

► **Modul 2**
Pravo odustajanja

ODRICANJE:

Informacije i stavovi izneseni u ovoj publikaciji stavovi su autora/autorica i ne odražavaju nužno službeno mišljenje Komisije. Komisija ne jamči točnost podataka uključenih u ovu publikaciju. Ni Komisija ni bilo koja osoba koja djeluje u 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. Nije namjera zamijeniti 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.....	5
.....	7
Kada potrošač ima pravo na odustanak od ugovora?	8
Što je potrošački ugovor o prodaji na daljinu?	8
Što je potrošački ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija?.....	8
Koja su specifična prava potrošača za ove dvije vrste ugovora?	10
Koje su iznimke od prava na odustajanje od ugovora?	10
Trebam li obavijestiti potrošače o njihovom pravu na odustajanje od ugovora?	12
Koji je model obrasca za odustajanje od ugovora?	13
Kako izračunati vremenski period za povlačenje?.....	13
Može li se isključiti pravo na odustanak od ugovora?	14
Koje su posljedice ako ne obavijestite potrošače o njihovom pravu na odustajanje od ugovora?.....	14
Na koji način potrošač može odustati od ugovora?	15
Ima li potrošač pravo koristiti proizvod prije odustajanja od ugovora?	15
Tko treba dokazati smanjenje vrijednosti proizvoda?	15
Posljedice povlačenja	16
Koje su sankcije za nepoštivanje pravila o pravu na odustajanje od ugovora od strane trgovca?	17
Što se događa s prekograničnom prodajom?	18
Poseban tretman prodaje koju usmjeravate potrošačima s prebivalištem u drugim državama članicama	18
Pod kojim uvjetima se može smatrati da ciljate na potrošače u drugim državama članicama?.....	18
Što vam ovo znači u praksi?	19
Kada imate spor u takvom prekograničnom ugovoru, koji je sud nadležan ?	19
Kontrolna lista za trgovce:.....	20

„Volim kupovati odjeću na internetu i rado ću je vratiti u roku od 14 dana ako ne odgovara”

Potrošač

„Sviđa li nam se to ili ne, moramo poštovati 14 dana prava na odustanak od ugovora. To je zakon!”

Trgovac

„Imam 14 dana da temeljito pregledam proizvod koji sam kupio na internetu; to je više nego dovoljno za donijeti dobru odluku. Vraćanje proizvoda vrlo je jednostavno.”

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 gospodarskih i industrijskih komora) u konzorciju s BEUC-om (Europskom organizacijom potrošača) i SMEunitedom (Glasom 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 zaključila 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 Consumer Law Ready 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 koje trgovci moraju osigurati kada proizvodi nisu u skladu s ugovorom
- Modul 4 fokusira se na nepoštene poslovne prakse i nepoštene ugovorne uvjete
- Modul 5 uvod u mehanizme alternativnog rješavanja sporova (ADR).
- Modul 6 uvod u prava i obveze na digitalnim tržištima
- Modul 7 uvod u sigurnost 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 2 Priručnika bavi se pravom na odustajanje od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija. Opisuje što je pravo na odustajanje i kako se primjenjuje u državama članicama EU-a te vam daje savjete kako biste lakše postupili u skladu sa zakonom. U hrvatskom zakonu se ovo pravo

Ovaj modul predstavlja pravo na odustanak od ugovora utvrđeno Direktivom EU 2011/83/EU o pravima potrošača („Direktiva o pravima potrošača“ – CRD), prema kojoj potrošači imaju pravo na odustanak od ugovora sklopljenih na daljinu i potrošačkih ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Za detaljnije informacije o odredbama Direktive o pravima potrošača, molimo pogledajte Modul 1 ili [Smjernice Glavne uprave za pravosuđe Europske komisije](#) koje su dostupne na svim službenim jezicima EU 2.

Direktiva o pravima potrošača izmijenjena je Direktivom [\(EU\) 2019/2161](#) od 27. studenog 2019. o boljoj provedbi i modernizaciji pravila EU-a o zaštiti potrošača. Države članice EU-a morale su prenijeti promjene u svoje nacionalne pravne sustave prije 28. studenog 2021. i primjenjivati nova pravila od 28. svibnja 2022. Ovaj modul također obuhvaća glavne izmjene CRD-a u vezi s pravom na odustajanje od ugovora koje mogu utjecati na vas.

Osim tih horizontalnih zahtjeva, mogu se primjenjivati i drugi, uglavnom sektorski specifični zahtjevi za informiranje – neovisno ili u kombinaciji sa zahtjevima za informiranjem iz CRD-a – ovisno o vrsti ugovora (npr. potrošački kredit, paket aranžman itd.). U slučaju sukoba između sektorskih pravila i općih pravila, primjenjuju se sektorska pravila. [Baza podataka o pravu potrošača](#) ³ i [Poslovni portal Your Europe](#) ⁴ 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.

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

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

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

Modul 2

Što je pravo na odustajanje od ugovora?

Pravo na odustajanje ili kako ga hrvatski zakon naziva „pravo na jednostrani raskid ugovora“ omogućuje potrošaču da, **bez navođenja razloga**, raskine potrošački ugovor u roku od 14 dana od primitka robe ili nakon što je sklopio ugovor o uslugama ili digitalnom sadržaju koji nije isporučen na opipljivom mediju.

Potrošački ugovor je svaki ugovor koji trgovac sklapa s potrošačem, bez obzira na to je li predmet isporuka robe, usluga i/ili digitalnog sadržaja.

Na primjer, ugovor sklopljen online s potrošačem u vezi s online prodajom knjige ⁵.

Kada potrošač ima pravo na odustanak od ugovora?

Prema "Direktivi o pravima potrošača" – engl.CRD, potrošači imaju **pravo na odustajanje od potrošačkih ugovora sklopljenih na daljinu i potrošačkih ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija**. U ove dvije vrste ugovora, ovo pravo je dano jer se smatra da je "slabost" potrošača u tim posebnim slučajevima važnija nego u drugim ugovorima. U slučaju ugovora sklopljenih na daljinu, potrošač nema mogućnost materijalno se uvjeriti u značajke proizvoda, a u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, potrošač se može naći u situaciji u kojoj je izloženiji pritisku.

Pravo na odustajanje od ugovora postoji bez obzira na to je li riječ o ugovoru o isporuci robe, pružanju usluga ili pružanju digitalnog sadržaja koji nije isporučen na opipljivom mediju.

Što je potrošački ugovor o prodaji na daljinu?

Ugovori o prodaji na daljinu su potrošački ugovori u kojima nema istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača. Umjesto toga, oni isključivo koriste jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka sklapanja ugovora, uključujući i taj trenutak. Neki od primjera ugovora sklopljenih na daljinu uključuju ugovore sklopljene putem pošte, interneta, telefona itd.

Ugovor sklopljen na daljinu također uključuje situacije u kojima potrošač posjećuje poslovne prostorije isključivo radi prikupljanja informacija o robi ili uslugama te potom pregovara i sklapa ugovor na daljinu. Na primjer, situacija kada potrošač ode u trgovinu i pregleda nekoliko torbica, zatim ode kući i naruči jednu od torbica putem telefona može se smatrati ugovorom sklopljenim na daljinu. Naprotiv, ugovor koji se pregovara u poslovnim prostorijama trgovca, ali se konačno sklapa putem komunikacije na daljinu, neće se smatrati ugovorom sklopljenim na daljinu.

Niti ugovor sklopljen putem komunikacije na daljinu (npr. e-poštom), ali konačno sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca, ne bi se trebao smatrati ugovorom sklopljenim na daljinu. Slično tome, ugovor sklopljen na daljinu ne obuhvaća rezervacije koje je potrošač izvršio putem sredstava komunikacije na daljinu, kao što bi to bio slučaj s potrošačem koji telefonira kako bi zatražio rezervaciju u restoranu.

Što je potrošački ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija?

Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija su ugovori sklopljeni u istodobnoj fizičkoj prisutnosti potrošača i vas/vaših predstavnika, ali na mjestu koje nije vaš poslovni prostor. Poslovni prostor uključuje

⁵Vidi Modul 1 o predugovornoj obvezi informiranja.

prostore u bilo kojem obliku (npr. trgovine, vozila iz kojih se prodaje roba, štandove itd.) koji služe kao stalno ili uobičajeno mjesto poslovanja trgovca. Poslovni prostor također uključuje prostore koje trgovac koristi sezonski (npr. slastičarnica na plaži tijekom ljeta).

Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija obično su ugovori sklopljeni u domu potrošača, na radnom mjestu potrošača ili tijekom izleta koji je organizirao trgovac.

U nastavku ćete pronaći primjere ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija, gdje potrošač ima pravo na odustanak od ugovora (osim ako se ne primjenjuje iznimka):

1. potrošačica koji kupuje haljinu putem interneta



2. potrošač koji naručuje knjigu putem obične pošte



3. potrošačica koja kupuje usisavač na svom kućnom pragu



4. potrošač koji se prijavljuje za usluge teretane na svom radnom mjestu



5. potrošač koji kupuje jastuk i poplun na izletu ili večeri koji organizira trgovac (npr. u restoranu)



Koja su specifična prava potrošača za ove dvije vrste ugovora?

Bez obzira je li ugovor sklopljen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, potrošač ima rok od četrnaest **kalendarskih** dana da ponovno razmotri odluku o tome hoće li ugovor sklopljen s trgovcem održati na snazi.

Tijekom tog razdoblja, potrošač može odustati od ugovora. Ne mora dati nikakvo objašnjenje ili opravdanje za ovu odluku. Nadalje, potrošač ne smije snositi nikakve troškove osim povrata robe ili smanjenja vrijednosti u slučaju nepravilnog rukovanja proizvodom, kako je detaljnije objašnjeno u nastavku.

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

Koje su iznimke od prava na odustajanje od ugovora?

U određenim slučajevima potrošač neće imati pravo na odustanak od ugovora. Pravo na odustanak neće postojati u slučaju sljedećih ugovora:

- a) za pružanje usluga nakon što je usluga u potpunosti izvršena, ali ako ugovor obvezuje potrošača na plaćanje, pod uvjetom da je izvršenje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz priznanje da će izgubiti pravo na odustanak od ugovora nakon što trgovac u potpunosti izvrši ugovor;
Primjer: potrošač koji je putem interneta sklopio ugovor s teretanom o pružanju tri sata osobnog treninga koji počinje koristiti sljedeći dan, a završava prije isteka 14 dana, pristajući da će izgubiti pravo na odustanak od ugovora nakon što su ta tri sata

iskorištena.

- b) za isporuku robe ili usluga čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskom tržištu koje trgovac ne može kontrolirati, a koje se mogu dogoditi unutar roka za odustajanje od ugovora;
Primjer: roba čija cijena ovisi o vrijednosti strane valute.
- c) za isporuku robe izrađene prema specifikacijama potrošača ili jasno personalizirane;
Primjer: odijelo krojeno po mjeri
- d) za isporuku robe koja se može pokvariti ili će joj brzo isteći rok trajanja ;
Primjer: bilo koja kvarljiva roba, poput svježeg povrća
- e) za isporuku zapečaćene robe koja nije prikladna za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;
Primjer: igle za medicinsku upotrebu; određeni kozmetički proizvodi poput ruževa za usne;
- f) za isporuku robe koja je, nakon isporuke, prema svojoj prirodi, nerazdvojno pomiješana s drugim artiklima;
Primjer: pijesak koji je pomiješan s nekom drugom tvari
- g) za isporuku alkoholnih pića čija je cijena dogovorena u trenutku sklapanja ugovora o prodaji, čija se isporuka može izvršiti tek nakon 30 dana i čija stvarna vrijednost ovisi o fluktuacijama na tržištu koje trgovac ne može kontrolirati ;
Primjer : prvoklasno vino
- h) ako je potrošač posebno zatražio posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili održavanja. Ako tijekom posjeta trgovac pruži usluge koje su dodatne uz one koje je potrošač posebno zatražio (tj.

popravak ili održavanje), pravo na odustajanje od ugovora primjenjivat će se na te dodatne usluge ili robu. Slično tome, ako tijekom posjeta trgovac isporuči robu koja nije zamjenski dio potreban za obavljanje popravka ili održavanja, pravo na odustajanje od ugovora primjenjivat će se na tu robu.

Primjer: zatraženi popravak krova nakon oštećenja (npr. nakon oluje). Ako se, uz popravak krova, potrošač odluči kupiti cigle od istog trgovca, rok za odustajanje od ugovora u načelu će se primjenjivati na te cigle. Slično tome, ako potrošač odluči uvesti dodatni sloj izolacije na krov, pravo na odustajanje od ugovora u načelu će se primjenjivati na tu uslugu.

- i) za isporuku zapečaćenih audio ili video snimaka ili zapečaćenog računalnog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke;

Primjer: DVD koji se prodaje u plastičnoj foliji i koji je otvoren

- j) za isporuku novina, periodičnih publikacija ili časopisa, s izuzetkom ugovora o pretplati za isporuku takvih publikacija;

Primjer: dnevne novine

- k) zaključeno na javnoj dražbi;

Primjer: javna aukcija slika. Imajte na umu da se ovo ne odnosi na aukcijske platforme poput eBay-a

- l) za pružanje smještaja koji nije u stambene svrhe, prijevoz robe, usluge najma automobila, catering ili usluge povezane s aktivnostima u slobodno vrijeme ako ugovor predviđa određeni datum ili razdoblje izvršenja;

Primjer: rezervacija hotelske sobe za određeni vikend

- m) za isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na opipljivom mediju ako je izvršenje započelo i, ako ugovor obvezuje potrošača na plaćanje: ako je potrošač dao prethodnu suglasnost za početak izvršenja tijekom roka za odustanak od ugovora; ako je potrošač dao potvrdu da prihvaća gubitak prava na odustanak od ugovora; i, ako ste kao trgovac dali potvrdu o prethodnom izričitom pristanku i potvrdi potrošača na trajnom mediju.

Primjer: Preuzimanje određene glazbe od strane potrošača s platforme za streaming ako je preuzimanje ili streaming započelo i potrošač je dao svoju prethodnu izričitu suglasnost za početak izvedbe tijekom razdoblja prava na odustanak od ugovora te je potvrdio da je time izgubio pravo na odustanak od ugovora.

Ako želite biti sigurni da potrošač u skladu sa zakonom pristaje da neće imati pravo na odustanak od ugovora, možete ga zamoliti da da svoju suglasnost u sljedećem obliku: „Ovime pristajem na trenutno ispunjenje ugovora i potvrđujem da ću izgubiti pravo na odustanak od ugovora nakon što započne preuzimanje ili prijenos digitalnog sadržaja.“

Kao što je objašnjeno u Modulu 1, Direktiva o pravima potrošača (CRD) se ne primjenjuje na neke specifične vrste ugovora (na primjer, ugovori o zdravstvenoj zaštiti i financijskim uslugama, stjecanje nekretnina). U tim slučajevima, pravo na odustajanje od ugovora postojalo bi samo prema odredbama drugih važećih sektorskih propisa (npr. Direktiva (EU) 2023/2225 o ugovorima o potrošačkom kreditu) ⁶.

Imajte na umu da su od svibnja 2022., prema novim pravilima CRD-a, države članice imale mogućnost⁷ do:

- Produljiti trajanje roka za odustajanje od ugovora s 14 na 30 dana,

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj/eng>

⁷ Obavijesti država članica o tim regulatornim izborima možete pronaći na <https://commission.europa.eu/law/law->

[topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-)

- Odstupiti od nekoliko iznimki od prava na odustanak (tj. potrošač će imati pravo na odustanak u nekim slučajevima u kojima ga prije nije imao) ...

...za ugovore sklopljene u slučaju:

- 1) Neželjeni posjet trgovca domu potrošača (prodaja na kućnom pragu)
- 2) Izleti koje organizira trgovac s ciljem ili učinkom promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

Ove mogućnosti imaju za cilj omogućiti državama članicama da ponude dodatnu zaštitu potrošačima u vezi s tim specifičnim prodajnim kanalima.

Države članice su također imale regulatornu mogućnost prema Direktivi o modernizaciji ⁸da ne predvide pravo na odustanak od ugovora o uslugama koji potrošača obvezuju na plaćanje ako je potrošač posebno zatražio posjet trgovca radi obavljanja popravaka (npr. intervencija vodoinstalatera zbog curenja vode). U takvim slučajevima potrošač gubi pravo na odustanak nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uvjetom da je izvršenje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača.

Ne zaboravite da prije sklapanja ugovora morate obavijestiti potrošače o postojanju prava na odustanak od ugovora i trajanju roka za odustanak od ugovora (vidi Modul 1). Stoga, ako prodajete putem ovih vrsta prodajnih kanala, ne zaboravite provjeriti je li u državi/državama članicama u kojima poslužete rok za odustanak od ugovora 14 ili 30 dana.

Primjer: Ako prodajete kostime rađene po mjeri potrošaču na njegovom domu bez prethodnog poziva u državi članici u kojoj se primjenjuju ove mogućnosti, vaš potrošač ima pravo odustati od prodaje u roku od 30 dana od datuma isporuke.

[article-29-crd en](#) . Također pogledajte Tematski sažetak regulatornih izbora prema članku 29. Direktive o pravima potrošača.

Trebam li obavijestiti potrošače o njihovom pravu na odustajanje od ugovora?

Da, imate. Tamo gdje takvo pravo postoji, kako bi pravo na odustanak od ugovora bilo učinkovito, trgovac je obavezan obavijestiti potrošača o postojanju i načinima ostvarivanja njegovog prava na odustanak od ugovora ⁹. Informacije koje se pružaju potrošaču u vezi s pravom na odustanak od ugovora moraju uključivati:

- uvjete
 - vremensko ograničenje tj. rok
 - postupke za ostvarivanje prava na odustajanje od ugovora
 - informaciju da potrošač snosi troškove povrata
 - informaciju da ako potrošač odustane nakon što je zatražio početak pružanja usluge, mora platiti razmjerne troškove usluge korištene do tog trenutka
 - ako je primjenjivo: informaciju da potrošač nema pravo na odustanak od ugovora (vidi iznimke gore) ili okolnosti pod kojima gubi to pravo
- n) predložak obrasca za odustajanje od ugovora (vidi dolje ili u Prilogu 1).

Trgovac može potrošaču odobriti prava koja nadilaze zakonska propisana prava, npr. dulji rok, ali u svakom slučaju mora osigurati da potrošač dobije sve zakonski propisane informacije o pravu na odustanak od ugovora.

I za ugovore sklopljene na daljinu i izvan poslovnih prostorija, trgovac mora potrošaču dati obrazac za odustajanje od ugovora na **trajnom mediju** (papir, disk...).

U slučaju online ugovora, to bi mogla biti, na primjer, e-pošta koja sadrži obrazac. Internetska stranica ne može

⁸Isto.

⁹Vidi Modul 1 o zahtjevima za predugovorne informacije.

se smatrati pružateljem informacija na trajnom mediju jer internetska stranica nije stalan, već promjenjiv medij. **Stoga nije dovoljno da trgovac samo uputi potrošača na određenu web stranicu.**

Koji je model obrasca za odustajanje od ugovora?

U samom zakonu predviđen je obrazac za odustajanje od ugovora za cijelu EU ¹⁰. Ovaj obrazac za odustajanje od ugovora, također dostupan u Prilogu 1, mora se dostaviti potrošaču:

- Primjer obrasca za odustajanje od ugovora (ispunite i vratite ovaj obrazac samo ako želite odustati od ugovora)
- Za [ovdje trgovac unosi ime trgovca, geografsku adresu i adresu e-pošte]:
- Ovime dajem/dajemo obavijest da odustajem/odustajemo od svog/našeg (*) ugovora o prodaji sljedeće robe (*)/za pružanje sljedeće usluge (*),
- Naručeno (*)/primljeno (*)
- Ime potrošača
- Adresa potrošača
- Potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac dostavlja u papirnatom obliku),
- Datum

Vrlo je važno potrošača na jasan i razumljiv način obavijestiti o pravu na odustanak od ugovora te mu dostaviti model obrasca. To potrošačima omogućuje učinkovito korištenje ovog prava a vi izbjegavate negativne posljedice (uključujući moguće kazne) ako to ne učinite (vidi pitanje o posljedicama neobavješćavanja potrošača o pravu na odustanak od ugovora).

Imajte na umu da, osim e-pošte i drugih oblika komunikacije, potrošaču možete dati mogućnost elektroničkog ispunjavanja i slanja obrasca za

odustajanje od ugovora ili bilo koje odgovarajuće izjave na web stranici tvrtke. U tim slučajevima morate potrošaču bez odgode dostaviti potvrdu o primitku takvog odustajanja na trajnom mediju.

Kako izračunati vremenski period za povlačenje?

Rok za odustajanje od ugovora iznosi četrnaest **kalendarskih** dana u svim državama članicama. U slučaju ugovora o prodaji, rok od četrnaest dana počinje teći od trenutka kada potrošač stekne fizički posjed nad robom (ili posljednjom robom/komadom u slučaju više robe ili robe koja se sastoji od više naručenih komada). Na primjer, u slučaju online kupnje haljine, potrošač ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 dana od primitka te haljine, a zatim ima do 14 dana nakon što obavijesti trgovca o odustajanju da vrati haljinu.

U slučaju ugovora o **uslugama** i ugovora o online **digitalnom sadržaju**, rok počinje teći u trenutku sklapanja ugovora. Na primjer, u slučaju potrošača koji se upisao na online tečajeve jezika, on ima pravo odustati od tog ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. U slučaju ugovora **s miješanom namjenom**, početak roka ovisit će o glavnoj svrsi određenog ugovora, tj. radi li se pretežno o ugovoru o prodaji ili ugovoru o uslugama, te će se sukladno tome primjenjivati važeće pravilo za ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama. Na primjer, u slučaju kupnje autoradija na daljinu koja uključuje relativno jednostavnu instalaciju, rok počinje u trenutku isporuke radija, dok u slučaju sklapanja online ugovora o organizaciji seminara koji također uključuje distribuciju olovaka i papira sudionicima, početak roka za odustanak nastupit će u

¹⁰ Usp. Prilog IB Direktive o pravima potrošača

trenutku sklapanja takvog ugovora jer se prvenstveno radi o ugovoru o uslugama.

Nedjelje i državni praznici uključeni su u 14 dana. Međutim, ako kraj 14 dana pada u nedjelju ili državni praznik, rok za odustajanje istječe na kraju+ sljedećeg radnog dana.

Na primjer, ako 14-dnevni rok za odustajanje od ugovora za potrošača s prebivalištem u Francuskoj završava u ponedjeljak, 14. srpnja, rok za odustajanje treba produžiti do utorka, 15. srpnja, budući da je 14. srpnja državni praznik (Nacionalni dan) u Francuskoj.

Potrošač je pravovremeno iskoristio pravo na odustanak od ugovora ako je poslao obavijest kojom odustaje od ugovora u propisanom roku od četrnaest kalendarskih dana. Potrošač mora dokazati da je odluka o odustanku donesena u roku od četrnaest kalendarskih dana. Ako potrošač odustane od ugovora, ima dodatnih 14 dana za slanje robe natrag.

Imajte na umu da su od svibnja 2022. neke države članice možda produžile trajanje roka za odustajanje od ugovora s 14 na 30 dana za ugovore sklopljene u kontekstu neželjenih posjeta trgovca domu potrošača ili izleta koje organizira trgovac (vidi stranicu 11).

Može li se isključiti pravo na odustanak od ugovora?

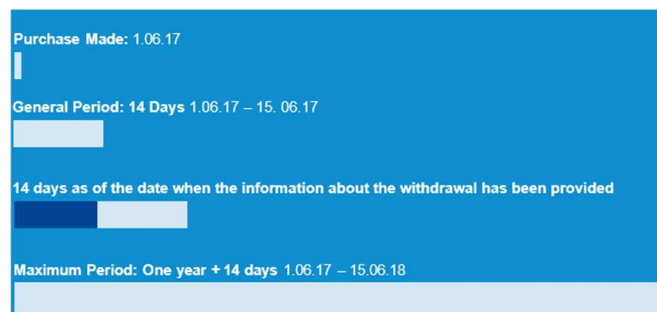
Pravo na odustajanje od ugovora zajamčeno je zakonom. Nikada se ne može isključiti ili ograničiti.

Svako isključenje ili ograničenje prava na odustanak od ugovora bilo bi suprotno zakonu i vjerojatno bi se klasificiralo kao kršenje pravila o nepoštenim ugovornim odredbama i nepoštenim poslovnim praksama ¹¹.

Imajte na umu da postoje neka zakonska izuzeća prava na odustajanje od ugovora u određenim slučajevima koja su prethodno objašnjena.

Koje su posljedice ako ne obavijestite potrošače o njihovom pravu na odustajanje od ugovora?

Obavijestiti potrošača o pravu na odustanak od ugovora prije sklapanja potrošačkog ugovora vrlo je važno ¹².



Ako potrošača ne obavijestite o njegovom/njezinom pravu na odustanak od ugovora, rok u kojem može raskinuti ugovor produžuje se za 12 mjeseci! To znači da potrošač koji nije bio ispravno obaviješten o svom pravu na odustanak od ugovora ima do 12 mjeseci i 14 kalendarskih dana da raskine predmetni ugovor.

U slučaju da ste zaboravili dati informacije o pravu na odustajanje od ugovora prije sklapanja ugovora, savjetuje se da potrošača što prije obavijestite o njegovom/njezinom pravu (a u svakom slučaju u roku od 12 mjeseci), u kojem slučaju ima 14 kalendarskih dana od datuma te informacije.

¹¹Vidi Modul 4 o Nepoštenim poslovnim praksama i nepoštenim ugovornim odredbama.

¹²Vidi modul 1 o zahtjevima za predugovorne informacije.

Na koji način potrošač može odustati od ugovora?

Potrošači mogu odabrati način na koji vas žele obavijestiti o svojoj odluci o odustajanju od ugovora. Izjava o odluci o odustajanju od ugovora, međutim, mora biti jednostavna. **Samo vraćanje robe bez ikakve izjave o odustajanju od ugovora ne bi bilo dovoljno.** Potrošači mogu koristiti obrazac za odustajanje od ugovora koji ste im vi kao trgovac dali prije sklapanja ugovora, ali nisu obvezni. Budući da je teret dokazivanja da su odustali od ugovora u roku od 14 kalendarskih dana na potrošaču, u njegovom je interesu koristiti trajni medij. Ako trgovac ponudi potrošaču mogućnost elektroničkog obavještenja o izjavi o odustajanju putem svoje web stranice, a potrošač koristi tu mogućnost, trgovac mora poslati potvrdu (na trajnom mediju) potrošaču.

Trgovac ne može odbiti ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u propisanom roku .

Potrošač nije dužan navesti razlog za raskid ugovora i ne mora platiti nikakve troškove osim troškova povrata robe ako ga je trgovac obavijestio da snosi taj trošak.

Ima li potrošač pravo koristiti proizvod prije odustajanja od ugovora?

U slučaju da žele iskoristiti svoje pravo na odustanak od ugovora, potrošači ne smiju koristiti proizvod. Međutim, mogu pregledati i testirati robu u mjeri u kojoj je to potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcioniranja naručene robe. To u praksi znači da potrošač može rukovati proizvodom i pregledavati ga samo na isti način kao što bi to učinio u tradicionalnoj trgovini. Na primjer, potrošač bi mogao isprobati novo odijelo u trgovini bez skidanja etiketa. Međutim, ne bi

imao pravo konfigurirati softver na svom prijenosnom računalu ¹³.

Ako je potrošač rukovao robom ili je koristio robu u mjeri koja je veća nego što je potrebno za utvrđivanje prirode, karakteristika i funkcioniranja robe, potrošač ne gubi pravo na odustanak od ugovora, ali će morati nadoknaditi trgovcu svako smanjenje vrijednosti robe.

Na primjer, potrošač nema pravo kupiti haljinu na internetu za jednu prigodu (npr. svadbeni prijem), nositi je , a zatim odustati od ugovora i vratiti haljinu. U tom slučaju trgovac može potrošaču naplatiti umanjenu vrijednost.

Tko treba dokazati smanjenje vrijednosti proizvoda?

U slučaju da potrošač odustane od ugovora nakon što je koristio proizvod, teret dokazivanja da je vrijednost robe smanjena leži na trgovcu.

Iz tog razloga, ako imate aktivnosti koje uključuju ugovore o prodaji izvan poslovnih prostora ili na daljinu, preporučujemo da imate uspostavljen sustav koji vam omogućuje provjeru je li roba nepravilno korištena od strane potrošača.

Uspostavljanje mehanizma za provjeru je li određeni proizvod korišten pomoći će u slučaju spora s potrošačem. U određenim slučajevima možete, na primjer, koristiti posebno dizajniran alat ili postupak za provjeru. Međutim, morat ćete snositi troškove takve provjere.

Imajte na umu da u slučajevima kada trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na odustanak od ugovora, a rok se produži do 12 mjeseci, potrošač može odustati od ugovora nakon znatnog vremenskog razdoblja

¹³ Više praktičnih primjera možete pronaći na str. 47. Smjernica vezanih uz Direktivu o pravima potrošača:

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

tijekom kojeg je stvarno koristio robu bez ikakve odgovornosti za nastalo habanje.

Pravo EU-a ne uređuje provedbu odgovornosti potrošača za smanjenu vrijednost robe. Primjenjuju se opći ugovorni i postupovni zakoni država članica, a na primjer, trgovcima se može dopustiti smanjenje iznosa koji se vraća. 🇺🇦 U Hrvatskoj se umanjena vrijednost utvrđuje sukladno Zakonu o obveznim odnosima .

Posljedice povlačenja

Kada vas potrošač obavijesti o svom odustanku od ugovora, oslobađa se svih obveza obuhvaćenih ugovorom.

Potrošač snosi troškove povrata robe, osim ako je dogovoreno da će trgovac snositi troškove. Međutim, trgovac mora jasno i prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača o činjenici da potrošač treba snositi troškove povrata robe. Ako trgovac to ne učini, trgovac će morati snositi troškove povrata robe.

Ako potrošač odluči odustati od ugovora, morate mu/joj vratiti sve uplate koje ste primili. Povrat novca mora se izvršiti istim načinom plaćanja koji je korišten za kupnju proizvoda (npr. povrat novca putem vaučera nije dopušten). Na primjer, ako potrošač odluči vratiti knjigu koju je kupio/la od vas putem interneta kreditnom karticom, morate mu vratiti punu cijenu knjige, uključujući sve poreze, kao i troškove dostave na račun povezan s kreditnom karticom korištenom za plaćanje.

Trgovac je dužan vratiti cjelokupni iznos koji je primio od potrošača u roku od 14 kalendarskih dana od dana kada je obaviješten o odluci potrošača o jednostranom odustajanju od ugovora.

Međutim, povrat novca može se zadržati do:

- Povrata robe ili
- primitka dokaza da je roba poslana natrag, ovisno o tome što nastupi ranije.

Do 28. svibnja 2022. (početak primjene Direktive o modernizaciji), pravo na odustanak od ugovora prema CRD-u primjenjivalo se samo na ugovore u kojima su potrošači bili obvezni platiti cijenu. Sada potrošači imaju pravo na odustanak od ugovora i kada nisu platili novac za digitalni sadržaj i/ili digitalnu uslugu, ali su dali osobne podatke (osim ako ti podaci nisu potrebni za pružanje digitalnog sadržaja). To stvara nove obveze za trgovce i potrošače (u slučaju odustanka od ugovora) koje su detaljno opisane u nastavku.

1) Nove obveze za trgovce

- Imajte na umu da ste dužni pridržavati se odredbi Opće uredbe o zaštiti podataka („GDPR“),
- Suzdržat ćete se od korištenja bilo kojeg sadržaja, osim osobnih podataka, koji je potrošač pružio ili stvorio prilikom korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju ste pružili,
- Gdje je primjenjivo, na zahtjev potrošača dužni ste mu/joj staviti na raspolaganje bilo koji sadržaj, osim osobnih podataka, koji je potrošač pružio ili stvorio prilikom korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju ste pružili,
- Potrošač ima pravo besplatno preuzeti taj digitalni sadržaj, bez ikakvih prepreka s vaše strane, u razumnom roku i u uobičajeno korištenom i strojno čitljivom formatu.
- Ako potrošač odluči odustati od ugovora, možete spriječiti daljnju upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge od strane potrošača, posebno tako da potrošaču učinite digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu nedostupnima ili da onemogućite korisnički račun potrošača.

2) Nove obveze za potrošače.

- Ako potrošač odluči odustati od ugovora, suzdržat će se od korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te od stavljanja istog na raspolaganje trećim stranama.

Četiri glavna pravila mogu se sažeti u nastavku:

1. Potrošač ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 kalendarskih dana od isporuke robe ili sklapanja ugovora o uslugama, uz određene iznimke ¹⁴, posebno u vezi s digitalnim sadržajem koji nije isporučen na opipljivom mediju ako je izvršenje započelo (tj. potrošač je počeo preuzimati sadržaj) i potrošač je a) dao prethodnu suglasnost, b) potvrdio da gubi pravo na odustanak i c) trgovac je dao potvrdu.

Vidi također moguća produženja prava na odustajanje od ugovora na 30 dana za ugovore sklopljene u slučaju neželjenih posjeta trgovca domu potrošača ili izleta koje organizira trgovac u odgovarajućim nacionalnim mjerama prenošenja ¹⁵;

2. Pravo potrošača na odustanak od ugovora traje do godinu dana ako trgovac ne obavijesti potrošača o postojanju prava na odustanak od ugovora;
3. Trgovac mora u potpunosti vratiti novac potrošaču u roku od 14 kalendarskih dana od dana kada je obaviješten o odustajanju od ugovora, ali može zadržati povrat novca dok ne primi robu natrag ili dokaz da je potrošač poslao robu natrag, ovisno o

tome što nastupi ranije ;

4. Potrošač mora vratiti proizvod u roku od 14 kalendarskih dana od dana kada je potrošač obavijestio trgovca o odluci o jednostranom odustajanju od kupnje.

Koje su sankcije za nepoštivanje pravila o pravu na odustajanje od ugovora od strane trgovca?

Kao što je već gore navedeno, ako potrošaču ne pružite informacije o pravu na odustajanje od ugovora, to se pravo produžuje za dodatno razdoblje do jedne godine.

Štoviše, nepoštivanje bilo kojeg pravila vezanog uz pravo na odustanak od ugovora od strane trgovca krši nacionalna pravila kojima se prenosi Direktiva o pravima potrošača, za koja države članice moraju uvesti odvratajuće kazne ¹⁶.  Hrvatska je u svoje zakonodavstvo preuzela predviđene kazne.

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

Ažurirana Direktiva o pravima potrošača (CRD) sada bolje mogućnosti nacionalnim tijelima za zaštitu potrošača i/ili sudovima za rješavanje povreda koje utječu na mnoge potrošače diljem EU-a. Nova pravila daju nacionalnim tijelima ovlast da koordinirano nameću učinkovite, proporcionalne i odvratajuće sankcije prilikom suradnje na prekograničnim povredama ¹⁷ koje utječu na potrošače u nekoliko država članica EU-a.

¹⁴ Članak 16. Direktive o pravima potrošača

¹⁵ 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 Tematski sažetak regulatornih izbora prema članku 29. Direktive o pravima potrošača.

¹⁶ [pogledajte Izvješće Europske komisije](#) o provedbi Direktive (EU) 2019/2161 u vezi s boljom provedbom i modernizacijom pravila Unije o zaštiti potrošača (Direktiva o modernizaciji).

¹⁷ Raširene 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.

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 uvesti veće maksimalne kazne ¹⁸.

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 transpozicijama.

Što se događa s prekograničnom prodajom?

Odredbe o pravu na odustanak od ugovora u potpunosti su usklađene u EU. To znači da nema razlika među državama članicama te da su vaša prava i obveze isti u cijeloj EU. Jedine razlike mogu biti, kao što je gore navedeno, u sankcijama koje države članice različito primjenjuju i mogućem produljenju zakonskih rokova za odustanak od ugovora u slučaju neželjenog posjeta trgovca domu potrošača (prodaja na kućnom pragu) i za izlete koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promocije ili prodaje proizvoda potrošaču.

Kako biste znali koje se nacionalno zakonodavstvo primjenjuje kada su u pitanju sankcije, molimo pročitajte dolje navedeno. Također je važno obratiti pozornost na odlomak posvećen nadležnim sudovima, koji bi mogao biti zanimljiv u slučaju spora o pravu na odustajanje od ugovora.  U Hrvatskoj je to Zakon o sudovima.

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

Prema pravu EU-a ¹⁹, ako usmjeravate svoje poslovne aktivnosti prema potrošačima u zemljama EU-a koje se razlikuju od vaše vlastite, obično se na vaš ugovor sa 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 prebivališta.

Stoga, ako je, na primjer, vaša web stranica usmjerena na potrošače u drugoj državi članici, morate provjeriti, na primjer, nameće li ta država članica jezične zahtjeve za predugovorne informacije ²⁰ (za više informacija pogledajte Modul 1). Ako je to slučaj, morate potrošaču pružiti predugovorne informacije na jeziku koji zahtijeva ta država članica. Općenito, kad god oglašavate ili nudite svoju robu ili usluge u drugim državama članicama, morate poštivati standard zaštite potrošača zemalja na koje ciljate.

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 koji se općenito koriste u državi članici u kojoj je vaša tvrtka osnovana, spominjanje telefonskih brojeva s međunarodnim pozivnim brojem, korištenje naziva

¹⁸Za daljnje informacije o visini novčanih kazni, pogledajte Izvješće Europske komisije 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>.

¹⁹Posebno takozvana Uredba „Rim I“ 593/2008.

²⁰Prema članku 6(7) Direktive o pravima potrošača, države članice imale su regulatornu mogućnost zadržati ili uvesti u svoje nacionalno

zakonodavstvo jezične zahtjeve u vezi s ugovornim informacijama za ugovore sklopljene na daljinu i izvan poslovnih prostorija, kako bi osigurala da potrošač lako razumije takve informacije. Prema Izvješću Europske komisije (2017.) o primjeni Direktive o pravima potrošača, 15 država članica EU uvelo je jezične zahtjeve u svoje nacionalno zakonodavstvo (str. 29.-32.).

vršne domene koji nije ona države članice u kojoj je vaša tvrtka osnovana ²¹.

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 vam ovo znači u praksi?

Koje će se pravo primjenjivati na vaše prekogranične ugovore?

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

1. Zakonodavstvo EU-a usklađuje važan dio pravila o zaštiti potrošača. To znači da se u načelu ista pravila primjenjuju u svim zemljama 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 dogovoriti s potrošačem da bi trebalo biti primjenjivo drugo pravo, u kojem slučaju morate poštivati samo obvezno pravo zaštite potrošača države članice u kojoj potrošač živi.
3. U praksi će obvezno potrošačko zakonodavstvo druge države članice biti relevantno samo ako njegova pravila pružaju veću zaštitu 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. Pomoću modula obuke Consumer Law Ready moći ćete unaprijed znati koji se dodatni zahtjevi mogu primjenjivati u drugoj državi članici na 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.

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

Ako svojim ponudama usmjeravate svoje aktivnosti na potrošače u drugoj zemlji EU-a i imate spor s potrošačem iz druge zemlje EU-a, imajte na umu da će za rješavanje takvog spora uvijek biti nadležan sud zemlje u kojoj potrošač živi. Ne možete tužiti potrošača pred sudom druge zemlje, a ako takvu mogućnost navedete u svojim uvjetima poslovanja, možete riskirati veliku kaznu prema nacionalnim zakonima. Potrošač, nasuprot tome, ima mogućnost tužiti vas i pred vašim matičnim sudom.

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

²¹Za više informacija pogledajte spojene predmete Suda pravde EU-a C-585/08 i C-144/09, Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH .

Kontrolna lista za trgovce:

Radi sigurnosti, uvijek provjerite:

1. postoji li pravo potrošača na odustanak od ugovora za vrstu potrošačkog ugovora koji sklapate; ☐
2. jeste li potrošača pravovremeno i jasno obavijestili o njegovom/njezinom pravu na odustanak od ugovora; ☐
3. jeste li potrošača pravovremeno i jasno obavijestili da u slučaju odluke o odustanku od ugovora, potrošač mora snositi troškove vraćanja proizvoda trgovcu; ☐
4. jeste li potrošaču dostavili primjer obrasca za odustanak od ugovora; ☐
5. je li , ako se potrošač odluči za odustanak od ugovora, poštujete sve obveze, posebno one koje se odnose na puni povrat novca potrošaču. ☐

PRILOG 1 – Uzorak obrasca za odustajanje od ugovora kako je utvrđeno u Prilogu IB Direktive o pravima potrošača

(Ispunite i vratite ovaj obrazac samo ako želite odustati od ugovora) -

- Za [ovdje trgovac unosi ime trgovca, geografsku adresu i adresu e-pošte]:
- Ovime dajem/dajemo obavijest da odustajem/odustajemo (*) od svog/našeg (*) ugovora o prodaji sljedeće robe (*)/za pružanje sljedeće usluge (*),
- Naručeno (*)/primljeno (*)
- Ime potrošača/potrošača,
- Adresa potrošača/potrošača,
- Potpis potrošača/potrošača (samo ako se ovaj obrazac dostavlja u papirnatom obliku),
- [Datum]

U Hrvatskoj je u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (NN19/22, 59/23) donesen Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija(NN 117/22) u kojem se nalazi i primjer obrasca za odustajanje tj. jednostrani raskid ugovora.

PRIMJERAK OBRASCA O JEDNOSTRANOM RASKIDU

1. Ime, prezime i adresa potrošača _____
 2. Prima [ovdje trgovac unosi svoj naziv i sjedište, te broj telefona, adresu elektroničke pošte ili broj telefaksa]:
 3. Ja _____ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o prodaji sljedeće robe/za pružanje sljedeće usluge (odabrati)_____, naručene/primljene dana _____
 - potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru),
 - datum.
- Ukoliko trgovac omogućuje potrošaču jednostrani raskid ugovora na svojoj mrežnoj stranici, dužan je potrošaču dati sljedeću uputu:
- »Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi na našoj mrežnoj stranici možete elektronički ispuniti i poslati.**
- Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostavit ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom.«.**

