

Modul 3

Potrošačka prava i garancije



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.....	6
Razlikuju li se pravila o pravima i jamstvima potrošača među državama članicama EU-a?	8
Mogu li isključiti primjenu pravila o pravima i jamstvima potrošača?.....	8
Koje je područje primjene pravila o jamstvima?	8
Jesu li obuhvaćene i usluge za potrošače?	8
Koja su različita jamstva za robu, digitalni sadržaj ili usluge prodane potrošaču?	9
Koje su glavne karakteristike zakonskog jamstva?	9
Kada se potrošačka roba, digitalne usluge ili sadržaj smatraju neusklađenima?	10
Koje su glavne karakteristike komercijalnog jamstva?	11
Mogu li predložiti zakonsko jamstvo kao komercijalno jamstvo?	12
Postoji li i zakonsko jamstvo za rabljenu robu?	13
Koja su prava potrošača u slučaju neusklađenosti?.....	13
Postoji li ikakvo ograničenje slobodnog izbora pravnih sredstava za potrošača, unutar hijerarhije?	14
Mogu li tražiti bilo kakvu odštetu od potrošača?	15
Kako izvršiti popravak ili zamjenu?	16
Nakon raskida ugovora, možete li kao prodavatelj zahtijevati bilo kakvu naknadu za korištenje robe?	16
U kojim slučajevima prodavatelj neće biti odgovoran za nesukladnost?.....	16
Tko bi trebao dokazati neusklađenost?	17
Mogu li preusmjeriti pritužbu potrošača uvozniku, distributeru ili proizvođaču?	18
Mogu li dobiti odštetu od drugog subjekta u lancu opskrbe koja je odgovorna za neusklađenost?.....	18
Što se događa ako proizvod ne samo da nije u skladu s propisima, već je i opasan?	19
Koje su posljedice kršenja pravila o pravima i jamstvima potrošača?.....	19
Što se događa s prekograničnom prodajom ?	20

Poseban tretman prodaje koju usmjeravate potrošačima s prebivalištem u drugim državama članicama	20
Pod kojim uvjetima se može smatrati da ciljate na potrošače u drugim državama članicama?.....	20
Što vam ovo znači u praksi?	20
Direktiva o pružanju digitalnog sadržaja i digitalnih usluga- ukratko	22

"Jamstvo od najmanje 2 godine na
proizvode koje kupujem povećava moje
povjerenje u kupnju novih artikala"

Potrošač

"Zakonsko jamstvo obvezuje proizvođače
da postignu određeni stupanj kvalitete i
stoga stvara poštenije natjecanje"

Trgovac

"Sviđa im se i često su moji proizvodi odabrani
zbog toga"

Trgovac

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 prenijela u svoje nacionalno pravo. Komisija je 2024. godine zaključila Provjeru prikladnosti digitalne pravednosti (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 pet 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 pravne lijekove 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 predstavlja mehanizme alternativnog rješavanja sporova (ADR).
- Modul 6 predstavlja prava i obveze na digitalnim tržištima
- Modul 7 predstavlja sigurnost proizvoda (2026.)

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.

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.

Modul 3 Priručnika bavi se pravima i jamstvima potrošača kada roba ili digitalni sadržaj i usluge nisu u skladu s ugovorom. Opisuje koje informacije, kako i kada trebate pružiti te vam daje savjete kako biste lakše postupili u skladu sa zakonom.

Modul se temelji na pravilima utvrđenim Direktivom [\(EU\) 2019/771](#)² o određenim aspektima ugovora o prodaji robe („Nova direktiva o prodaji robe“) i Direktivom [\(EU\) 2019/770](#)³ o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga koja sada obuhvaća jamstvena prava za digitalni sadržaj i digitalne usluge („Direktiva o digitalnom sadržaju“), kako je prenesena u nacionalne zakone država članica EU-a. Dvije direktive zamijenile su od siječnja 2022. Direktivu EU-a 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i povezanim jamstvima. Za informacije o zakonskom jamstvu pogledajte Modul 1.

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 i [Direktiva \(EU\) 2024/1799](#) o zajedničkim pravilima koja promiču popravak robe („Direktiva o pravu na popravak“) ⁵. Kako bi se predvidjele zakonodavne promjene, ovaj modul već obuhvaća glavne izmjene i dopune koje bi mogle utjecati na vas. Ove nove promjene predstavljene su u ovom modulu u odvojenim okvirima pod naslovom „Nova pravila od 2026.“.

Potrošači sada imaju mogućnost ostvarivanja tih prava u kolektivnim postupcima prema [Direktivi \(EU\) 2020/1828](#) ⁶ o reprezentativnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača („RAD“) ⁷.

Baza [podataka o potrošačkom pravu](#) ⁸ i [poslovni portal Your Europe](#) ⁹ mogu vam pomoći u pronalaženju relevantnih informacija ili se možete obratiti svojoj poslovnoj organizaciji.

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

²Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o prodaji robe, o izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te o stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

³Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁴ Države članice moraju usvojiti mjere za prenošenje do 27. ožujka 2026. i primjenjivati ih od 27. rujna 2026. .

⁵ Države članice moraju usvojiti mjere za prenošenje do 31. srpnja 2026. i primjenjivati ih od 31. srpnja 2026.

⁶Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2020. o reprezentativnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁷Vidi Modul 5.

⁸https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁹<http://europa.eu/youreurope/business>

Razlikuju li se pravila o pravima i jamstvima potrošača među državama članicama EU-a?

Odgovor na ovo pitanje je: da, barem do određene mjere. Cilj Nove direktive o prodaji robe i Direktive o digitalnom sadržaju je postići zajedničku razinu zaštite potrošača diljem EU-a, ali i omogućiti pojedinačnim državama članicama EU-a da postave više standarde u pogledu određenih odredbi. Molimo pogledajte PRILOG 1 kako biste dobili pregled situacije u svakoj državi članici kada je riječ o zakonskom jamstvenom roku, teretu dokazivanja i drugim konceptima koji se obrađuju u ovom modulu.

Mogu li isključiti primjenu pravila o pravima i jamstvima potrošača?

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

Pravila o pravima potrošača i jamstvima u slučaju proizvoda, digitalnog sadržaja ili usluga koji nisu u skladu s ugovorom su obvezujuća i ugovorne strane nikada ne mogu isključiti njihovu primjenu. To se posebno odnosi na zakonsko jamstvo koje se nikada ne može isključiti ili ograničiti. Samo u slučaju rabljene robe i samo ako je to dopušteno nacionalnim pravom odgovarajuće države članice (tj. Austrije, Belgije, Cipra, Češke, Njemačke, Mađarske, Italije, Luksemburga, Poljske, Portugala, Slovačke, Slovenije i Španjolske), prodavatelj i potrošač mogu se dogovoriti o kraćem roku za zakonsko jamstveno razdoblje, ali ne kraće od 1 godine. 🇭🇷 Hrvatska je to pravo prepustila ugovornoj volji stranaka u dijelu određivanja jamstvenog roka za rabljenu robu

Klauzula u potrošačkom ugovoru koja bi imala za cilj ograničiti ili potpuno isključiti zakonsko jamstvo nije zakonita.

Koje je područje primjene pravila o jamstvima?

Pravila o jamstvima obuhvaćaju sve opipljive pokretne predmete prodane potrošačima, s izuzetkom :

- roba prodana putem ovrhe ili na drugi način na temelju zakonske ovlasti
- voda i plin ako nisu stavljeni u prodaju u ograničenom volumenu ili određenoj količini
- struja.

Štoviše, nacionalno pravo države članice može isključiti primjenu pravila o jamstvima na rabljenu robu prodanu na javnoj dražbi kojoj potrošač može osobno prisustvovati: Finska, Francuska, Njemačka i Mađarska iskoristile su ovu mogućnost. Španjolska je uvela ograničenije izuzeće, koje se odnosi samo na „administrativne dražbe“. Danska, Italija i Švedska nisu iskoristile ovu mogućnost, već ograničavaju odgovornost prodavatelja za takvu robu prodanu na javnim dražbama. 🇬🇧 Isti je slučaj i u Hrvatskoj.

Imajte na umu da se od siječnja 2022., stupanja na snagu Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, **primjenjuju slična prava i pravila za digitalni sadržaj i usluge**.

Jesu li obuhvaćene i usluge za potrošače?

Ne, nisu. Potrošačke usluge, npr. vodoinstalaterske ili vrtlarske usluge, izvan su područja primjene ove Direktive.

Međutim, imajte na umu da će se svaka neusklađenost koja proizlazi iz nepravilne ugradnje proizvoda smatrati jednakom neusklađenosti robe ako je ugradnja dio ugovora o prodaji i robu je ugradio prodavatelj ili je ugrađena pod njegovom odgovornošću. Ovo pravilo će se također primjenjivati ako je robu, koju je trebao ugraditi potrošač, ugradio potrošač, a neispravna ugradnja je posljedica nedostatka u uputama za ugradnju. Osim ovih slučajeva, nacionalni zakoni država članica definiraju prava u slučaju usluga koje nisu u skladu s ugovorom. Dakle, ako pružate usluge, preporučujemo da se upoznate s relevantnim nacionalnim pravilima.  U Hrvatskom zakonu proizvodom se smatra svaka roba ili usluga uključujući nekretnine, digitalne usluge, digitalni sadržaj te prava i obveze. (čl. 4. st.1. t.26)

Od siječnja 2022. digitalne usluge (npr. internetske trgovine glazbenom robom) i digitalni sadržaj (npr. mobilna aplikacija) također su obuhvaćeni pravilima o pravima potrošača i jamstvima (npr. minimalno zakonsko jamstveno razdoblje, usklađivanje prava).

Koja su različita jamstva za robu, digitalni sadržaj ili usluge prodane potrošaču?

Što se tiče prodaje robe široke potrošnje, digitalnog sadržaja i usluga, jedno od najvažnijih pitanja je pravno jamstvo sukladnosti, tj. odgovornost prodavatelja za nedostatke prodane robe, digitalnog sadržaja ili usluga. Prema pravu EU-a postoji jasna razlika između zakonskog jamstva i komercijalnog jamstva.

Zakonsko jamstvo je obvezno jamstvo koje pokriva razdoblje od najmanje dvije godine za novu robu, digitalne usluge i sadržaj ¹⁰ te štiti potrošače od nedostataka koji su već postojali u trenutku isporuke robe, a postanu vidljivi kasnije. Zakonsko jamstvo ne može se ugovorno isključiti i vrijedi u svim zemljama EU-a.

Komercijalno jamstvo je dodatno jamstvo uz zakonsko jamstvo koje daje prodavatelj ili proizvođač, besplatno ili uz naknadu. Može pokrivati i nedostatke koji nisu postojali u trenutku isporuke robe i to dulje od zakonskog jamstva.

Koje su glavne karakteristike zakonskog jamstva?

Zakonsko jamstvo je obvezno jamstvo. Potrošaču daje niz pravnih sredstava u slučaju da proizvod ne odgovara onome što je obećao prodavatelj tijekom dvije godine (ili, ovisno o državi članici EU, tijekom duljeg razdoblja kao u Irskoj, Finskoj, Nizozemskoj, Švedskoj kako je opisano u prilogu 1).

Ono osigurava potrošaču određena prava u slučaju neusklađenosti.

Na primjer, ako sušilo za kosu prestane raditi nakon samo nekoliko mjeseci, a to je zbog neusklađenosti koja je postojala u trenutku isporuke, prodavatelj ga mora popraviti, zamijeniti ili potrošaču sniziti cijenu robe ili se ugovor o kupoprodaji može raskinuti.

¹⁰Za više detalja o zemljama koje primjenjuju dulje trajanje zakonskog jamstva pogledajte Priloge 1 i 2.

Kada se potrošačka roba, digitalne usluge ili sadržaj smatraju neusklađenima?

„Nova Direktiva o prodaji robe“ objašnjava koja se roba smatra sukladnom s ugovorom o prodaji robe potrošaču. Smatra se da je roba sukladna s kupoprodajnim ugovorom ako:

- odgovara opisu koji je dao prodavatelj i posjeduju svojstva robe koju je prodavatelj potrošaču pokazao kao uzorak ili model;

Primjer: cipele opisane i prikazane potrošaču kao vodootporne doista bi trebale biti vodootporne.



- Kao prodavač, morate paziti da je opis robe koju prodajete uvijek točan. U suprotnom, potrošač vas može smatrati odgovornim.
 - je prikladna za bilo koju određenu svrhu za koju ju potrošač treba i o kojoj je obavijestio prodavatelja u trenutku sklapanja ugovora te koju je prodavatelj prihvatio;
- Primjer:** bicikl za koji je u trenutku prodaje navedeno da je prikladan za vožnju u planinama

mora biti stvarno prikladan za tu svrhu.



- je prikladna su svrhu za koju se roba iste vrste obično koristi;
- Primjer:** mobilni telefon koji se može koristiti za telefonske pozive.
- pokazuje kvalitetu karakteristike koje su uobičajene za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati, s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir sve javne izjave o specifičnim karakteristikama robe koje je o njoj dao prodavatelj, proizvođač ili njegov predstavnik, posebno u oglašavanju ili na deklaraciji.
- Primjer:** naljepnica koja označava razinu potrošnje energije hladnjaka mora odgovarati njegovoj stvarnoj razini potrošnje energije.



Od siječnja 2022., s dvjema novim direktivama, **subjektivni** i **objektivni** kriteriji za procjenu sukladnosti robe, digitalnog sadržaja i usluga moraju se razmatrati na jednakoj osnovi .

a) Subjektivni kriteriji .

Kako bi bili u skladu s ugovorom, digitalni sadržaj, digitalna usluga ili roba moraju, posebno :

- (1) **biti u skladu s opisom** , količinom i kvalitetom te posjedovati funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je propisano ugovorom.
- (2) **biti prikladani za bilo koju određenu svrhu za koju ih potrošač treba** i o čemu vas je potrošač obavijestio najkasnije prilikom sklapanja ugovora, i sa čim ste se vi suglasili .
- (3) biti isporučeni sa svim priborom, uputama, uključujući upute za instalaciju, i korisničkom podrškom **kako je propisano ugovorom** ; i
- (4) **biti ažurirani kako je dogovoreno u ugovoru** .

b) Objektivni kriteriji

Osim toga, digitalni sadržaj, digitalna usluga ili roba moraju ispunjavati sljedeće „ *objektivne*“ kriterije da bi se smatrali usklađenima:

- (1) **biti prikladni za svrhe** za koje bi se digitalni sadržaj, digitalne usluge ili roba iste vrste normalno koristili ;
- (2) **biti u količini i posjedovati kvalitete** i druge značajke, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost, dostupnost, kontinuitet i sigurnost, uobičajene za robu, digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste koje potrošač može razumno očekivati. Za procjenu tih kvaliteta,

uzet će se u obzir javne izjave (npr. oglašavanje, označavanje) vas ili vašeg dobavljača/proizvođača .

- (3) digitalni sadržaj, usluge i roba moraju se isporučivati sa svim priborom i uputama koje potrošač može **razumno** očekivati ;
- (4) digitalni sadržaj, usluga ili roba prodani potrošačima **moraju biti u skladu s bilo kojim uzorkom, probnom verzijom ili pregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge** koji ste stavili na raspolaganje potrošaču prije sklapanja ugovora .

Morat ćete osigurati da su potrošači obaviješteni o ažuriranjima (uključujući sigurnosna ažuriranja) koja su potrebna kako bi roba s digitalnim elementima (npr. pametni telefon), digitalni sadržaj ili usluga bili u skladu s propisima i da će im se ona osiguravati.



U Hrvatskoj je to uređen Zakonom o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (NN110/21)

Koje su glavne karakteristike komercijalnog jamstva?

Komercijalno jamstvo je dodatno jamstvo koje nadilazi i ne utječe na zakonsko jamstvo prodavatelja. Može ga dati prodavatelj ili proizvođač. Može pokrivati dulje razdoblje od (2-godišnjeg) zakonskog jamstva, pokrivati nedostatke osim onih koji postoje u trenutku isporuke robe i/ili pružati druge pogodnosti. Može se dati besplatno ili uz naknadu.

Proizvođači mogu ponuditi komercijalna jamstva koja omogućuju potrošaču popravak robe u brojnim licenciranim trgovinama diljem svijeta, a ne samo u trgovini prodavatelja. Na primjer, prijenosno računalo

moglo bi imati koristi od takvog komercijalnog jamstva koje omogućuje potrošaču da ga besplatno popravi u brojnim trgovinama.

Proizvođači također mogu ponuditi komercijalno jamstvo trajnosti svojih proizvoda, što je posebna vrsta komercijalnog jamstva. Ako to učine, potrošači ih mogu izravno zatražiti da besplatno poprave ili zamijene neispravan proizvod, u razumnom roku i bez ikakvih značajnih neugodnosti za njih.

Mogu li predočiti zakonsko jamstvo kao komercijalno jamstvo?

Ne, ne možete predstaviti zakonsko jamstvo kao komercijalno jamstvo. Zakonsko jamstvo je zakonom osigurano svim potrošačima koji kupuju robu od prodavatelja. Komercijalno jamstvo je nešto što možete ponuditi potrošačima, uz to, kao svoju dobrovoljnu, komercijalnu gestu.

Stoga je, kada potrošaču nudite komercijalno jamstvo, vrlo važno da potrošača obavijestite i o postojanju zakonskog jamstva. Imajte na umu da je informiranje potrošača o postojanju zakonskog jamstva zakonski obavezno (Direktiva o pravima potrošača 2011/83/EU).

Ako predstavite zakonsko jamstvo kao posebnu značajku vaše ponude ili ako natjerate potrošača da plati za njega, možete biti odgovorni za sudjelovanje u nepoštenim poslovnim praksama i biti sankcionirani.

Nova pravila od rujna 2026.

Usklađena obavijest i usklađena naljepnica:

¹¹ Prema novom stavku (14a) članka 2 CRD-a, „komercijalno jamstvo trajnosti“ znači komercijalno jamstvo proizvođača o trajnosti kako je navedeno u članku 17. Direktive (EU) 2019/771, prema kojem je proizvođač izravno odgovoran potrošaču tijekom cijelog

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 zakonskim jamstvom sukladnosti i komercijalnim jamstvom proizvođača o trajnosti ¹¹.

Konkretno, u predugovornoj fazi, kako za ugovore sklopljene na daljinu, izvan poslovnog prostora tako i u poslovnom prostoru, morat ćete potrošačima osigurati:

- informaciju o postojanju zakonskog jamstva sukladnosti i njegovih glavnih elemenata putem usklađene obavijesti EU-a i,

- gdje je primjenjivo, postojanje komercijalnog jamstva proizvođača o trajnosti proizvoda putem usklađene oznake EU-a (vidi poseban okvir u nastavku).

Usklađena obavijest EU-a bit će obvezna obavijest koja će se istaknuti na „razini trgovine“ u svim trgovinama 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 ostale dijelove modula 3), kao i opću odredbu o mogućnosti da trajanje zakonskog jamstva sukladnosti može biti dulje prema nacionalnom pravu.

Usklađena oznaka EU-a 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 za koju se robu nudi komercijalno jamstvo trajnosti koje proizvođač nudi bez dodatnih troškova, koje pokriva cijelu robu i s trajanjem duljim od dvije godine. Osim toga, usklađena oznaka uključivat će i podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva sukladnosti (dvije godine) kako bi se izbjegla zabuna potrošača. Iako je za proizvođače neobavezno

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.

ponuditi takva komercijalna jamstva, prikazivanje oznake je obavezno kada se ta jamstva nude.

Usklađenu oznaku i usklađenu obavijest trenutno razvija Europska komisija, a trebali bi biti gotovi do rujna 2025. Glavni cilj usklađene oznake je pomoći potrošačima u donošenju informiranijih odluka te potaknuti potražnju i ponudu potrošačke robe s duljim vijekom trajanja. Glavni cilj usklađene obavijesti je podsjetiti potrošače i osvijestiti ih o njihovim zakonskim jamstvenim pravima.

Postoji li i zakonsko jamstvo za rabljenu robu?

Da, postoji. Pravila o zakonskom jamstvu primjenjuju se i na prodaju rabljene robe. Međutim, države članice imaju pravo donijeti pravila za rabljenu robu koja omogućuju prodavatelju i potrošaču da se dogovore o kraćem roku od razdoblja od dvije godine za odgovornost prodavatelja. To razdoblje ipak ne može biti kraće od jedne godine. Evo popisa država članica u kojima potrošači i prodavači imaju mogućnost dogovoriti kraći jamstveni rok za rabljenu robu: Austrija, Belgija, Cipar, Češka, Njemačka, Mađarska, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugal, Slovačka, Slovenija i Španjolska. 📖 U Hrvatskoj potrošač i trgovac mogu dogovoriti jamstveni rok u trajanju od godine dana za rabljenu robu koji se dogovorno može i produljiti (čl.404 st.3 i 4. Zakon o obveznim odnosima).

Samo tamo gdje nacionalno zakonodavstvo predviđa takvu mogućnost, možete se s potrošačima dogovoriti o kraćem roku zakonskog jamstva za rabljenu robu, na primjer, rabljeni automobil.

Koja su prava potrošača u slučaju neusklađenosti?

U slučaju neusklađenosti robe, Nova direktiva o prodaji robe predviđa sljedeća pravna sredstva određenim redoslijedom („hijerarhija“ pravnih sredstava):

1. **popravak ili zamjena** kao prvi izbor pravnog sredstva
2. **raskid ugovora ili popust** kao drugi izbor pravnog sredstva

Znači, potrošač može prvo zahtijevati popravak ili zamjenu neusklađene robe. Potrošači mogu birati između te dvije mogućnosti, osim ako popravak ili zamjena nisu nemogući ili nesrazmjerni u odnosu na drugu pravnu mogućnost. Na primjer, potrošač može zatražiti popravak ili zamjenu pokvarenog fotoaparata drugim. Međutim, trgovac smije popraviti robu ako bi zamjena bila nesrazmjerno skupa, npr. ako se popravak odnosi samo na zamjenu male komponente fotoaparata bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Drugo:

- ako potrošač nema pravo ni na popravak ni na zamjenu, ili
- ako prodavatelj nije ispunio zahtjev u razumnom roku, ili
- ako prodavatelj ne bi ispunio svoju obvezu bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Tada potrošač može zahtijevati raskid ugovora ili sniženje cijene plaćene za kupljeni proizvod.



Hrvatska je u postupku usklađivanja sa EU zakonodavstvom promijenila ranije odredbe te je obvezala potrošače na korištenje hijerarhije prava u odnosu na ranije postojanje slobode izbora između četiri osigurana prava. No i dalje je ostalo pravo na naknadu štete kao pravo koje postoji uz bilo koje od četiri prava koje će potrošač koristiti

Postoji li ikakvo ograničenje slobodnog izbora pravnih sredstava za potrošača, unutar hijerarhije?

Pravo potrošača da u prvoj fazi biraju između popravka i zamjene, a u drugoj fazi između raskida ugovora i sniženja cijene, ograničeno je.

Prvo, potrošač može besplatno birati između popravka i zamjene, osim ako je njegov izbor nemoguć ili nesrazmjeran u usporedbi s alternativnim pravom. To će biti slučaj ako potrošačev izbor nameće nerazumne troškove prodavatelju, uzimajući u obzir :

- 1) vrijednost robe ako je bila u skladu s ugovorom.
Na primjer, ako je vrijednost te robe manja od troškova popravka;
- 2) značaj neusklađenosti u svakom konkretnom slučaju;
- 3) može li se neusklađenost otkloniti alternativnim pravnim sredstvom bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Na primjer, kada cijena popravka robe premašuje trošak njezine zamjene, popravak vjerojatno nije pravi izbor . Međutim, prodavatelj uvijek mora dokazati postojanje

Na primjer, ako potrošač mora čekati nekoliko mjeseci da prodavatelj popravi pokvareni automobil, tada može raskinuti ugovor, dobiti povrat novca i vratiti pokvareni automobil. Ili, ako se automobil još uvijek može koristiti, potrošač može odabrati da zatraži određeni iznos novca (dio cijene automobila) kao smanjenje cijene, a da pritom zadrži automobil.

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

Posljedično, države članice koje nisu imale hijerarhiju pravnih sredstava (Portugal , kao ni Hrvatska itd.) morale su prilagoditi svoje nacionalno zakonodavstvo.

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

Irska nudi kratkoročno pravo odbijanja robe i tretiranja ugovora kao da je istekao .

nesrazmjernog tereta, zbog čega je potrebna procjena svakog slučaja pojedinačno.

Zatim, ako se popravak ili zamjena ne mogu obaviti bez većih neugodnosti za potrošače ili ako se nedostatak ne može otkloniti u razumnom roku, vaši potrošači mogu zahtijevati povrat novca za neispravan proizvod ili smanjenje cijene.

Potrošač ne može slobodno birati između raskida ugovora i sniženja cijene ako je nedostatak kupljene robe samo manji. U tom slučaju potrošač može zahtijevati samo sniženje cijene. Smatra li se nedostatak manjim odlučuje se od slučaja do slučaja.

Primjer: automobil koji ima svjetlo koje ne radi ispravno. Takav nedostatak je malen u usporedbi s vrijednošću cijelog automobila. U ovom slučaju, raskid ugovora neće biti dopušten s obzirom na mali značaj nedostatka proizvoda.

Nova pravila od srpnja 2026.

Novom [Direktivom \(EU\) 2024/1799](#) o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe („Direktiva o pravu na popravak“), kada se nedostatak robe pojavi **unutar zakonskog jamstva**, potrošači će sada imati koristi od produljenog zakonskog jamstva od jedne godine ako se odluče za popravak svojih proizvoda. Prema ovoj Direktivi, kao trgovac, imat ćete obvezu obavijestiti potrošače o izboru između pravnih sredstava i produženja roka zakonskog jamstva, ako se potrošači odluče za popravak. Cilj je promicanje popravka proizvoda u Europskoj uniji.

Za nedostatke koji nisu pokriveni zakonskim jamstvom (jer nisu nastali zbog neusklađenosti robe s ugovorom o prodaji ili su se pojavili tek nakon isteka zakonskog jamstva), Direktiva o pravu na popravak nametnula je novu obvezu popravka. Kao rezultat toga, potrošači će

moći od proizvođača zatražiti lakši i jeftiniji popravak nedostataka, za proizvode koji moraju biti tehnički popravljivi (kao što su tableti, pametni telefoni, ali i perilice rublja, perilice posuđa itd.). Proizvođači će također morati objaviti informacije o svojim uslugama popravka, uključujući okvirne cijene najčešćih popravaka.

Nova pravila također predviđaju uspostavu **europske platforme za popravke**, koja će potrošačima omogućiti lakše pronalaženje odgovarajućeg serviser. Ova će platforma biti na raspolaganju serviserima, od kojih su mnogi mala i srednja poduzeća, za oglašavanje svojih usluga.

Serviseri mogu potrošačima dati **europski obrazac s informacijama o popravku** (čiji predložak možete pronaći u prilogu Direktive o pravu na popravak) kada nude uslugu popravka. Ako se koristi, ovaj obrazac morat će se dati potrošačima prije nego što potrošač postane vezan ugovorom o pružanju usluga popravka. Cilj ovog obrasca je pružiti okvir za ponude popravaka u smislu cijene i uvjeta popravka. Gdje je primjenjivo, obrazac bi vrijedio 30 dana kako bi potrošači mogli usporediti ponude različitih serviser.

Mogu li tražiti bilo kakvu odštetu od potrošača?

Popravak i zamjena u slučaju neusklađenosti uvijek su besplatni za potrošača. To znači da se od potrošača ne može tražiti nikakva naknada za otklanjanje neusklađenosti robe. Prodavatelj ne smije tražiti nikakvu naknadu za zamjenu ili popravak, na primjer za:

- troškovi poštarine za vraćanje robe ;
- troškovi rada ;
- troškovi materijala korištenih za popravak robe.

Kako izvršiti popravak ili zamjenu?

Popravak ili zamjena robe koja nije usklađena uvijek se mora obaviti u razumnom roku, besplatno i bez značajnih neugodnosti za potrošača.

U praksi se može dogoditi da trgovac inzistira na popravku robe kao jedinom dostupnom pravnom rješenju i tvrdi da zamjena nije moguća jer mu je roba ponestala ili je više ne može nabaviti. U tim slučajevima, na prodavatelju je dokazati da zamjena nije moguća, u kojem slučaju se potrošaču mogu ponuditi druga pravna sredstva (sniženje cijene ili raskid ugovora).

Nakon raskida ugovora, možete li kao prodavatelj zahtijevati bilo kakvu naknadu za korištenje robe?

Prodavatelj ne može zahtijevati naknadu za korištenje neispravne robe koja je zamijenjena novom (jer se to mora učiniti besplatno). U slučaju raskida ugovora, naknada koja se isplaćuje potrošaču može se smanjiti ovisno o pravilima primjenjivog nacionalnog prava.

Imajte na umu da ako ste odgovorni potrošaču zbog neusklađenosti koja je rezultat radnje ili propusta prethodnog prodavatelja ili proizvođača, imate pravo tražiti naknadu štete od osobe/osoba odgovornih u opskrbnom lancu. Specifičnosti su određene nacionalnim pravom.  U Hrvatskoj takve situacije regulira Zakon o obveznim odnosima. (ZOO).

U kojim slučajevima prodavatelj neće biti odgovoran za nesukladnost?

U određenim slučajevima, zahtjev potrošača ne može biti opravdan.

Prvo, kada je potrošač bio svjestan ili ako nije moguće da nije bio svjestan neusklađenosti proizvoda. Na primjer, potrošač koji zna da kupuje majicu s nekim nedostacima, na primjer, malom rupom na leđima, ne može kasnije tvrditi da je roba bila neispravna.

Slično tome, kada potrošač kupi knjigu u trgovini u odjeljku koji je jasno označen kao 'oštećene knjige – pola cijene', jasno je da knjiga može imati neke nedostatke. Ako se pokaže da u knjizi nedostaju neke stranice, prodavatelj se ne može smatrati odgovornim.

Osim toga, prodavatelj neće biti odgovoran ni za robu koja je postala neusklađena zbog materijala koji je potrošač dostavio prodavatelju. To bi bio slučaj, na primjer, s krojačem koji sašije odijelo od materijala koji je dostavio potrošač. Ako se odijelo podera nakon nekoliko dana bez razloga osim loše kvalitete materijala, krojač neće biti odgovoran za to.

U takvim slučajevima potrošaču nije dopušteno ostvarivati prava povezana s neusklađenom robom.

Međutim, ako prodavatelj tvrdi da su njegovi proizvodi sukladni, bit će odgovoran za neusklađenost bez obzira na to je li potrošač mogao lako uočiti nedostatak. Na primjer, trgovac prodaje novi automobil koji ne radi dobro, ali tvrdi da je to zato što ga nitko još nije vozio. Kada nakon nekog vremena vožnje automobila kupac vidi da automobil još uvijek ne radi dobro, tada je odgovornost na trgovcu.

S druge strane, prodavatelj neće biti odgovoran za neusklađenost u usporedbi s izjavama drugih trgovaca o karakteristikama robe ako nije bio svjestan ili nije mogao biti svjestan takvih izjava. Na primjer, ako potrošač uđe u trgovinu u kojoj mu prodavatelj kaže da je određena vrsta cipela vodootporna, a zatim taj potrošač ode u drugu trgovinu i kupi iste cipele, iako prodavatelj te trgovine nikada nije tvrdio da su vodootporne; tada potrošač ne može tvrditi da postoji neusklađenost.

Isto vrijedi i kada trgovac može dokazati da je ispravio takve izjave prije sklapanja ugovora. Na primjer, da upotrijebimo prethodni primjer, prodavatelj bi mogao obavijestiti potrošača da, unatoč tome što ih proizvođač oglašava kao vodootporne, ova vrsta cipela zapravo nije vodootporna, čime bi se osiguralo da je potrošač svjestan toga. Prodavatelj je tada oslobođen ove odgovornosti, ali i dalje mora dokazati da je došlo do ispravka izjave.

Tko bi trebao dokazati neusklađenost?

Odgovornost prodavatelja za neusklađenost nove robe s ugovorom traje najmanje dvije godine, počevši od trenutka isporuke robe potrošaču. Prodavatelj je odgovoran samo za nedostatke koji su već postojali u trenutku isporuke, a postali su vidljivi kasnije. Stoga je pitanje kada se nedostatak dogodio vrlo važno u praksi. Tijekom prve godine pretpostavlja se da je neusklađenost s ugovorom postojala već u trenutku isporuke. Ako, na primjer, pećnica prestane raditi šest tjedana nakon isporuke u dom potrošača, pretpostavlja se da je nedostatak postojao u trenutku isporuke.



U Hrvatskoj je odgovornost prodavatelja za neusklađenost robe (ranije poznata kao odgovornost za materijalne nedostatke) uređena je Zakonom o obveznim odnosima (ZOO).

Međutim, nakon isteka prve godine, teret dokazivanja prebacuje se na potrošača. To znači da on ili ona mora dokazati da je nedostatak kupljenog proizvoda postojao u trenutku isporuke.



U Hrvatskoj su osnovna pravila o pretpostavci nesukladnosti preuzeta iz direktive. Uz to potrošač je dužan obavijestiti prodavatelja o nedostatku u roku od dva mjeseca od dana kada je nedostatak otkrio.

U konkretnoj situaciji, trgovci mogu odlučiti provesti pregled robe i nakon isteka prve godine kako bi pomogli potrošačima da utvrde uzrok nedostatka.



Zakonsko jamstvo ne pokriva nedostatke koji nisu postojali u trenutku isporuke, već su se pojavili kasnije. Na primjer, prodavatelj nije odgovoran za mobitel koji ne radi jer je pao u vodu, a ne zbog tvorničke greške. Međutim, od 31. srpnja 2026. u takvim slučajevima potrošači će imati pravo zatražiti od proizvođača popravak takvih proizvoda uz naknadu pod uvjetom da su navedeni u Prilogu II. Direktive o pravu na popravak.

Kako bi se riješili ovakvi slučajevi, savjet bi bio uvijek imati mehanizme za provjeru tko je zapravo odgovoran za neusklađenost. Na primjer, ako vaša trgovina prodaje mobilne telefone, dobar model bi bio dobra suradnja s proizvođačem koji bi mogao provjeriti zašto mobilni telefon koji je potrošač vratio ne radi, tj. je li to povezano

s nekim proizvodnim problemom ili s činjenicom da ga je potrošač ispustio na pod ili u vodu.

Od siječnja 2022. , Nova Direktiva o prodaji robe **produžila je gore opisano razdoblje tereta dokazivanja u korist potrošača** (obrnuto tereta dokazivanja) na **1 godinu** .

To znači da su sve države članice morale uvesti pravilo o prebacivanju tereta nakon 1 godine. Međutim, države članice imale su mogućnost ići dalje i odlučiti se za razdoblje od 2 godine.

Osim toga, postoje **nova pravila u vezi s teretom dokazivanja za digitalni sadržaj i usluge** , uvedena „Direktivom o digitalnom sadržaju“. Pravila se mogu razlikovati ovisno o vrsti digitalnog sadržaja ili usluge koju pružate potrošačima:

- Ako se vaš ugovor s potrošačem **odnosi na jednokratnu isporuku ili niza pojedinačnih radnji isporuke** , teret dokazivanja u vezi s time je li isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bila usklađena u trenutku isporuke je na vama za neusklađenost koja postane očita u roku od jedne godine od trenutka kada je digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučena.
- Ako ugovor predviđa kontinuiranu isporuku tijekom određenog razdoblja (npr. 4 godine), teret dokazivanja sukladnosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je na vama. **unutar vremena u kojem se digitalni sadržaj ili digitalna usluga trebaju isporučiti prema ugovoru** .

Međutim, teret dokazivanja sada se pod određenim uvjetima može prebaciti na potrošača:

- Ako možete dokazati da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno s tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja/usluge koju pružate i ako ste potrošače o tim zahtjevima

jasno obavijestili prije sklapanja ugovora, teret dokazivanja prebacuje se na potrošača.

- Konačno, potrošači su dužni surađivati u najvećoj mogućoj mjeri i pružiti tehničke informacije kako bi se utvrdio uzrok i vrijeme neusklađenosti. Ako potrošač ne surađuje, a vi ste ga o takvom zahtjevu obavijestili na jasan i razumljiv način prije sklapanja ugovora, potrošač je taj koji mora dokazati da je problem postojao u trenutku isporuke.

Mogu li preusmjeriti pritužbu potrošača uvozniku, distributeru ili proizvođaču?

Ne, ne možete. Ako ste potrošaču prodali robu za koju se ispostavilo da nije u skladu s ugovorom o prodaji, vi kao prodavatelj morate riješiti to pitanje u skladu s važećim nacionalnim pravilima o prodaji potrošačima.

Prodavatelj je odgovoran za neusklađenost bez obzira na krivnju ili nemar . Odgovornost prodavatelja za robu koja nije usklađena ne može se izuzeti na temelju toga da je netko drugi odgovoran za neusklađenost, poput proizvođača ili uvoznika.

Mogu li dobiti odštetu od drugog subjekta u lancu opskrbe koja je odgovorna za neusklađenost?

Da, možete. Nakon što ste kao prodavatelj ispravili neusklađenost, imate pravo tražiti odštetu od pravne ili fizičke osobe u lancu opskrbe koja je odgovorna za neusklađenost. Nova direktiva o prodaji robe daje prodavatelju pravo tražiti odštetu od proizvođača, posrednika ili prethodnog prodavatelja.

Na primjer, ako ste odgovorni potrošaču jer su tenisice za trčanje koje prodajete u svojoj trgovini neispravne

zbog lošeg materijala koji je proizvođač koristio, imate pravo tražiti odštetu od proizvođača.

Slično tome, za robu koja je postala neusklađena tijekom uvoza, uvoznik bi mogao biti odgovoran prodavatelju za odštetu.

Uvjeti i način ostvarivanja tih prava prodavatelja definirani su nacionalnim zakonima država članica i ugovorom sklopljenim s dobavljačem.

Naš savjet

Radi sigurnosti, preporučujemo da s vlastitim dobavljačima razjasnite kakva je njihova politika povrata neusklađenih proizvoda i da se o tome dogovorite u ugovoru koji sklapate s dobavljačem. Međutim, ovi ugovori rijetko se mogu pregovarati i u praksi često nećete imati drugu mogućnost nego prihvatiti uvjete dobavljača.

Što se događa ako proizvod ne samo da nije u skladu s propisima, već je i opasan?

Ovaj modul se bavi samo pravilima o pravima potrošača i jamstvima u slučaju proizvoda koji nisu u skladu s propisima, npr. jakna koja je nošena samo tjedan dana nakon što je kupljena. Međutim, imajte na umu da postoje posebna pravila koja se odnose na proizvode koji se pokazuju opasnim, na primjer, glačalo koje se zapali tijekom glačanja košulje bez ikakvog vanjskog razloga.

U takvim slučajevima, za naknadu štete za tjelesne ozljede ili štetu na drugim predmetima osim proizvoda koji nisu u skladu s propisima, primjenjuje se drugi skup pravila koja se bave odgovornošću za proizvod i

sigurnošću proizvoda. Na europskoj razini, najvažniji zakonodavni akti predviđeni su Direktivom (EU) 2024/2853 o odgovornosti za neispravne proizvode¹² skupom općih i sektorskih pravila o sigurnosti proizvoda.

U određenim slučajevima, prema nekim nacionalnim zakonodavstvima država članica EU, čak i prodavatelj može biti solidarno odgovoran zajedno s proizvođačem ili uvoznikom za opasne proizvode, stoga obratite pozornost na ovaj skup pravila. 🇭🇷 U Hrvatskoj je ta odgovornost regulirana Zakonom o obveznim odnosima.(ZOO)

Koje su posljedice kršenja pravila o pravima i jamstvima potrošača?

Kada prodavatelj ne poštuje pravila o pravima i jamstvima potrošača definirana Direktivama o novoj prodaji robe i Direktivama o digitalnom sadržaju te njihovim nacionalnim zakonima o prenošenju, može se suočiti sa sankcijama.

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

Ako potrošač odluči zatražiti naknadu za neusklađenost, prodavatelj mora poštovati izbor potrošača u skladu sa zakonskim zahtjevima i pomoći mu u otklanjanju neusklađenosti. Prodavatelj ne smije stvarati nikakve prepreke koje bi otežale ostvarivanje prava potrošača na popravak ili zamjenu robe više nego što je potrebno.

Na primjer, prodavatelj ne može tražiti od potrošača da se vrati tjedan dana kasnije u trgovinu kako bi mu se zamijenio laptop jer taj dan nije spreman rješavati reklamaciju.

¹² Imajte na umu da je Direktiva o odgovornosti za proizvod nedavno revidirana te da će se nova Direktiva o odgovornosti za proizvod (Direktiva (EU) 2024/2853) primjenjivati na proizvode stavljene na

tržište od 9. prosinca 2026. Prethodna Direktiva o odgovornosti za proizvod (Direktiva 85/374/EEZ) i dalje će se primjenjivati u odnosu na proizvode stavljene na tržište ili u uporabu prije tog datuma.

Što se događa s prekograničnom prodajom ?

Budući da se razina zaštite potrošača može razlikovati među državama članicama, postoje posebna pravila EU-a koja određuju primjenjivo pravo ako prodajete preko granice.

U praksi, uvijek biste trebali provjeriti pravnu situaciju dotične zemlje kada ciljate potrošače u drugoj zemlji (npr. putem oglašavanja upućenog tim potrošačima ili web stranica prilagođenih jeziku).

Na primjer, zakonsko jamstveno razdoblje, tijekom kojeg je prodavatelj odgovoran za nedostatke prodane nove robe, može biti dulje od dvije godine predviđene Direktivom o prodaji nove robe. Dok je većina država članica EU odlučila zadržati dvogodišnje razdoblje, među kojima je i Hrvatska, neke od njih (Irska, Finska, Nizozemska, Švedska kako je opisano u Prilogu 1) imaju dulja razdoblja.

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

Ako usmjeravate svoje poslovne aktivnosti prema potrošačima u zemljama EU-a koje se razlikuju od vaše vlastite, na vaš ugovor sa stranim potrošačem obično se primjenjuje pravo zemlje u kojoj potrošač živi ¹³. Možete odabrati drugo pravo kao mjerodavno pravo, ali taj izbor ne može lišiti vašeg stranog potrošača zaštite koju jamče obvezni propisi njegove zemlje prebivališta.

Stoga, ako je vaša web stranica usmjerena na potrošače u drugoj državi članici, i općenito, kad god oglašavate ili nudite svoju robu ili usluge u drugim državama članicama, morate poštivati standard zaštite

potrošača zemalja na koje usmjeravate svoje poslovne aktivnosti.

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 ne 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 ¹⁴.

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 složeno pridržavati se zakona zemlje svojih 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 usklađuje važan dio zakonodavstva o zaštiti potrošača. To znači da se u načelu ista pravila primjenjuju u cijeloj EU-u.
2. Čak i ako u nekim elementima postoje razlike između država članica, to ne znači da vam nije

¹³Posebno takozvana Uredba „Rim I“ 593/2008.

¹⁴Za više informacija pogledajte spojene predmete C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH Sud

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 potrošaču veću pravnu 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 zemlje potrošača dulji od onog prema vašem vlastitom zakonu.
4. Uz pomoć modula 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.

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

Ako nudite svoje proizvode ili usluge potrošačima u drugoj zemlji EU-a i slučajno imate spor s potrošačem u toj zemlji 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, 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 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.

Direktiva o pružanju digitalnog sadržaja i digitalnih usluga- ukratko

Direktiva (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga stupila je na snagu u siječnju 2022. U nastavku možete pronaći njezine glavne elemente:

1) Opseg

Digitalni sadržaji i usluge uključuju širok raspon proizvoda kao što su videozapisi, glazbene datoteke, softver, događaji uživo, aplikacije za chat, društveni mediji itd.

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

- preuzeta glazba, mobilna aplikacija za streaming platformu koja ne radi na potrošačkom mobilnom telefonu,
- softver iznenada prestane raditi itd.

U takvim slučajevima, potrošač će imati pravo na sljedeća pravna sredstva

- tražiti vas da riješite problem,
- ako problem i dalje postoji:
 - o dobiti od vas sniženje cijene ili,
 - o raskinuti ugovor i dobiti povrat novca.

Do siječnja 2022. ova je zaštita postojala samo za opipljiva dobra na razini EU-a putem Direktive 1999/44/EZ o određenim aspektima prodaje potrošačke robe i povezanih jamstava koja je sada stavljena izvan snage.

Štoviše, u mnogim slučajevima potrošači nisu plaćali za pristup brojnim digitalnim sadržajima ili uslugama, već su umjesto toga davali svoje osobne podatke (npr. stvaranje računa na društvenim mrežama). S novim pravilima Direktive o digitalnom sadržaju, potrošači sada imaju posebna prava u slučaju neispravnog digitalnog sadržaja ili usluge, čak i kada nisu platili cijenu, ali su dali svoje osobne podatke.

2) Ista pravila u cijeloj EU

Direktiva je u potpunosti usklađena:

- kriteriji sukladnosti,
- prava u slučaju neusklađenosti,
- pravila koja se odnose na odgovornost trgovaca,
- pravila o teretu dokazivanja i odgovarajućim obvezama stranaka u slučaju neusklađenosti, i,
- izmjena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Ostali elementi regulirani su na nacionalnoj razini. Za više informacija pogledajte relevantno nacionalno zakonodavstvo kojim se prenose Direktive. Možete ih pronaći na mrežnim stranicama Europske komisije.

Annexes

PRIOLOG 1: Nacionalni prijenos

Direktive o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima

Zelena boja označava države članice koje prelaze minimalne standarde Direktive 1999/44/EZ

Ključne odredbe Direktive o CSG-u				
Države članice	Trajanje zakonskog jamstva (godine)	Obveza obavještanja potrošača ¹⁵	Razdoblje obrnutog tereta dokazivanja	Hijerarhija lijekova
Austrija	2	Ne	1 godina	Da
Belgija	2	Da ¹⁶	1 godina	Da
Bugarska	2	Da ¹⁷	1 godina	Da
Hrvatska	2	Da	1 godina	Da
Cipar	2	Da	1 godina	Da
Češka	2	Da ¹⁸	1 godina	Da
Danska	2	Da	1 godina	Da ¹⁹
Estonija	2	Da	1 godina	Da ²⁰
Francuska	2	Ne	2 godine	Da
Njemačka	2	Ne	1 godina	Da
Grčka	2	Ne	1 godina	Slobodan izbor
Mađarska	2	Da	1 godina	Da
Irska	6*	Ne	1 godina	Da + kratkoročno pravo odbijanja ²¹
Italija	2	Da	1 godina	Da
Latvija	2	Da	1 godina	Da ²²
Litva	2	Da ²³	1 godina	Slobodan izbor
Luksemburg	2	Da ²⁴	1 godina	Da ²⁵
Malta	2	Da	1 godina	Da
Poljska	2	Ne	1 godina	Da ²⁶
Portugal	2	Da	2 godine	Slobodan izbor

¹⁵Zbog jednostavnosti, nedostatak obveze obavještanja uključen je u ovu kategoriju, iako strogo govoreći Direktiva ne predviđa obvezu obavještanja, već dopušta državama članicama da uključe obvezu obavještanja.

¹⁶Potrošač mora obavijestiti o nesukladnosti u roku od dva mjeseca od kada je za nju saznao. u vezi sa zaštitom potrošača na prodaju robe široke potrošnje / Zakon o zaštiti potrošača u slučaju prodaje robe široke potrošnje (2004.), vidi : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&number=1

¹⁷Vidi članak 126. Zakona o zaštiti potrošača. Međutim, postojanje tog pravila nije formalno obaviješteno Europskoj komisiji.

¹⁸Češki zakon navodi da „potrošač mora kontaktirati trgovca bez nepotrebnog odgađanja nakon otkrivanja nedostatka“. Zakon br. 89/2012 Zb., Novi građanski zakonik („Nový občanský zákoník“ i NCC).

¹⁹U Danskoj potrošač može tražiti povrat novca ako je nedostatak značajan, ali ne ako prodavatelj ponudi popravak ili zamjenu proizvoda – vidi članak 78. Zakona o prodaji robe (Købelov)

²⁰Estonski propisi temelje se na ideji slobodnog izbora pravnog lijeka, dajući, međutim, prodavatelju mogućnost da se nosi s nedostatkom popravkom ili zamjenom.

²¹SI br. 11/2003 - Pravilnik Europskih zajednica (Određeni aspekti prodaje robe široke potrošnje i povezana jamstva) iz 2003., <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²²Od zakonske promjene iz 2015.

²³Potrošač mora obavijestiti u razumnom roku, u skladu s člankom 6.327. Građanskog zakonika br. VIII-1864 od 18. srpnja 2000.

²⁴Potrošač mora obavijestiti prodavatelja o svakoj neusklađenosti proizvoda u „razumnom roku“, ali budući da taj rok nije definiran, on zapravo znači dvije godine nakon isporuke. Prema članku L. 212-6, podstavku 2, postoji drugi dvogodišnji rok za podnošenje zahtjeva za ostvarivanje jamstva; on počinje teći od trenutka kada je potrošač prijavio trgovcu neusklađenost robe.

²⁵Prodavatelj bi trebao provesti pravne lijekove u roku od mjesec dana. Ako to nije slučaj, potrošač može zatražiti zamjenu i dobiti puni povrat cijene proizvoda ili zadržati proizvod i dobiti djelomični povrat novca. Međutim, potrošač može dobiti daljnje smanjenje cijene za štetu ako može dokazati da je neusklađenost neispravne robe stvorila dodatne troškove ili bila opasna za zdravlje.

²⁶Poljska pravila koja se primjenjuju od prosinca 2014. temelje se na ideji slobodnog izbora pravnog lijeka, dajući, međutim, prodavatelju mogućnost da se nosi s nedostatkom popravkom ili zamjenom.

Ključne odredbe Direktive o CSG-u				
Države članice	Trajanje zakonskog jamstva (godine)	Obveza obavještanja potrošača ¹⁵	Razdoblje obrnutog tereta dokazivanja	Hijerarhija lijekova
Rumunija	2	Da	1 godina	Da
Slovačka	2	Da	1 godina	Da
Slovenija	2	Da	1 godina	Slobodan izbor
Španjolska	2	Da	1 godina	Da
Švedska	3	Da	1 godina	Da
Nizozemska	Nema fiksnog vremenskog ograničenja	Da	1 godina	Da

¹⁵Odgovornost prodavatelja u tim državama članicama ograničena je samo zastarnim rokom.

PRILOG 2 - Elementi nacionalnog zakonodavstva koji nadilaze Direktivu o prodaji robe široke potrošnje i jamstvima 1999/44/EZ (vidi ponovno označeno zelenim).

Član Države	Vrsta jamstva i trajanje zakonskog jamstva (godine)	Suspenzija pravno jamstvo tijekom popravak/zamjena	Točan vremenski okvir u kojem treba popraviti ili zamijeniti robu	Rezervni dijelovi -obveza održavanja rezervnog dijelovi	Rezervni dijelovi - obveza informiranja potrošača
Austrija	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne (obrnuto) ²⁷
Belgija	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Bugarska	Ujednačeno (2 godine)	Da	U roku od mjesec dana	Ne	Ne
Hrvatska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Cipar	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Češka	Ujednačeno (2 godine)	Ne	30 dana	Ne	Ne
Danska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ²⁸	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Estonija	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje	Razuman vremenski okvir ²⁹	Ne	Ne
Finska	Diferencirano	Ne	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Francuska	Ujednačeno (2 godine)	Ne	1 mjesec	Da	Da
Njemačka	Ujednačeno (2 godine)	Ne	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Grčka	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje	Razuman vremenski okvir	Da	Ne
Mađarska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³⁰	15 dana	Ne	Ne
Irska	Zastarni rok (6 godina)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne

²⁷U Austriji prodavatelj mora obavijestiti kupca da nema rezervnih dijelova kada je to važno (gdje bi potrošač mogao upotrijebiti tu informaciju za odabir proizvoda koji ima dostupne rezervne dijelove).

²⁸Dvije godine za zamjenu, tri godine za popravak.

²⁹U Estoniji je potrebno odgovoriti na pitanje ili pritužbu potrošača u roku od 15 dana, ali ne postoji rok za sam pravni lijek.

³⁰Obustava zakonskog jamstva za popravak, novo razdoblje za zamjenu.

Član Države	Vrsta jamstva i trajanje zakonskog jamstva (godine)	Suspenzija pravno jamstvo tijekom popravak/ zamjena	Točan vremenski okvir u kojem treba Popravite ili zamijenite robu	Rezervni dijelovi - obveza održavanja rezervnog dijelovi	Rezervni dijelovi - obveza informiranja potrošača
Italija	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Djelomično
Latvija	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir ³¹	Ne	Ne
Litva	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Luksemburg	Ujednačeno (2 godine)	Da	1 mjesec	Ne	Ne
Malta	Ujednačeno (2 godine)	Da	Razuman vremenski okvir	Da	Ne
Poljska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³²	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne
Portugal	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³³	30 dana	Da	Ne
Rumunija	Ujednačeno (2 godine)	Da	15 dana	Da (proizvođači)	Ne
Slovačka	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³⁴	30 dana	Ne	Ne
Slovenija	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³⁵	8 dana	Da	Da
Španjolska	Ujednačeno (2 godine)	Novo razdoblje ³⁶	Razuman vremenski okvir	Da	Ne
Švedska	Ujednačeno (3 godine)	Ne	Razuman vremenski okvir	Da (određeni slučajevi) ³⁷	Ne
Nizozemska	Diferencirano	Da	Razuman vremenski okvir	Ne	Ne

³¹Iako se razuman rok općenito smatra 30 dana, stoga ne postoji točan zakonski rok.

³²Samo za zamjenu, ne za popravak.

³³Samo za zamjenu, ne za popravak.

³⁴Samo za zamjenu, ne za popravak.

³⁵Samo za zamjenu ili glavne komponente proizvoda.

³⁶Obustava zakonskog jamstva za popravak, novo razdoblje za zamjenu.

³⁷Ako nedostatak rezervnih dijelova ili potrošnog materijala ometa upotrebu robe, a potrošač je u trenutku kupnje imao dobar razlog vjerovati da će proizvod biti upotrebljiv, proizvod će se smatrati neispravnim prema pravilima o stvarnim nedostacima robe utvrđenim u Zakonu o prodaji robe potrošačima (1990:932).



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu