji žive u drugim državama članicama EU

Ako svoje poslovne aktivnosti usmjeravate na potrošače u zemljama EU koje se razlikuju od vaših, zakon zemlje u kojoj potrošač živi obično se primjenjuje na vaš ugovor sa stranim potrošačem¹¹. Možete izabrati drugačiji zakon kao važeći zakon, ali taj izbor ne može lišiti vašeg stranog potrošača zaštite koju pružaju obavezne odredbe njegove zemlje prebivališta.

Stoga, ako je vaša veb stranica usmjerena na potrošače u drugoj državi članici, i uopšteno, kad god reklamirate ili nudite svoju robu ili usluge u drugim državama članicama, morate poštovati standard zaštite određen

zakonom o potrošačima zemalja u kojim planirate da poslužete.

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

Sud pravde Evropske Unije je utvrdio niz neiscrpnih kriterijuma za utvrđivanje da li su vaše komercijalne ili profesionalne aktivnosti "usmjerene" na određenu državu članicu. Takvi kriterijumi podrazumijevaju, na primjer, upotrebu jezika ili valuta osim onih koji se obično koriste u državi članici mjesta osnivanja vaše kompanije, pominjanje telefonskih brojeva sa međunarodnim kodom, korišćenje imena domena najvišeg nivoa osim imena države članice u kojoj je vaša kompanija osnovana¹².

Međutim, ako ne usmjeravate svoje aktivnosti na druge zemlje EU, a potrošač iz druge države članice EU vam se obrati na sopstvenu inicijativu, onda se primjenjuje vaš nacionalni zakon.

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.

¹¹ Posebno takozvana "Rim I" Uredba 593/2008.

¹² Za više informacija, pogledajte spojene predmete C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH Sud

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 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.

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 rješavanje sporova, EU je uspostavila ODR platformu koja omogućava povezivanje između ADR sistema u različitim državama članicama¹³.

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 rješavanje spora su sudovi u severnoj Francuskoj.

¹³ Pogledajte Modul KSNUMKS

Direktiva za snabdijevanje digitalnim sadržajem i digitalnim uslugama na prvi pogled

Direktiva (EU) 2019/770 o određenim aspektima koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga stupila je na snagu u januaru 2022. godine. U nastavku možete pronaći glavne elemente:

1) Obim

Digitalni sadržaji i usluge uključuju širok spektar proizvoda kao što su video zapisi, muzičke datoteke, softver, događaji uživo, aplikacije za časkanje, društveni mediji itd.

Nova pravila će zaštititi potrošače u slučaju da **su digitalni sadržaji i usluge** neispravni ili, na drugi način, ne odgovaraju onome što je dogovoreno u ugovoru, npr.:

- preuzeta muzika, mobilna aplikacija za streaming platformu koja ne radi na potrošačkom mobilnom telefonu,
- softver iznenada prestaje da radi itd

U takvim slučajevima, potrošač će imati pravo na sledeće pravne lekove:

- zamoliti vas da riješite problem,
- Ako se problem nastavi:
 - o dobiti od vas sniženje cijene, ili,
 - o raskinite ugovor i dobijte povraćaj novca.

Do januara 2022. ova zaštita postojala je samo za materijalna dobra na nivou EU putem Direktive 1999/44/EC o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i pratećih garancija koja je sada ukinuta.

Štaviše, u mnogim slučajevima, potrošači nisu platili za pristup brojnim digitalnim sadržajima ili uslugama, već su umjesto toga pružili svoje lične podatke (npr. Kreiranje naloga na društvenim medijima). Sa novim pravilima Direktive o digitalnom sadržaju, potrošači sada imaju pravo na pravni lijek u slučaju neispravnog digitalnog sadržaja ili usluge, čak i kada nisu platili cijenu, ali su dali svoje lične podatke.

2) Ista pravila širom EU

Direktiva je u potpunosti usklađena:

- kriterijume usaglašenosti / neispravnosti,
- pravni lekovi u slučaju neusaglašenosti / neispravnosti,
- pravila koja se odnose na odgovornost trgovaca,
- pravila o teretu dokazivanja i odgovarajućim obavezama stranaka u slučaju neusaglašenosti / neispravnosti, i,
- modifikacija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Ostali elementi su regulisani na nacionalnom nivou. Za više informacija, molimo vas da konsultujete relevantno nacionalno zakonodavstvo kojim se prenose direktive. Možete ih pronaći na sajtu Evropske komisije.

Prilozi

ANNEX 1: Nacionalna transpozicija Direktive o prodaji i garancijama za potrošače

Zeleno sjenčanje označava države članice koje prevazilaze minimalne standarde Direktive 1999/44/EC

Ključne odredbe CSG direktive				
Članica	Trajanje zakonske garancije (godine)	Obaveza obavještanja potrošača ¹⁴	Obrtanje tereta dokazivanja perioda	Hijerarhija pravnih lijekova
Austrija	2	Ne	1 godina	Da
Belgija	2	Da ¹⁵	1 godina	Da
Bugarska	2	Da ¹⁶	1 godina	Da
Hrvatska	2	Da	1 godina	Slobodan izbor
Kipar	2	Da	1 godina	Da
Republika Češka	2	Da ¹⁷	1 godina	Da
Danska	2	Da	1 godina	Da ¹⁸
Estonija	2	Da	1 godina	Da ¹⁹
Francuska	2	Ne	2 godine	Da
Njemačka	2	Ne	1 godina	Da
Grčka	2	Ne	1 godina	Slobodan izbor
Mađarska	2	Da	1 godina	Da
Irska	6*	Ne	1 godina	Da + kratkoročno pravo na odbijanje ²⁰
Italija	2	Da	1 godina	Da
Letonija	2	Da	1 godina	Da ²¹
Litvanija	2	Da ²²	1 godina	Slobodan izbor
Luksemburg	2	Da ²³	1 godina	Da ²⁴
Malta	2	Da	1 godina	Da

¹⁴ Na osnovu jednostavnosti nedostatak obaveze obavještanja je uključen u ovu kategoriju, iako strogo govoreći Direktiva ne predviđa obavezu obavještanja i omogućava državama članicama da uključe obavezu obavještanja.

¹⁵ Trgovac i potrošač mogu se složiti da potrošač mora da obavijesti o neusaglašenosti u roku od dva mjeseca od kada je postao svjestan toga. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), see: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁶ Pogledajte član 126 Zakona o zaštiti potrošača. Međutim, postojanje tog pravila nije formalno obaviješteno Evropskoj komisiji.

¹⁷ Češki zakon ukazuje da "potrošač mora da kontaktira trgovca bez nepotrebnog odlaganja nakon otkrivanja kvara". Zakon br. 89/2012 Coll., Novi građanski zakonik ("Nový občanský zákoník", i NCC).

¹⁸ U Danskoj potrošač može tražiti povraćaj novca ako je kvar značajan, ali ne i ako prodavac nudi popravku ili zamjenu proizvoda – vidi član 78 Zakona o prodaji robe (Købelov).

¹⁹ Estonska pravila se zasnivaju na ideji slobodnog izbora pravnog lijeka, dajući, međutim, prodavcu mogućnost da se bavi greškom putem popravke ili zamjene.

²⁰ SI br. 11/2003 - Propisi Evropske zajednice (određeni aspekti prodaje robe široke potrošnje i pratećih garancija) 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²¹ Od zakonodavne promene 2015. godine.

²² Potrošač mora da obavijesti u razumnom roku, u skladu sa članom 6.327 Građanskog zakonika br. VIII-1864 od 18. jula 2000. godine

²³ Potrošač mora da obavijesti prodavca o bilo kakvoj neusaglašenosti proizvoda u "razumnom roku", ali pošto ovaj period nije definisan, to efektivno znači dvije godine nakon isporuke. Prema čl. L. 212-6, stav 2 postoji drugi rok od dvije godine za pokretanje tužbe za izvršenje garancije; To traje od trenutka kada je potrošač prijavio nesaobraznost robe trgovcu.

²⁴ Lijekove treba sprovesti u roku od mjesec dana od strane prodavca. Ako to nije slučaj, potrošač može zatražiti zamjenu i dobiti puni povrat cijene proizvoda ili zadržati proizvod i dobiti djelimičnu naknadu. Međutim, potrošač može dobiti dalja smanjenja cijena za štetu ako potrošač može da pruži dokaz da je nesaobraznost robe stvorila dodatne troškove ili bila opasna po zdravlje.

Ključne odredbe CSG direktive				
Članica	Trajanje zakonske garancije (godine)	Obaveza obavještanja potrošača ¹⁴	Obrtanje tereta dokazivanja perioda	Hijerarhija pravnih lijekova
Poljska	2	Ne	1 godina	Da ²⁵
Portugal	2	Da	2 godine	Slobodan izbor
Rumunija	2	Da	1 godina	Da
Slovačka	2	Da	1 godina	Da
Slovenija	2	Da	1 godina	Slobodan izbor
Španija	2	Da	1 godina	Da
Švedska	3	Da	1 godina	Da
Holandija	Nema fiksnog vremenskog ograničenja	Da	1 godina	Da

* Odgovornost prodavca u ovim državama članicama ograničena je samo rokom zastare.

²⁵ Poljska pravila koja važe od decembra 2014. godine zasnivaju se na ideji slobodnog izbora pravnog lijeka, dajući, međutim, prodavcu mogućnost da se bavi greškom putem popravke ili zamjene.

ANNEX 2 - Elementi u nacionalnom zakonodavstvu koji prevazilaze Direktivu o prodaji i garancijama za potrošače 1999/44/EC (vidi ponovo zeleno sjenčanje).

Članica	Vrsta garancije i trajanje zakonske garancije (godine)	Suspenzija zakonske garancije popravke zamjene tokom /	Tačan vremenski okvir u kojem se popravi ili zamjeni roba	Rezervni dijelovi -obaveza održavanja rezervnih dijelova	Rezervni dijelovi -obaveza informisanja potrošača
Austrija	Uniforma (2 godine)	Novi period	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne (obrnuto) ²⁶
Belgija	Uniforma (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Bugarska	Uniforma (2 godine)	Da	U roku od mjesec dana	Ne	Ne
Hrvatska	Uniforma (2 godine)	Novi period	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Kipar	Uniforma (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Republika Češka	Uniforma (2 godine)	Ne	30 dana	Ne	Ne
Danska	Uniforma (2 godine)	Novi period ²⁷	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Estonija	Uniforma (2 godine)	Novi period	Razuman vremenski okvir ²⁸	Ne	Ne
Finska	Diferenciran	Ne	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Francuska	Uniforma (2 godine)	Ne	1 mjesec dana	Da	Da
Njemačka	Uniforma (2 godine)	Ne	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Grčka	Uniforma (2 godine)	Novi period	Razuman vremenski okvir	Da	Ne
Mađarska	Uniforma (2 godine)	Novi period ²⁹	15 nedjelja	Ne	Ne
Irska	Rok zastare (6 godina)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne

²⁶ U Austriji prodavac će obavijestiti kupca da nema rezervnih dijelova kada je to važno (gdje potrošač može da koristi tu informaciju da izabere proizvod koji ima dostupne rezervne dijelove).

²⁷ Dvije godine za zamjenu, tri godine za popravku.

²⁸ U Estoniji treba da odgovori na pitanje ili žalbu od potrošača u roku od 15 dana, ali ne postoji rok za sam pravni lijek.

²⁹ Suspenzija zakonske garancije za popravku, novi period za zamjenu.

Članica	Vrsta garancije i trajanje zakonske garancije (godine)	Suspenzija zakonske garancije tokom popravke / zamjene	Tačan vremenski okvir u kojem se treba Popraviti ili zamijeniti robu	Rezervni djelovi -obaveza da Održavajte rezervne dijelove	Rezervni djelovi -obaveza da Obavijestite Potrošača
Italija	Uniforma (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Djelimično
Letonija	Uniforma (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir ³⁰	Ne	Ne
Litvanija	Uniforma (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Luksemburg	Uniforma (2 godine)	Da	1 mjesec dana	Ne	Ne
Malta	Uniforma (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Da	Ne
Poljska	Uniforma (2 godine)	Novi period ³¹	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Portugal	Uniforma (2 godine)	Novi period ³²	30 dana	Da	Ne
Rumunija	Uniforma (2 godine)	Da	15 nedjelja	Da (proizvođači)	Ne
Slovačka	Uniformu (2 godine)	Novi period ³³	30 dana	Ne	Ne
Slovenija	Uniforma (2 godine)	Novi period ³⁴	8 dana	Da	Da
Španija	Uniforma (2 godine)	Novi period ³⁵	Razuman vremenski okvir	Da	Ne
Švedska	Uniforma (3 godine)	Ne	Razuman vremenski okvir	Da (određeni slučajevi) ³⁶	Ne
Holandija	Diferenciran	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne

³⁰ Iako se razumni vremenski okvir generalno smatra 30 dana, stoga ne postoji tačan zakonski rok.

³¹ Samo za zamjenu, a ne za popravku.

³² Samo za zamjenu, a ne za popravku.

³³ Samo za zamjenu, a ne za popravku.

³⁴ Samo za zamjenu ili glavne komponente proizvoda.

³⁵ Suspenzija zakonske garancije za popravku, novi period za zamjenu.

³⁶ Ako nedostatak rezervnih dijelova ili potrošnog materijala ometa upotrebu robe i potrošač, u trenutku kupovine, imao je dobar razlog da veruje da će proizvod biti upotrebljiv, proizvod će se smatrati defektom prema pravilima o činjeničnim nedostacima robe koja se nalazi u Zakonu o potrošačkoj prodaji (1990: 932).



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu