



ODRICANJE:

Informacije i stavovi izneseni u ovoj publikaciji stavovi su autora/autorica i ne odražavaju nužno službeno mišljenje Komisije. Europska komisija ne jamči točnost podataka uključenih u ovu publikaciju. Ni Komisija ni bilo koja osoba koja djeluje u ime Komisije ne može se smatrati odgovornom za korištenje informacija sadržanih u njoj.

Ovaj dokument nije pravno obvezujući i ne predstavlja formalno tumačenje prava EU ili nacionalnog prava, niti može pružiti sveobuhvatan ili potpun pravni savjet. Namjera dokumenta nije zamjena za stručni pravni savjet o određenim pitanjima.

Čitatelji bi također trebali imati na umu da se zakonodavstvo EU-a i nacionalno zakonodavstvo kontinuirano ažurira: svaku tiskanu verziju modula treba provjeriti u odnosu na moguća ažuriranja na mrežnoj stranici www.consumerlawready.eu.

srpanj 2025.

Sadržaj

Uvod.....	6
Mogu li isključiti ili ograničiti primjenu prava zaštite potrošača?	8
Je li svatko tko kupuje od mene potrošač?	8
Što se događa u slučaju transakcija s dvojnog namjenom?	9
Što je potrošački ugovor?	10
Koji su zahtjevi za informiranje prije sklapanja ugovora?	11
Jesu li neki potrošački ugovori izuzeti od zahtjeva za predugovornim informacijama utvrđenih Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača?	11
Koji se zahtjevi za predugovorne informacije primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene u mojoj trgovini („ugovor sklopljen u poslovnim prostorijama“)?	12
Dodatne predugovorne obveze za informacije za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama prema nacionalnom pravu.	15
Koji se zahtjevi za informiranje primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene na daljinu ili izvan vaših poslovnih prostorija?	16
Kako morate prezentirati predugovorne i ugovorne informacije?	21
Što to znači u praktičnom smislu?	21
Na kojem jeziku trebaju biti predstavljene ove predugovorne i ugovorne informacije?	22
U slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, je li dovoljno da potrošaču usmeno kažem sve te informacije?	22
Trebam li ove predugovorne i ugovorne informacije predstaviti na različite načine, ovisno o tome tko su moji ciljani potrošači?	23
Što se događa s prekograničnom prodajom ?	23
Poseban tretman prodaje koju usmjeravate potrošačima s prebivalištem u drugim državama članicama.....	23
Pod kojim uvjetima se može smatrati da ciljate na potrošače u drugim državama članicama?	24
Što za vas ovo znači u praksi?	24
Kada imate spor iz takvog prekograničnog ugovora, koji je sud nadležan?	25

Koje su posljedice ako ne pružim predugovorne zahtjeve za informacijama?	25
Prilog 1 - Primjena regulatornih izbora CRD-a od strane država članica	35

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

Trgovac

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

Potrošač

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

Potrošač

Uvod

Poštovani poduzetnice,

Ovaj Priručnik dio je projekta Spremni za pravo potrošača, namijenjenog posebno mikro, malim i srednjim poduzećima koja posluju s potrošačima.

Projekt Consumer Law Ready je europski projekt kojim upravlja EUROCHAMBRES (Udruženje europskih trgovinskih i industrijskih komora, u konzorciju s BEUC-om (Europskom organizacijom potrošača) i SMEunited (Udruženjem obrtnika i malih i srednjih poduzeća u Europi). Financira ga Europska unija uz potporu Europske komisije.

Cilj projekta je pomoći vam u ispunjavanju zahtjeva potrošačkog prava EU.

Potrošačko pravo EU sastoji se od različitih zakonskih propisa koje je Europska unija usvojila tijekom posljednjih 25 godina i koje je svaka država članica EU-a prenijela u svoje nacionalno zakonodavstvo. Komisija je 2024. godine završila Provjeru prikladnosti digitalne pravičnosti (pokrenutu 2022.)¹ čiji je cilj bio procijeniti jesu li trenutna pravila o zaštiti potrošača prikladna za osiguravanje visoke razine zaštite potrošača u digitalnom okruženju. Provjera prikladnosti pokazala je da su ta pravila i dalje relevantna i potrebna za osiguravanje visoke razine zaštite potrošača i učinkovitog funkcioniranja jedinstvenog digitalnog tržišta. Istodobno je utvrdila nekoliko štetnih, promjenjivih praksi s kojima se potrošači suočavaju na internetu te ukazuje na područja za poboljšanje koja bi trebalo riješiti u budućnosti. Projekt Spremni za pravo potrošača ima za cilj poboljšati znanje trgovaca, posebno malih i srednjih poduzeća, o pravima potrošača i njihovim odgovarajućim zakonskim obvezama.

Priručnik se sastoji od sedam modula. Svaki od njih bavi se jednom određenom temom prava potrošača EU:

- Modul 1 bavi se pravilima o zahtjevima za predugovorne informacije
- Modul 2 predstavlja pravila o pravu potrošača na odustajanje od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija
- Modul 3 usredotočuje se na pravna sredstva koja trgovci moraju osigurati kada se ne pridržavaju ugovora
- Modul 4 upravljen je na nepoštene poslovne prakse i nepoštene ugovorne uvjete
- Modul 5 predstavlja mehanizme alternativnog rješavanja sporova (ADR).
- Modul 6 predstavlja prava i obveze na digitalnim tržištima.
- Modul 7 predstavlja nova pravila o sigurnosti proizvoda (2026).

Ovaj priručnik samo je jedan od nastavnih materijala stvorenih u sklopu projekta Consumer Law Ready. Web stranica consumerlawready.eu sadrži i druge alate za učenje, kao što su videozapisi, kvizovi i 'e-test' putem kojeg možete dobiti certifikat. Također se možete povezati sa stručnjacima i drugim malim i srednjim poduzećima putem foruma.

¹ Više informacija o evaluaciji, njezinim nalazima i poduzetim mjerama možete pronaći na mrežnim stranicama Europske komisije: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment

Modul 1 Priručnika ima za cilj upoznati vas s predugovornim informacijama koje kao trgovac morate pružiti prije sklapanja ugovora s potrošačem. Opisuje koje informacije, kako i kada trebate pružiti te vam daje savjete kako biste lakše postupili u skladu sa zakonom.

Modul 1 predstavlja zahtjeve za predugovorne informacije utvrđene u Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača (Direktiva o pravima potrošača (DPP, engl. - CRD) koja je prenesena u nacionalne zakone država članica EU. Za detaljnije informacije o odredbama Direktive o pravima potrošača, molimo pogledajte Smjernice [Europske komisije](#) ²koje su dostupne na svim službenim jezicima EU.

Direktiva o pravima potrošača izmijenjena je Direktivom [\(EU\) 2019/2161](#) od 27. studenog 2019. o boljoj provedbi i modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača („Direktiva o modernizaciji“). Države članice EU-a prenijele su te promjene u svoje nacionalne pravne sustave i morale su primjenjivati nova pravila od 28. svibnja 2022. Promjene koje se odnose na predugovorne informacije uključene su u ovaj modul. Nadalje, Direktivom [\(EU\) 2019/770](#) o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Direktiva o digitalnom sadržaju) uvedeno je pravno jamstvo za digitalni sadržaj i digitalne usluge ³. Posljedično, trgovci sada moraju obavijestiti svoje potrošače o pravnom jamstvu za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu prije sklapanja ugovora. Ove promjene također će vam biti predstavljene u ovom modulu.

Modul također uvodi izmjene i dopune koje je donijela Direktiva [\(EU\) 2024/825](#) od 28. veljače 2024. u vezi s osnaživanjem potrošača za zelenu tranziciju kroz bolju zaštitu od nepoštenih praksi i kroz bolje informiranje („Direktiva ECGT“) ⁴. Kako bi se predvidjele zakonodavne promjene, ovaj modul već obuhvaća glavne izmjene CRD-a koje bi mogle utjecati na vas. Ove nove promjene predstavljene su u ovom modulu u odvojenim okvirima pod naslovom „Nova pravila od rujna 2026.“.

Osim tih horizontalnih zahtjeva, mogu se primjenjivati i drugi, uglavnom sektorski specifični zahtjevi za informacije – neovisno ili u kombinaciji sa zahtjevima za informacije iz CRD-a – ovisno o vrsti ugovora (npr. potrošački kredit, paket aranžmani itd.). Ti drugi zahtjevi izvan su opsega ovog Priručnika, ali vas potičemo da se i s njima upoznate s obzirom na vaše specifično poslovno područje. Doista, u slučaju sukoba između sektorskih pravila i općih pravila, trebala bi se primjenjivati sektorska pravila. [Baza podataka o pravu potrošača](#) ⁵ i [Poslovni portal Your Europe](#) ⁶ mogu vam pomoći u prikupljanju relevantnih informacija ili se možete obratiti svojoj lokalnoj poslovnoj organizaciji.

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

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

³Vidi modul 3 – Prava i jamstva potrošača.

⁴Države članice moraju usvojiti mjere za prenošenje do 27. ožujka 2026. i primjenjivati ih od 27. rujna 2026. U Hrvatskoj je ova direktiva u postupku transponiranja u Zakon o zaštiti potrošača čije su promjene u zakonodavnoj proceduri.

⁵Vidi https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁶Pogledajte <http://europa.eu/youreurope/business/>

Što je pravo EU-a o zaštiti potrošača?

Potrošačko pravo EU sastoji se od različitih skupova pravila.

Oni se bave pravednošću poslovnih praksi, pravednošću ugovornih uvjeta, zahtjevima za predugovorne informacije, pravom potrošača na odustanak od ugovora i drugim pravilima zaštite potrošača specifičnim za određene vrste potrošačkih ugovora (npr. ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija, ugovori sklopljeni na daljinu, npr. online) i/ili onima specifičnim za sektor (npr. ugovori o potrošačkim kreditima, ugovori o paket putovanjima, ugovori o timeshareu, pravila o jamstvu za robu itd.).

Ako je pravilo zakonodavstva EU-a za određeni sektor u suprotnosti s pravilom Direktive o pravima potrošača (CRD), pravilo određenog sektora ima prednost i primjenjuje se na taj određeni sektor.

Poštivanje svih zakona o zaštiti potrošača u početku se može činiti teškim. Sada kada imate ovaj Priručnik u rukama, imate sve što vam je potrebno za bolje poštivanje zakona! Ovisno o vašem poslovnom području, upoznajte se i s drugim relevantnim općim i/ili sektorski specifičnim zahtjevima za informacijama. 📖 U Hrvatskoj je to npr. Zakon o potrošačkom kreditiranju koji je sa svojim izmjenama na snazi od 4.01.2024.g. Kao što je gore navedeno, Baza [podataka o pravu potrošača](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database) ⁷ i [Poslovni portal Your Europe](http://europa.eu/youreurope/business/) ⁸ također vam mogu pomoći u pronalaženju relevantnih informacija, kao i vaše lokalne poslovne organizacije .

Mogu li isključiti ili ograničiti primjenu prava zaštite potrošača?

Ako prodajete robu ili usluge potrošaču, ni vi ni itko drugi ne može isključiti ili ograničiti primjenu prava zaštite potrošača.

Na primjer, nezakonito je pisati ugovorne odredbe u kojima navodite namjeru isključivanja ili ograničavanja primjene prava zaštite potrošača, kao što je: „Na ovaj ugovor neće se primjenjivati pravila o potrošačkim ugovorima , već pravila općeg ugovornog prava“. Takva izjava ne samo da bi ostala bez pravnih učinaka i ne bi bila obvezujuća za potrošača; već pod određenim okolnostima može predstavljati i nepoštenu ugovornu odredbu ⁹.

Je li svatko tko kupuje od mene potrošač?

Zahtjevi potrošačkog prava EU primjenjuju se na vas kad god nudite svoje proizvode (robu, usluge, digitalni sadržaj) „potrošaču“ u bilo kojoj zemlji EU. Stoga je definicija „potrošača“ važna.

Potrošač je svaka fizička osoba koja od vas kupi proizvod koji neće koristiti u profesionalne, već isključivo u osobne svrhe.

Primjer : Potrošač može biti pojedinac koji kupuje pisač u fizičkoj trgovini za svoje osobne potrebe ili koji kupuje knjigu od trgovca putem interneta .

⁷Pogledajte bazu podataka o pravu potrošača https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁸Pogledajte <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁹ Vidi Modul 4 o nepoštenim poslovnim praksama i nepoštenim ugovornim uvjetima



Potrošač može biti samo fizička osoba. Pravne osobe, tj. tvrtke ili udruge, ne mogu se smatrati potrošačima. Međutim, u nekim državama članicama takve osobe uživaju sličnu razinu zaštite jer su neka od pravila koja štite potrošače proširena kako bi se zaštita pružila i poduzećima ili određenim udrugama. Države članice ne smiju uvesti drugačiju pravnu definiciju "potrošača", koja je u potpunosti usklađena na europskoj razini. 🇪🇺 Hrvatska je u potpunosti uskladila svoje zakonodavstvo sa propisima EU.

Kada netko kupuje proizvode u profesionalne svrhe, na primjer, radi daljnje prodaje u lancu opskrbe, pravo zaštite potrošača u načelu se ne primjenjuje.

Primjer : osoba koja kupuje tanjure i pribor za jelo za restoran koji vodi nije potrošač; stoga se pravo zaštite potrošača neće primjenjivati, osim odredbi Uredbe o općoj sigurnosti proizvoda (EU) 2023/988¹⁰. Isto tako, ako vaša tvrtka pruža usluge čišćenja prozora drugoj tvrtki, pravo zaštite potrošača se neće primjenjivati. Međutim, u takvim slučajevima primjenjivat će se drugi skupovi pravila EU i/ili nacionalnih pravila. 🇪🇺 U Hrvatskoj te odnose regulira zakon o obveznim odnosima i drugi specijalni propisi.

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

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

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

Što se događa u slučaju transakcija s dvojnomo namjenom?

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

Primjer 1: odvjetnica kupuje računalo koje će koristiti za pisanje e-poruka svojoj obitelji, ali i za izradu podnesaka za svoje *klijente*.



Primjer 2 : osobi je popravljen krov; živi u dijelu kuće sa svojom obitelji, a drugi dio koristi kao trgovinu za prodaju odjeće.

¹⁰<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj/eng>



Primjenjuje li se pravo zaštite potrošača u situacijama u kojima postoji i osobna i profesionalna dimenzija ugovora o prodaji ili pružanju usluga?

To se naziva „ugovor s dvostrukom namjenom“: roba ili usluga imaju dvostruku namjenu. U takvim slučajevima, kako bi se utvrdilo primjenjuje li se pravo zaštite potrošača, potrebno je provjeriti prevladavajuću svrhu tog ugovora. Drugim riječima, zadatak je provjeriti hoće li odvjatnica više koristiti svoje računalo za pisanje osobnih e-poruka ili za pripremu dokumenata za svoje klijente. Slično tome, postavlja se pitanje predstavlja li spomenuta kuća više mjesto za prodaju odjeće ili obiteljski dom.

Primjer : ako se računalo koristi 20% vremena za pisanje e-pošte klijentima, a 80% vremena za pisanje osobnih e-poruka, ugovor će biti zaštićen zakonom o zaštiti potrošača.

Što je potrošački ugovor?

Potrošački ugovor je svaki ugovor koji trgovac sklapa s potrošačem, bez obzira putem kojeg kanala (npr. na internetu, putem telefona ili u trgovini) i bez obzira na je li predmet isporuka robe, usluga i/ili digitalnog sadržaja.

Na primjer, ugovor sklopljen online s potrošačem o prodaji knjige.

Direktiva o pravima potrošača razlikuje ugovore sklopljene u poslovnim prostorima“ (npr. potrošačke ugovore sklopljene u trgovini), „ugovore sklopljene na daljinu“ (npr. potrošačke ugovore sklopljene putem

interneta ili telefona) i „ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija“ (npr. potrošačke ugovore sklopljene u domu potrošača).

Za razliku od „ **ugovora sklopljenih u poslovnim prostorijama**“, „**ugovori sklopljeni na daljinu**“ su oni kod kojih ne postoji istovremena fizička prisutnost trgovca i potrošača u trenutku sklapanja ugovora. Tipični primjeri ugovora sklopljenih na daljinu uključuju one sklopljene putem pošte, interneta ili telefona. Ugovori sklopljeni na daljinu također uključuju situacije u kojima potrošač posjećuje poslovne prostorije samo kako bi prikupio informacije o robi ili uslugama, ali potom pregovara i sklapa ugovor na daljinu. Naprotiv, ugovor sklopljen putem komunikacije na daljinu (npr. e-poštom ili telefonskim pozivom radi dogovora termina ili rezervacije), ali sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca, ne bi se mogao smatrati ugovorom sklopljenim na daljinu.



„**Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija**“ su oni koji se sklapaju u istodobnoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača, ali na mjestu koje nije poslovni prostor trgovca. Poslovni prostori uključuju prostore u bilo kojem obliku (npr. trgovine, standove itd.) koji služe kao stalno ili uobičajeno mjesto poslovanja trgovca. Poslovni prostori također uključuju prostore koje trgovac koristi sezonski (npr. slastičarnica na plaži tijekom ljeta). Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija obično su oni sklopljeni u domu ili na radnom mjestu potrošača ili tijekom izleta koji je organizirao trgovac.



Dok za ugovore sklopljene u poslovnim prostorima države članice mogu dodati predugovorne zahtjeve onima utvrđenima u CRD-u ¹¹, za ugovore sklopljene na daljinu i izvan poslovnih prostorija zahtjevi za predugovorne informacije utvrđeni su u toj Direktivi i države članice ne smiju dodavati druge. Dakle, ako želite ponuditi svoju robu ili usluge potrošačima u različitim zemljama EU-a, to možete učiniti sa svoje web stranice jednostavnim osiguravanjem da ste ispravno preveli na sve relevantne jezike potpuno iste, sveobuhvatne predugovorne informacije.

Od svibnja 2022. potrošači također ostvaruju svoja prava kada ne plaćaju novcem za digitalnu uslugu/sadržaj, već daju osobne podatke (osim ako su ti podaci strogo potrebni za pružanje digitalnog sadržaja, npr. adresa e-pošte na koju se digitalni sadržaj treba dostaviti).

Koji su zahtjevi za informiranje prije sklapanja ugovora?

Zahtjevi za predugovorne informacije su informacije koje je zakonodavac prepoznao kao važne kako bi se osiguralo da potrošač donese informiranu odluku prije sklapanja ugovora. Direktiva o pravima potrošača utvrđuje opći popis informacija koje trgovac mora otkriti

potrošaču prije nego što potrošač sklopi ugovor u poslovnim prostorima, izvan poslovnih prostora ili na daljinu.

Imajte na umu da i u fazama prije predugovorne, kao što je tijekom oglašavanja, trgovci diljem EU-a moraju postupati u skladu s profesionalnom pažnjom i otkriti sve elemente koji bi prosječnim potrošačima bili potrebni za donošenje informiranih odluka o transakciji. Nepoštivanje toga može predstavljati zavaravajuću radnju ili propust.¹²

Jesu li neki potrošački ugovori izuzeti od zahtjeva za predugovornim informacijama utvrđenih Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača?

Da, zahtjevi za predugovorne informacije utvrđeni u Direktivi o pravima potrošača ne primjenjuju se na sljedeće ugovore:

- a) ugovori o socijalnim uslugama, kao što je socijalna skrb;
- b) ugovori o zdravstvenim uslugama;
- c) ugovori o kockanju, uključujući lutrije, kasino igre i klađenje;
- d) ugovori o financijskim uslugama, kao što su različiti ugovori o potrošačkim kreditima;
- e) ugovori o stvaranju, stjecanju ili prijenosu nepokretne imovine ili prava na nepokretnoj imovini;
- f) ugovori za izgradnju novih zgrada, značajnu prenamjenu postojećih zgrada i za najam stambenih prostora;
- g) ugovori o paket putovanjima ¹³;

¹¹Vidi Prilog 1.

¹²Vidi Modul 4 o nepoštenim poslovnim praksama i nepoštenim ugovornim uvjetima.

¹³Uz iznimku članka 6(7), članka 8(2) i (6) te članaka 19, 21 i 22 CRD-a koji se također primjenjuju na ugovore o paket putovanjima.

- h) ugovori o timesharingu, dugoročni proizvodi za odmor, ugovori o preprodaji i zamjeni;
- i) ugovori koje, u skladu s nacionalnim zakonima država članica, sklapa javni dužnosnik koji ima zakonsku obvezu biti neovisan i nepristran te koji mora osigurati, pružanjem sveobuhvatnih pravnih informacija, da potrošač sklapa ugovor samo na temelju pažljivog pravnog razmatranja i uz poznavanje njegovog pravnog područja primjene ;
- j) ugovori o opskrbi prehrambenim proizvodima, pićima ili drugom robom namijenjenom za tekuću potrošnju u kućanstvu, a koju trgovac fizički isporučuje čestim i redovitim isporukama u dom, prebivalište ili radno mjesto potrošača;
- k) ugovori o uslugama prijevoza putnika, s izuzetkom članka 8(2) o formalnim zahtjevima za online prodaju, članka 19 o naknadama za korištenje sredstava plaćanja, članka 21 o komunikaciji telefonom ¹⁴i članka 22 CRD o dodatnim plaćanjima (zabrana iznenadnih naknada);
- l) ugovori sklopljeni putem automata za prodaju ili putem automatizirane trgovine bez prodavača (tzv. *smart stores*). ;
- m) ugovori sklopljeni s telekomunikacijskim operaterima putem javnih telefonskih govornica za njihovo korištenje ili sklopljeni za korištenje jedne telefonske, internetske ili faks veze koju je uspostavio potrošač;
- n) ugovori za bilo koju robu prodanu putem npr. prisilnog izvršenja ili na drugi način temeljem zakona.

Međutim, obveze informiranja prije sklapanja ugovora i dalje postoje za mnoge od ovih ugovora prema drugim dijelovima prava EU-a ili nacionalnog prava. To je slučaj,

na primjer, za ugovore koji se odnose na ugovore o potrošačkom kreditu ¹⁵.

Štoviše, prema odredbama Direktive o pravima potrošača, neke države članice također su usvojile nacionalna pravila koja izuzimaju trgovce od zahtjeva za predugovornim informacijama za „ugovore niske vrijednosti“. Molimo pogledajte PRILOG 1 kako biste saznali više o tim specifičnostima. 🇭🇷 Hrvatska nije iskoristila ovu regulatornu mogućnost.

Koji se zahtjevi za predugovorne informacije primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene u mojoj trgovini („ugovor sklopljen u poslovnim prostorijama“)?

Sukladno Direktivi o pravima potrošača, u cijeloj EU sada postoji 8 ključnih informacija koje morate jasno predstaviti potrošačima prije nego što s vama u vašoj trgovini sklope bilo kakav ugovor o prodaji, ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci digitalnog sadržaja, ako te informacije već nisu očite iz konteksta u kojem poslužete. To su:

- Glavne **karakteristike** robe, usluga ili digitalnog sadržaja koji nudite: svi detalji koji predstavljaju glavne značajke proizvoda koji se prodaje. Na primjer, veličina i slične kvalitete (npr. 64 KB memorije USB sticka) i materijal/sastav (npr. kožna jakna) proizvoda.

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

¹⁴ Od svibnja 2022. članak 21. (osnovna telefonska tarifa za postprodajne usluge) CRD-a primjenjuje se na ugovore o prijevozu putnika.

¹⁵ Zahtjevi za predugovorne informacije utvrđeni su Direktivom o potrošačkim kreditima (2008/48/EZ). Direktiva iz 2008. stavlja se izvan

snage s učinkom od 20. studenog 2026. i zamjenjuje se novom Direktivom o potrošačkim kreditima (EU) 2023/2225. Države članice moraju prenijeti novu Direktivu do 20. studenog 2025. Sadrži ažurirane zahtjeve za pružanje predugovornih informacija.

1. **Vaš identitet**, kao što su vaše trgovačko ime, geografska adresa na kojoj ste smješteni i telefonski broj vaše tvrtke.
Adresa trgovine ili restorana (geografska adresa) predstavlja očit primjer informacije koja je očita iz konteksta, u slučaju ugovora sklopljenih u poslovnim prostorima.

- Ukupna **cijena** robe, usluga ili digitalnog sadržaja koji nudite. To znači da cijena mora biti u potpunosti navedena, tj. mora uključivati sve primjenjive poreze, dodatne troškove prijevoza, dostave i poštarine (ako ih ima). Ako se cijena ne može unaprijed izračunati, potrošaču morate pojasniti kako će se cijena izračunati ili, ako se te naknade ne mogu razumno izračunati unaprijed, činjenicu da se takve dodatne naknade mogu biti naplaćene.

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

2. Svi dogovori, ako postoje, za **plaćanje, dostavu, izvršenje**, rok u kojem se obvezujete isporučiti robu ili izvršiti uslugu i vaša **politika rješavanja pritužbi**.

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

- Postojanje zakonskog **jamstva** sukladnosti za robu, digitalne usluge i digitalni sadržaj, postojanje i uvjeti postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava.

Prema pravu EU-a, treba razlikovati zakonsko

jamstvo od komercijalnog jamstva. Zakonsko jamstvo je obvezno temeljem zakona, tj. u skladu sa Direktivom 2019/771 o određenim aspektima ugovora o prodaji robe kako je provedeno u nacionalnim zakonima država članica EU-a. U EU-u zakonsko jamstvo za potrošačke proizvode traje najmanje dvije godine i nudi besplatna pravna sredstva za bilo kakav nedostatak na robu koji je već postojao u trenutku isporuke. Komercijalno jamstvo nadopunjuje zakonsko jamstvo i dobrovoljno ga daje prodavatelj ili proizvođač. Također, Direktiva (EU) 2019/770 pruža potrošaču zakonsko jamstvo pri kupnji digitalnog sadržaja i digitalnih usluga.



U Hrvatskoj je zakonsko jamstvo utvrđeno kao odgovornost za materijalne nedostatke u Zakonu o obveznim odnosima..

Primjer : komercijalno jamstvo koje nudi pravna sredstva u vezi s funkcioniranjem glačala 5 godina, a ne samo 2 godine koje pokriva zakonsko jamstvo, te pokriva više od samo nedostataka koji postoje u trenutku isporuke. Trgovac ima obvezu učiniti postojanje i uvjete zakonskog jamstva vidljivima.

U slučaju da nudite postprodajnu uslugu, morate obavijestiti potrošača o njezinom postojanju i načinima korištenja ¹⁶. U tom kontekstu, imajte na umu da, prema Direktivi o pravima potrošača, troškovi pozivnog centra za korisnike nikada ne smiju biti veći od troškova lokalnog telefonskog poziva, ako se poziv odnosi na pitanje o postojećem ugovoru.

Od 2022. godine, nova Direktiva o digitalnom sadržaju uvodi pravno jamstvo za digitalni sadržaj i digitalne usluge (vidi Modul 3 – Prava i jamstva potrošača).

¹⁶Vidi Modul 3 o prodaji potrošačima koji opisuje pravne lijekove koje trgovac mora osigurati za neispravnu robu.

Posljedično, trgovci moraju obavijestiti svoje potrošače o zakonskom jamstvu sukladnosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge prije sklapanja ugovora.

Nova pravila od rujna 2026.

Usklađena obavijest i usklađena oznaka :

Direktiva [\(EU\) 2024/825](#) u vezi s osnaživanjem potrošača za zelenu tranziciju („Direktiva ECGT“) uvest će nove zahtjeve za trgovce u pogledu predugovornih informacija, posebno u vezi s pravnim jamstvom sukladnosti i komercijalnim jamstvom proizvođača o trajnosti ¹⁷.

Konkretno, u predugovornoj fazi, kako za ugovore sklopljene na daljinu, izvan poslovnih prostorija tako i u poslovnici, morat ćete potrošačima pružiti:

- podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva sukladnosti i njegovih glavnih elemenata putem usklađene obavijesti i,
- gdje je primjenjivo, postojanje komercijalnog jamstva proizvođača o trajnosti putem usklađene oznake (vidi poseban okvir u nastavku).

Usklađena **obavijest** bit će obvezna obavijest za trgovine koje prodaju robu široke potrošnje kako bi se potrošači podsjetili na postojanje i glavne elemente zakonskog jamstva, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine kako je predviđeno Direktivom (EU) 2019/771 (vidi modul 3), kao i opću referencu na mogućnost da trajanje zakonskog jamstva sukladnosti može biti dulje prema nacionalnom pravu država članica. Usklađena obavijest o zakonskom jamstvu morat će biti izložena na „razini trgovine“ na istaknut način na svim prodajnim mjestima u EU.

Usklađena **oznaka** bit će nova oznaka na „razini proizvoda“ koja će biti istaknuta na robu (npr. na

pakiranju robe) ili pored robe (npr. na policama ili pored slike robe koja se prodaje u slučaju online prodaje), kako bi potrošači mogli lako prepoznati koja određena roba ima koristi od komercijalnog jamstva trajnosti koje proizvođač nudi bez dodatnih troškova, koje pokriva cijelu robu i s trajanjem duljim od dvije godine. Osim toga, usklađena oznaka također će uključivati podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva sukladnosti (od dvije godine). Iako je za proizvođače neobavezno ponuditi takva komercijalna jamstva, prikazivanje oznake je obavezno kada se takva jamstva nude. Točnije, trgovac bi potrošačima trebao prenijeti informacije koje je proizvođač pružio trgovcu ili ih je na drugi način namjeravao učiniti lako dostupnima potrošaču prije sklapanja ugovora, navodeći ih na samom proizvodu, njegovoj ambalaži ili oznakama i etiketama koje bi potrošač inače konzultirao prije sklapanja ugovora.

Usklađenu oznaku i usklađenu obavijest trenutno razvija Europska komisija, a trebale bi biti spremne do rujna 2025., a predstavljene do rujna 2026.

Glavni cilj usklađene oznake je pomoći potrošačima u donošenju informiranijih odluka te potaknuti potražnju i ponudu robe široke potrošnje s duljim vijekom trajanja. Glavni cilj usklađene obavijesti je podsjetiti potrošače i osvjestiti ih o njihovim zakonskim jamstvenim pravima.

Relevantne nove odredbe Direktive ECGT su novi **članci 5(1)(e) i (ea), članak 6(1)(l) i 6(1)(la) te članak 22a Direktive o pravima potrošača**. Direktiva ECGT (*Empowering Consumers for the Green Transition*) je *skraćenica za Direktivu (EU) 2024/825 o jačanju položaja potrošača u zelenoj tranziciji*.

3. Trajanje ugovora. Ako **vaš** ugovor predviđa da potrošač mora biti vezan minimalno vrijeme, morate unaprijed obavijestiti potrošača o duljini tog razdoblja.

¹⁷ Prema novom stavku 14a članka 2 CRD-a (kako je dodan Direktivom (EU) 2024/825) „komercijalno jamstvo trajnosti“ znači komercijalno jamstvo trajnosti proizvođača kako je navedeno u članku

17. Direktive (EU) 2019/771, prema kojem je proizvođač izravno odgovoran potrošaču tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti za popravak ili zamjenu robe u skladu s člankom 14. Direktive (EU) 2019/771, kad god roba ne održi svoju trajnost.

Primjer : morate obavijestiti potrošače o minimalnom broju mjeseci koliko moraju ostati povezani s vašim teretanom kako bi mogli iskoristiti ponuđenu cijenu za godišnje pretplate.

III

Morate pojasniti ima li ugovor o pretplati određeno trajanje ili ne i produžuje li se automatski ili ne. Na primjer, ako zahtijevate da potrošač da prethodnu obavijest od 15 dana prije nego što raskine ugovor, mora biti obaviješten o tom otkaznom roku prije sklapanja ugovora.

4. Funkcionalnost , **uključujući** primjenjive mjere tehničke zaštite , **digitalni sadržaj** , ako postoji. To znači da potrošaču morate objasniti kako digitalni sadržaj funkcionira u praksi. To se posebno odnosi na prisutnost ili odsutnost bilo kakvih tehničkih ograničenja.

Primjer : navedite može li se određeni računalni softver koji prodajete u svojoj trgovini koristiti izvan mreže i/ili online; navedite je li korištenje softvera ograničeno samo na jednu zemlju.

5. Interoperabilnost **digitalnog sadržaja** pomoću hardvera i softvera.

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

Od svibnja 2022. (početak primjene)

Direktive o modernizaciji , ako prodajete robu s digitalnim elementima, digitalni sadržaj ili digitalne usluge, sada morate obavijestiti potrošača o njihovoj funkcionalnosti, kompatibilnosti i interoperabilnosti s hardverom i softverom.

Imajte na umu da, budući da je većina ovih transakcija "u poslovnim prostorima" domaće prirode, Direktiva o pravima potrošača dopušta svim državama članicama EU da, prema nacionalnom zakonodavstvu, uvedu dodatne predugovorne zahtjeve uz gore navedeni popis. Stoga, ako želite otvoriti trgovinu u drugoj državi članici, trebali biste se upoznati s mogućim dodatnim zahtjevima za informacijama koji se tamo primjenjuju.

Iako su neki elementi objašnjeni u nastavku, PRILOG 1 pružit će vam pregled regulatornih izbora koje je donijela svaka država članica ¹⁸.

Dodatne predugovorne obveze za informacije za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama prema nacionalnom pravu.

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

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

Imajte na umu da su neke države članice dodale dodatne stavke na gornji popis ¹⁹. Nadalje, neke države članice su izuzele svakodnevne transakcije od obveze pružanja gore navedenog popisa informacija ²⁰.

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

¹⁹U skladu s člankom 5(4) CRD-a.

²⁰U skladu s člankom 5(3) CRD-a.

¹⁸ Alternativno, možete se pozvati i na stvarne obavijesti koje su dostavile države članice o korištenju regulatornih izbora prema članku 29. Direktive o pravima potrošača 2011/83/EZ. Vidi <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer->

Koji se zahtjevi za informiranje primjenjuju na potrošačke ugovore sklopljene na daljinu ili izvan vaših poslovnih prostorija?

Direktiva o pravima potrošača u potpunosti je uskladila popis predugovornih informacija koje morate dati svojim potrošačima ako poslužete na daljinu (npr. online ili putem telefona) i/ili ako sklapate ugovore "izvan poslovnih prostora", primjerice na kućnom pragu potrošača ²¹. To znači da za ove komercijalne kanale države članice više ne mogu dodavati predugovorne zahtjeve na popis utvrđen u Direktivi.

Ovaj popis uključuje sve informacije koje trebate navesti ako poslužete putem trgovina, **plus** još nekoliko stavki. Mnoge od njih primjenjuju se samo ako i gdje je to primjenjivo, ovisno o prirodi predmetne transakcije i činjenici da za (većinu) ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostora potrošači diljem EU imaju pravo na odustajanje od ugovora u roku od 14 dana ²². Evo popisa **dodatnih stavki, uz gore navedene zahtjeve za ugovore sklopljene u poslovnim prostorima** ²³:

1. Osim što morate otkriti svoj identitet i geografsko mjesto poslovanja, kad god poslužete na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, morate navesti telefonski broj i e-mail adresu kako biste potrošaču omogućili brzu i učinkovitu komunikaciju s vama. Ako djelujete u ime drugog trgovca, morate navesti i njegovu geografsku adresu i identitet.
2. Ako se razlikuje od mjesta poslovnog nastana, morate navesti i adresu, uključujući adresu trgovca u čije ime djelujete, na koju potrošač može poslati

sve pritužbe.

3. Ako se razlikuje od cijene lokalnog telefonskog poziva („osnovna tarifa“), potrošača morate obavijestiti i o cijeni korištenja sredstava komunikacije na daljinu za sklapanje ugovora. Nakon što je ugovor sklopljen, imajte na umu da, prema Direktivi o pravima potrošača, cijena telefonske linije za odgovaranje na upite potrošača u vezi s njihovim ugovorima nikada ne smije premašiti osnovnu tarifu.
4. Ako se pridržavate kodeksa ponašanja, morate obavijestiti potrošača i o njegovom postojanju i o tome kako se mogu dobiti kopije.

Primjer : otkrijte da ste dio ICC Kodeksa o oglašavanju i marketinškoj komunikaciji i dodajte poveznicu na njega.

5. Ako vaš ugovor zahtijeva od potrošača plaćanje ili davanje pologa ili drugog financijskog jamstva, morate unaprijed obavijestiti potrošača o njegovim uvjetima i načinima.

Primjer : morate unaprijed obavijestiti svoje klijente moraju li dati predujam za hotel koji su rezervirali kod vas online i obavijestiti ih pod kojim uvjetima ga mogu dobiti natrag.

6. Kad god je to primjenjivo, morate obavijestiti potrošače i o mogućnosti korištenja izvansudskih mehanizama za pritužbe i pravnu zaštitu kako biste riješili bilo kakav spor koji potrošač može imati s vama. To se može učiniti objavljivanjem naziva i kontaktnih podataka subjekta ili subjekata za alternativno rješavanje sporova koji pokrivaju vašu tvrtku na vašoj web stranici – i uvijek biste trebali

reguliranje vremena kada se mogu odvijati neželjeni posjeti domu potrošača.

²² Vidi Modul 2 o pravu potrošača na odustajanje od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija.

²¹ Vidi Modul 4 za informacije o korištenju (prema Direktivi o nepoštenim poslovnim praksama 2005/29/EZ) regulatornih izbora od strane nekih država članica u vezi s neželjenom prodajom na kućnom pragu i komercijalnim izletima, za reguliranje specifičnih aspekata neželjenih posjeta i/ili komercijalnih izleta, na primjer,

objavljivati te informacije na lako dostupan način (ne samo u Općim uvjetima poslovanja), ako ste zakonski obvezni koristiti alternativno rješavanje sporova. Ako imate spor s potrošačem i ne možete ga riješiti bilateralno, morat ćete obavijestiti potrošače o izvansudskim subjektima koji postoje u vašoj zemlji/sektoru i navesti hoćete li koristiti alternativno rješavanje sporova ili ne. Ove informacije treba dati na trajnom mediju, na primjer, u e-poruci.

7. Konačno, ako se na određenu vrstu ugovora ne primjenjuje ili se primjenjuje ograničeno pravo na odustanak od ugovora ²⁴, morate obavijestiti svog klijenta o toj činjenici i/ili o okolnostima pod kojima gubi to pravo na odustanak. Ako je, naprotiv, ugovor pokriven pravom na odustanak od ugovora, morate obavijestiti svog klijenta o:

- a) uvjete, rok i postupke za ostvarivanje tog prava u skladu s modelom obrasca utvrđenim zakonom ²⁵;
- b) činjenicu da će on/ona morati snositi troškove povrata robe u slučaju odustajanja od ugovora i, u slučaju da se roba, po svojoj prirodi, ne može vratiti poštom, troškove povrata robe.

Primjer : ako je potrošač od vas kupio hladnjak ili perilicu rublja (predmeti koji se obično dostavljaju od vrata do vrata, a ne predaju se za otpremu u pošti), morate potrošaču navesti jednog prijevoznika (na primjer, onog koji je određen za dostavu robe) i jednu cijenu za povrat robe ili barem razumnu procjenu maksimalnog troška, eventualno na temelju troškova dostave ²⁶; i

- c) činjenicu da, ako potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora nakon što je tijekom roka za odustanak od ugovora izričito zatražio početak pružanja usluge, dužan je platiti vam razmjerni trošak za usluge koje ste mu u međuvremenu pružili.

Primjer : ako potrošač s vama sklopi ugovor o uslugama mobilne telefonije, morate ga/je obavijestiti da će, ako izričito zatraži da usluge odmah počnu, ali zatim odluči, npr. 10 dana nakon potpisivanja ugovora, odustati od njega, morati vam platiti trećinu mjesečne pretplate plus cijenu svih dodatnih usluga primljenih do tada.

Od svibnja 2022. (početka primjene Direktive o modernizaciji), neke države članice možda su uvele regulatornu mogućnost ²⁷produljenja roka za pravo na odustanak od ugovora s 14 na 30 dana za dvije vrste ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija:

- Neželjeni posjeti trgovca domu potrošača.
- Izleti koje organizira trgovac s ciljem promocije ili prodaje proizvoda potencijalnim potrošačima.

Ova je opcija imala za cilj ponuditi dodatnu zaštitu potrošačima u vezi s tim specifičnim prodajnim praksama i/ili kanalima.

Kao trgovac, dužni ste prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošače o trajanju roka za odustanak. Stoga, ako ste zabrinuti zbog ovakvih vrsta prodaje, ne zaboravite provjeriti je li država članica/država članice u kojoj/kojima poslujete usvojila/usvojile ovu regulatornu

²⁴Članak 16. Direktive o pravima potrošača navodi vrste ugovora za koje ne postoji pravo na odustajanje od ugovora. Za više detalja pogledajte Modul 2 o pravu na odustajanje od ugovora i [Smjernice Glavne uprave za pravosuđe i pravosuđe o Direktivi o pravima potrošača](#).

²⁵Za više detalja pogledajte Modul 2.

²⁶Vidjeti [Smjernice o Direktivi o pravima](#) potrošača

²⁷ Molimo pogledajte informacije koje je objavila Europska komisija na temelju obavijesti država članica na: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en. Vidi također Prilog 1 ovog modula.

opciju kako biste ispravno obavijestili svoje potrošače o trajanju njihovog roka za odustanak.



Hrvatska je iskoristila ovu regulatornu mogućnost i produljila rok za odustajanje na 30 dana kod ugovora o životnom i dodatnom mirovinskom osiguranju.

Nova pravila od rujna 2026.

Direktiva ECGT o predugovornim informacijama za ugovore na daljinu u vezi s isporukom obvezat će trgovce da pruže informacije o dostavi, uključujući ekološki prihvatljive mogućnosti dostave, gdje su dostupne (novi članak 6(1)(g) CRD-a). To uključuje, na primjer, dostavu robe teretnim biciklom ili električnim dostavnim vozilom ili mogućnost paketne opcije dostave (engl. *bundled shipping options*- objedinjena isporuka).

Direktiva o pravima potrošača (CRD) predviđa jednostavnije predugovorne zahtjeve za informacijama ako se ugovor sklapa putem sredstava **komunikacije na daljinu** koja omogućuju **ograničen prostor ili vrijeme za prikaz informacija**, kao što je telefon, putem glasovnih asistenata za kupovinu ili SMS-om.

U takvim slučajevima morate dati najvažnije informacije prije sklapanja ugovora, tj.:

1. svoj identitet
2. glavne karakteristike proizvoda koji nudite
3. njegova ukupna cijena
4. informacije o tome kako iskoristiti pravo na odustajanje od ugovora
5. trajanje ugovora ili, ako je na neodređeno vrijeme, uvjeti za njegov raskid.

Međutim, sve preostale zahtjeve za informacijama treba dostaviti na odgovarajući način (npr. u PDF dokumentu nakon konkretne kupovine tj. narudžbe).

Nadalje, u slučaju online ugovora, trgovac mora, prije nego što potrošač naruči i prihvati plaćanje, u potpunosti i na vidljiv način, neposredno prije nego što potrošač naruči proizvod ili uslugu, obavijestiti potrošača o sljedećim pitanjima:

1. koje su glavne karakteristike proizvoda;
2. koja je njegova ukupna cijena;
3. na koje je trajanje ugovora ili, ako je ugovor na neodređeno vrijeme, koji su uvjeti za njegov raskid;
4. Ako ugovor predviđa da potrošač mora biti vezan za minimalno vremensko razdoblje, koliko dugo to vremensko razdoblje traje?

Trgovac mora osigurati da potrošač, prilikom narudžbe putem interneta, izričito potvrđuje da narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja. Ako narudžba podrazumijeva aktiviranje gumba ili slične funkcije, gumb ili slična funkcija moraju biti označeni na lako čitljiv način samo riječima „plati sada“, „kupi sada“, „potvrdi kupnju“, „narudžba s obvezom plaćanja“ ili odgovarajućom nedvosmislenom formulacijom koja ukazuje da narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja trgovcu.

Nova pravila od rujna 2026.

Direktiva ECGT zahtijevat će, za ugovore sklopljene elektroničkim putem, da ako proizvođač nudi komercijalno jamstvo trajnosti i stavlja te informacije na raspolaganje trgovcu, vi kao trgovac morate jasno i vidljivo obavijestiti potrošača, te izravno prije nego što potrošač naruči. Informacije o komercijalnom jamstvu trajnosti proizvođača moraju se pružiti putem usklađene oznake – (novi članak 8(2) CRD-a).

Hrvatska je u postupku donošenja zakona kojim će preneti u nacionalno zakonodavstvo potrebne odredbe te direktive (engl. *Directive on empowering consumers for the green transition*).

Direktive (EU) 2024/825 o jačanju položaja potrošača u zelenoj tranziciji

Posebna pravila za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija:

Imajte na umu da za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija morate potrošačima dostaviti kopiju potpisanog ugovora. Predugovorne informacije i kopiju ugovora morate dostaviti na papiru ili, ako se potrošač slaže, na drugom trajnom mediju.

Također postoje neka pojednostavljena u vezi s određenom vrstom **ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija**, gdje:

- potrošač izričito zahtijeva usluge popravka ili održavanja i,
- trgovac i potrošač odmah ispune svoje ugovorne obveze (obično popravak i plaćanje) i,
- iznos plaćanja ne prelazi 200 eura.

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

- tvoj identitet, vašu adresu (mjesto poslovnog nastana), broj telefona i e-mail adresu;
- cijena ili način na koji se cijena izračunava zajedno s procjenom ukupne cijene. Ako se potrošač slaže, za sljedeće informacije ne treba vam papir ili drugi trajni medij;
- glavna karakteristika usluge, postoji li pravo na odustanak od ugovora ili ne.

Imajte na umu da sljedeće države članice ne primjenjuju ova pojednostavljena u vezi s ugovorima o popravcima i održavanju izvan poslovnih prostorija koji se odmah izvršavaju: Irska, Litva, Nizozemska, Portugal, Slovenija, Slovačka i Španjolska.



Hrvatska je uz utvrđivanja posebnih okolnosti iskoristila mogućnost uvođenja pojednostavljenih pravila o sadržaju prethodne obavijesti kod ugovora o

uslugama popravka ili održavanja izvan poslovnih prostorija. Zakonom je dana mogućnost trgovcu da neke (važnije) informacije potrošaču da na papiru ili uz njegov pristanak na drugom trajnom mediju. Za drugu grupu informacija hrvatski zakon dozvoljava da ih trgovac da usmeno, ali samo uz izričitu suglasnost potrošača.

Od svibnja 2022. (početak primjene Direktive o modernizaciji) imajte na umu da su dodana posebna pravila.

a) Na snazi su posebni zahtjevi za predugovorne informacije za ugovore sklopljene na internetskim tržištima

Prije nego što potrošač postane obavezan ugovorom sklopljenim na daljinu, pružatelj usluga online tržišta sada mora potrošaču pružiti sljedeće informacije na jasan, primjeren i razumljiv način:

- (1) opće informacije u određenom dijelu online sučelja kojem se može izravno i lako pristupiti sa stranice na kojoj su predstavljene ponude:
 - o o glavnim parametrima koji određuju rangiranje ponuda predstavljenih potrošaču kao rezultat upita za pretraživanje i,
 - o relativna važnost tih parametara u odnosu na druge parametre.
- (2) je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili ne, na temelju izjave te treće strane pružatelju usluga internetskog tržišta.
- (3) ako treća strana nije trgovac, da se prava potrošača EU-a ne primjenjuju na ugovor.
- (4) gdje je primjenjivo, kako su obveze povezane s ugovorom podijeljene između treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružatelja internetskog tržišta.



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

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

- Imajte na umu da ste obvezni obavijestiti potrošače o svom telefonskom broju i e-mail adresi. Sada možete ponuditi i druge online načine pisane komunikacije koji omogućuju čuvanje sadržaja i datuma/vremena korespondencije. Osim toga, možete koristiti i druge komunikacijske kanale za kontaktiranje svojih klijenata, poput chata itd.
- Gdje je primjenjivo, kao trgovac, morate obavijestiti potrošače o personalizaciji cijena na temelju automatiziranog donošenja odluka. U praksi to znači da, gdje god je to relevantno, morate unaprijed obavijestiti svoje potrošače da je cijena koju ste im predstavili određena automatiziranim sustavom donošenja odluka koji prikuplja podatke o potrošačima ²⁸.
- Morate podsjetiti na postojanje zakonskog jamstva sukladnosti za robu, digitalni sadržaj i digitalne usluge.
 - gdje je primjenjivo, kao trgovac, morate obavijestiti potrošače o funkcionalnosti, uključujući primjenjive tehničke zaštitne mjere, robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga.

- gdje je primjenjivo, kao trgovac, morate obavijestiti potrošače o svakoj relevantnoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe s digitalnim elementima, digitalnim sadržajem i digitalnim uslugama o kojima je trgovac svjestan ili se razumno može očekivati da je svjestan;

•



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

Nova pravila od rujna 2026.

Direktiva [\(EU\) 2024/825](#) o osnaživanju potrošača za zelenu tranziciju („Direktiva ECGT“) uvest će nove zahtjeve za trgovce u vezi s predugovornim informacijama. Dolje navedeni zahtjevi vrijede i za ugovore sklopljene u trgovini i za ugovore sklopljene na daljinu.

- Kako bi se potrošačima omogućilo donošenje informiranijih odluka i potaknula potražnja za održivijim proizvodima, Direktiva ECGT zahtijeva od trgovaca da potrošačima pruže jasne i razumljive informacije, u predugovornoj fazi, o trajanju i mogućnosti popravka robe. Za robu koja sadrži digitalne elemente ili sadržaj, kao i digitalne usluge, potrošači će morati biti obaviješteni o minimalnom razdoblju dostupnosti ažuriranja softvera prije sklapanja ugovora. Trgovci bi trebali pružiti ove informacije kada ih proizvođači stave na raspolaganje, bilo izravno trgovcima ili, na primjer,

²⁸Ova obveza informiranja ne dovodi u pitanje Uredbu (EU) 2016/679 „GDPR“, koja posebno predviđa pravo pojedinca da ne bude predmet

automatiziranog individualnog donošenja odluka, uključujući profiliranje.

navođenjem na samom proizvodu ili njegovoj ambalaži s ciljem da bude lako dostupan potrošačima. Osim toga, trgovci moraju podsjetiti potrošače na njihova zakonska jamstvena prava.

- O trajnosti pogledajte poseban okvir (npr. naljepnicu) o usklađenoj oznaci na jamstvu proizvođača o trajnosti.
- Što se tiče popravljivosti, ECGT će uvesti novu obvezu informiranja potrošača prije sklapanja ugovora o ocjeni popravljivosti²⁹ robe, koju je dao proizvođač robe i utvrđena je na razini EU-a . Ako takva ocjena ne postoji, trgovcima će se prije sklapanja ugovora morati dostaviti druge relevantne informacije o popravku koje je dao proizvođač, kao što su dostupnost, procijenjeni troškovi popravka, postupak naručivanja rezervnih dijelova itd. itd.
- O ažuriranjima softvera: za robu s digitalnim elementima, digitalne usluge ili digitalni sadržaj, ako vam proizvođač ili pružatelj usluga stavi na raspolaganje informacije, morat ćete u predugovornoj fazi obavijestiti potrošače o minimalnom razdoblju tijekom kojeg će pružati ažuriranja softvera (novi članak 5(1)(ed) i članak 6(1)(lc).

Relevantni članci su novi članak 5(1)(i) i (j) i novi članak 6(1)(u) i (v).

- Nadalje; trgovci će također morati potrošačima u predugovornoj fazi osigurati :

- o podsetnik na postojanje zakonskog jamstva sukladnosti i njegovih glavnih elemenata putem usklađene obavijesti (vidi zaseban okvir)

Kako morate prezentirati predugovorne i ugovorne informacije?

Tekst koji pruža potrebne informacije uvijek bi trebao biti lako čitljiv i razumljiv prosječnom potrošaču. Pružene informacije moraju biti dane na jasan, čitljiv i razumljiv način.

Što to znači u praktičnom smislu?

Procjena jesu li informacije dostavljene na ispravan način uvijek se provodi za svaki slučaj pojedinačno. Evo nekoliko praktičnih savjeta za povećanje vaših šansi za usklađenost:

- koristite vrstu fonta koja se lako čita i dovoljno je velike veličine (npr. veličina fonta usporediva s fontom Times New Roman 12)
- provjerite jesu li slova jasno vidljiva na pozadinskoj boji (npr. crna na bijeloj; npr. ne jarko žuta na bijeloj)
- stavite dovoljno razmaka između rečenica i odlomaka
- napisano jasnim jezikom.

Jednostavno rješenje

Ako imate bilo kakve sumnje u jasnoću svojih informacija, zamolite nekoga u svojoj blizini (obitelji prijatelja, kolegu itd.) da vam da svoje iskreno mišljenje o tome smatraju li ih jasnima, čitljivima i razumljivima.

²⁹ Prema novom stavku (14d) članka 2. CRD-a, uvedenom ECGT Direktivom, „ocjena popravljivosti“ znači ocjena koja izražava

sposobnost popravka robe, na temelju usklađenih zahtjeva utvrđenih na razini Unije.

Nije dopušteno	Dopušteno
"Imate jamstveni rok od dvije godine ³⁰ "	„Naša adresa je Atenska cesta 21, 1000 Limassol, Cipar“
„U slučaju bilo kakvog spora, primjenjivat će se francusko pravo“ ³¹	„ Imate 14 (četrnaest) dana od datuma primitka robe da iskoristite svoje pravo na odustajanje od kupnje.“
<u>Pritužbu možete poslati na adresu complaints@mail.es</u> 本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	„Za svaki proizvod koji kupite od nas imate dvogodišnje zakonsko jamstvo tijekom kojeg možete koristiti niz pravnih sredstava u slučaju da se ispostavi da vaš proizvod nije u skladu s ugovorom.“

Na kojem jeziku trebaju biti predstavljene ove predugovorne i ugovorne informacije?

Svaka država članica može odabrati definirati jezik na kojem se informacije moraju otkriti potrošaču. Kao što je opisano u Prilogu 1 u nastavku ³², više od polovice svih država članica koristilo je ovu regulatornu mogućnost. U većini slučajeva to je službeni jezik(i) države članice.



Hrvatska je propisala obvezu davanja predugovornih obavijesti na hrvatskom jeziku i na latiničnom pismu što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika

Ovo je vrlo važno. Doista, ako dostavite informacije na jeziku koji nije potreban, smatrat će se da informacije

uopće nisu dostavljene. Kako biste provjerili koji je jezik odabrala svaka država članica, pogledajte PRILOG 1 ³³.

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

U slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, usmeno pružanje informacija potrošaču nije dovoljno. Informacije je potrebno pružiti u papirnatom obliku.



Hrvatska je propisala mogućnost usmenog davanja nekih informacija kod ugovora o popravku

³⁰ Treba jasno naznačiti da se radi o pravnom jamstvu.

³¹ Tako formulirana, ova izjava nije uvijek točna, posebno u prekograničnoj prodaji. U načelu, ako ciljate na potrošače u drugoj državi članici EU-a, a ne u vašoj, primjenjuje se pravo mjesta prebivališta potrošača. Međutim, ugovorom se stranke mogu odlučiti za primjenu drugačijeg prava. U tom slučaju, ovaj izbor prava ne može lišiti vašeg stranog potrošača zaštite koju pružaju obvezne odredbe njegove/njzine zemlje prebivališta.

³² Vidi također Horizontalni fiche o regulatornim izborima država članica prema članku 29. CRD-a.

³³ Isto

ili održavanju no to se uvjetuje **izričitom suglasnošću** potrošača

Informacije se mogu pružiti i na drugom trajnom mediju ako je potrošač na to pristao. Radi sigurnosti, uvijek imajte pisani dokaz da je potrošač pristao da se informacije pruže na trajnom mediju koji nije papir. Drugi trajni mediji uključuju, na primjer, e-poštu, USB stick ili fotografiju, tj. medije čiji sadržaj trgovac ne može jednostrano mijenjati i koje potrošač može pohraniti. Važno je pružiti ove informacije na trajnom mediju kako bi potrošač mogao pristupiti informacijama u budućnosti.



Ako ne dostavite informacije na način propisan zakonom, to će imati iste posljedice kao da ih uopće niste dostavili ³⁴.

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

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

Pravo EU-a nalaže vam da uvijek postupate s profesionalnom pažnjom i da pokažete posebnu razinu pažnje ako svoje proizvode i usluge predstavljate skupinama potrošača koji mogu biti posebno ranjivi zbog svoje dobi ili invaliditeta.

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

Isto tako, u slučaju slabovidnog potrošača, informacije treba pružiti korištenjem odgovarajućih medija i simbola.

Nepoštivanje odgovarajućeg stupnja profesionalne pažnje pri poslovanju s takvim posebnim potrošačima može predstavljati nepoštenu poslovnu praksu ³⁵.

Što se događa s prekograničnom prodajom ?

Poseban tretman prodaje koju usmjeravate potrošačima s prebivalištem u drugim državama članicama

Prema pravu EU-a ³⁶, ako usmjeravate svoje poslovne aktivnosti prema potrošačima u zemljama EU-a koje se razlikuju od vaše vlastite, obično se na vaš ugovor sa

³⁴ Vidi poglavlje „Koje su posljedice ako ne dostavim zahtjeve za predugovorne informacije“.

³⁵ Za više detalja pogledajte Modul 4 o nepoštenim poslovnim praksama i nepoštenim ugovornim uvjetima.

³⁶ Posebno takozvana Uredba „Rim I“ 593/2008.

stranim potrošačem primjenjuje pravo zemlje u kojoj potrošač živi. Ako ste oboje odabrali različito pravo, taj izbor ne može lišiti vašeg stranog potrošača zaštite koju jamče obvezni propisi zemlje njegovog prebivališta.

Stoga, ako je, na primjer, vaša web stranica usmjerena na potrošače u državi članici koja je uvela jezične zahtjeve korištenjem regulatorne mogućnosti prema članku 6(7) Direktive o pravima potrošača, morate potrošaču pružiti ugovorne informacije na jeziku koji zahtijeva ta država članica (vidi Prilog I). Općenito, kada oglašavate ili nudite svoju robu ili usluge u drugim državama članicama, morate poštivati standard zaštite prava potrošača zemalja na koje se obraćate.

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

Sud Europske unije utvrdio je niz neiscrpnih kriterija za utvrđivanje jesu li vaše komercijalne ili profesionalne aktivnosti „usmjerene“ na određenu državu članicu. Takvi kriteriji uključuju, na primjer, korištenje jezika ili valuta različitih od onih koji se općenito koriste u državi članici u kojoj je vaša tvrtka osnovana, spominjanje telefonskih brojeva s međunarodnim pozivnim brojem, korištenje naziva vršne domene koji nije ona države članice u kojoj je vaša tvrtka osnovana ³⁷.

Međutim, ako svoje aktivnosti ne usmjeravate na druge zemlje EU-a i ako vam se potrošač iz druge države članice EU-a obrati na vlastitu inicijativu, tada se primjenjuje vaše nacionalno pravo.

Što za vas ovo znači u praksi?

Koje će se pravo primjenjivati na vaše prekogranične ugovore?

Na prvi pogled, malom trgovcu može se činiti složeno pridržavati se zakona zemlje svojih različitih potrošača u različitim zemljama. To bi moglo spriječiti neke trgovce da nude svoju robu ili usluge preko granice. Međutim, u praksi:

1. Zakonodavstvo EU-a, kao što opisujemo u modulima Spretni za prava potrošača, pruža značajnu količinu usklađenih odredbi o zaštiti potrošača. Ta se pravila primjenjuju diljem EU-a.
2. Čak i ako u nekim elementima postoje razlike između država članica, to ne znači da vam nije dopušteno da vaši ugovori s potrošačima budu sastavljeni prema vašem vlastitom zakonodavstvu: kao što je gore objašnjeno, možete se s potrošačem dogovoriti da se primjenjuje drugo pravo, u kojem slučaju morate poštivati samo obvezno pravo zaštite potrošača države u kojoj potrošač živi.
3. U praksi će obvezno potrošačko zakonodavstvo druge države članice biti relevantno samo ako njegova pravila štite potrošača više od pravila vašeg pravnog sustava ili zakona koji ste dogovorili s potrošačem. To bi mogao biti slučaj kada je, na primjer, jamstveni rok prema zakonu o zaštiti potrošača dulji od onog prema vašem vlastitom zakonu.
4. Također, zahvaljujući modulima obuke Consumer Law Ready, moći ćete unaprijed znati koji se dodatni zahtjevi mogu primjenjivati u kojoj drugoj državi članici u koju namjeravate usmjeriti svoje poslovne aktivnosti.
5. Pitanje mjerodavnog prava često će biti relevantno samo ako postoji neslaganje s potrošačem. Mnogi nesporazumi mogu se riješiti sporazumno ili korištenjem vaše interne službe za pritužbe.

³⁷Za više informacija pogledajte Sud EU-a, spojeni predmeti C-585/08 i C-144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH.

U ovom modulu istaknuli smo nekoliko točaka o kojima su države članice usvojile pravila koja se razlikuju od onih utvrđenih u Direktivi o pravima potrošača u vezi s predugovornim informacijama. Informacije možete pronaći u prilogu ili na mrežnim stranicama Europske komisije ³⁸. Ako želite provjeriti kako su pojedine zemlje EU prenijele Direktivu o pravima potrošača, možete koristiti i novu [Bazu podataka o pravu potrošača](#)

[Europske komisije](#) ³⁹ 

Kada imate spor iz takvog prekograničnog ugovora, koji je sud nadležan?

Ako svojim ponudama usmjeravate svoje aktivnosti na potrošače u drugim zemljama EU-a i slučajno imate spor s jednim od svojih potrošača iz druge zemlje EU-a, imajte na umu da će prema pravu EU-a nadležan sud za odlučivanje o takvom sporu uvijek biti sud zemlje u kojoj potrošač živi. Ne možete tužiti potrošača pred sudom druge zemlje, a ako takvu mogućnost navedete u svojim uvjetima poslovanja, riskirate veliku kaznu. Potrošač, nasuprot tome, ima mogućnost tužiti vas i pred vašim matičnim sudom.

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

Koje su posljedice ako ne pružim predugovorne zahtjeve za informacijama?

Postoje različite posljedice ako ne ispunite zahtjeve za predugovorne informacije.

Prije svega, riskirate razočarati svoje potrošače i naštetiti svom ugledu.

Drugo, sam zakon predviđa niz važnih neposrednih posljedica ako se određeni zahtjevi za informiranjem prije sklapanja ugovora ne poštuju. Na primjer, ako ne obavijestite potrošače o njihovom 14-dnevnom pravu na odustajanje od ugovora, to se pravo automatski produžuje na jednu kalendarsku godinu.

Konačno, riskirate plaćanje novčane kazne prema nacionalnom zakonodavstvu zbog kršenja Direktive o pravima potrošača.

Također postoje različita ugovorna i izvanugovorna pravna sredstva koja potrošač ima pravo tražiti. Na primjer, potrošač može tražiti raskid ugovora i/ili naknadu štete koja mu je nastala zbog nedostajućih informacija.

Moglo bi biti korisno saznati koja pravna sredstva primjenjuju nacionalni sudovi, posebno kada poslužete na tržištu (tržištima) izvan vlastite zemlje.

Od 28. svibnja 2022. (početak primjene Direktive o modernizaciji) uvedene su učinkovitije kazne za prekogranične povrede.

Ažurirana Direktiva o pravima potrošača sada bolje oprema nacionalna tijela za zaštitu potrošača i/ili sudove za rješavanje povreda koje utječu na mnoge potrošače diljem EU-a. Nova pravila daju nacionalnim tijelima ovlast da koordinirano nameću učinkovite,

³⁸ Obavijesti država članica: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;

³⁹ Vidi bazu podataka o pravu potrošača: https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/HR/consumer_law_database?language=hr

proporcionalne i odvratajuće sankcije prilikom suradnje u prekograničnim povredama ⁴⁰ koje utječu na potrošače u nekoliko država članica EU-a.

Važno je napomenuti da u takvim prekograničnim slučajevima nacionalni zakoni država članica moraju predvidjeti kazne od najmanje do 4% prometa trgovca ili do 2 milijuna eura ako podaci o prometu nisu dostupni. Države članice mogu slobodno zadržati ili uvesti veće maksimalne kazne ⁴¹.

Također imajte na umu da od lipnja 2023. potrošači mogu ostvarivati prava definirana CRD-om u kolektivnim postupcima u skladu s novim pravilima utvrđenim Direktivom (EU) 2020/1828 o reprezentativnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača („RAD“) i nacionalnim propisima.

⁴⁰Raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije, kako je navedeno u Uredbi (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača i stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 .

⁴¹Za daljnje informacije o visini kazni, pogledajte Izvješće Komisije za 2024. o provedbi Direktive o modernizaciji; COM/2024/258 final, dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29> .

Annex 1

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

Iako je Direktiva potpune usklađenosti, državama članicama stoji na raspolaganju niz regulatornih mogućnosti za njezinu provedbu, slijedeći načela supsidijarnosti i dopuštajući određenu fleksibilnost. Sljedeći članci CRD-a nude regulatorni izbor:

- Članak 3. (4) – ne primjenjivati odredbe na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija ako iznos plaćanja koji potrošač treba izvršiti ne prelazi 50 eura;
- Članak 6. (7) – uvesti jezične zahtjeve u vezi s ugovornim informacijama za ugovore sklopljene na daljinu i izvan poslovnih prostorija;
- Članak 6. (8) – uvesti dodatne zahtjeve za informacijama u skladu s Direktivom 2006/123/EZ i Direktivom 2000/31/EZ u vezi s ugovorima sklopljenim na daljinu i izvan poslovnih prostorija;
- Članak 7. (4) – ne primjenjivati pojednostavljeni režim informiranja za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija za obavljanje popravaka ili održavanja;
- Članak 8. (6) – uvesti posebne formalne zahtjeve za ugovore sklopljene telefonom; i
- Članak 9. (3) – zadržati, u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, postojeće nacionalno zakonodavstvo koje trgovcu zabranjuje naplatu od potrošača tijekom određenog razdoblja nakon sklapanja ugovora.

U sljedećim tablicama navedene su regulatorne mogućnosti koje su usvojile države članice⁴²

Od svibnja 2022. ažurirana Direktiva o pravima potrošača uvela je sljedeće nove regulatorne mogućnosti za države članice.

- Članak 6a(2) – Uvođenje dodatnih zahtjeva za informacijama za pružatelje usluga online tržišta.
- Članak 9(1a) – Produljenje roka za odustajanje od ugovora s 14 na 30 dana za neželjenu prodaju na kućnom pragu i komercijalne izlete.
- Članak 16(2) – Odstupanje od nekoliko iznimki prava na odustajanje od ugovora u kontekstu neželjene prodaje na kućnom pragu i komercijalnih izleta.
- Članak 16(3) – Propisati da u slučaju ugovora o uslugama kojima se potrošač obvezuje na plaćanje, ako je potrošač izričito zatražio posjet trgovca radi obavljanja popravaka, potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uvjetom da je izvršenje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača.

Za više informacija provjerite [nacionalni prijenos](#) Direktive [\(EU\) 2019/2161](#) od 27. studenog 2019. o boljoj provedbi i modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača

⁴²Studija o primjeni CRD-a - 2011/83/EU - Završno izvješće, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

