



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Opće pravo o zaštiti potrošača

Teorijski temeljni dokument

2022-2023

General Consumer Law - Croatia
September 2022 - version 1

TABLICA SADRŽAJA

Uvod u ovaj teorijski temeljni dokument.....	3
O Consumer PRO.....	3
1. UVOD I POVIJEST POTROŠAČKE POLITIKE.....	5
2. KLJUČNA PRAVA I OBVEZE POTROŠAČA U SUŠTINI.....	5
2.1. Predugovorni zahtjevi za informacijama.....	5
2.2. Pravo na odustajanje.....	8
2.3. Prava potrošača i jamstvo.....	10
2.4. Nepoštena poslovna praksa.....	15
2.5. Nepošteni uvjeti ugovora.....	17
3. GLAVNI IZAZOVI OPĆE POTROŠAČKE POLITIKE.....	19
3.1. Predugovorne informacije.....	19
3.2. Pravo na odustajanje.....	19
3.3. Prava potrošača i jamstvo.....	20
3.4. Nepoštena poslovna praksa.....	20
3.5. Nepošteni uvjeti ugovora.....	21
4. ZAKONI I PROPISI NA EU I NACIONALNOJ RAZINI.....	21
4.1. Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima ("UCTD").....	21
4.2 Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi ("UCPD").....	22
4.3 Direktiva o pravima potrošača ("CRD").....	23
4.4. Direktiva o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe i Direktive o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga.....	23
4.5. Pravne reference nove Direktive u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Direktiva o modernizaciji).....	24
5. RELEVANTNA SUDSKA PRAKSA.....	24
5.1. Baza podataka o nepoštenoj poslovnoj praksi.....	24
5.2. Baza podataka Direktive o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima.....	24
5.3. Baza podataka Direktive o pravima potrošača.....	24
5.4. Dokumentacija Europskog suda pravde o predmetima prava potrošača.....	25
5.5. Baza podataka potrošačkog prava.....	25
6. Što potrošači mogu učiniti ako imaju problem?.....	25
6.1. Nacionalne udruge potrošača.....	25
6.2. Europski potrošački centri (ECC-NET).....	25
6.3. Postupci u sporovima male vrijednosti na sudovima i Europski postupak u sporovima male vrijednosti (ESCP).....	25
6.4. Tijela javne vlasti.....	26

6.5. Tijela za alternativno rješavanje sporova (ADR) i platforma za online rješavanje sporova (ODR)	26
6.6. Predstavničke tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača	27
6.7. Redovni sudski postupci.....	28
7. OSTALI ZANIMLJIVI ALATI: BAZE PODATAKA EU SUDSKE PRAKSE	28

Ovaj materijal nastao je u sklopu projekta [Consumer PRO](#), koji je inicijativa Europske komisije u okviru Europskog potrošačkog programa. Podrška Europske komisije ne znači odobravanje sadržaja koji se odnose samo na stavove autora. Komisija se ne može smatrati odgovornom za upotrebu informacija sadržanih u njima.

UVOD U OVAJ TEORIJSKI TEMELJNI DOKUMENT



Poštovani čitatelju,

Ovaj teorijski temeljni dokument dio je resursa za obuku razvijenih za Consumer PRO, inicijativu EU-e koja ima za cilj učiniti organizacije za zaštitu potrošača i druge aktere potrošačke politike bolje opremljenima za zaštitu potrošača u svojoj zemlji.

Cilj ovog dokumenta je vama i vašim timovima pružiti korisne i relevantne informacije o pravima potrošača. Njegov sadržaj pripremili su BEUC-ovi stručnjaci za politiku prava potrošača iz europske perspektive kako bi vam pružili ključeve za:

- Brzu obuku vaših timova praktičara,
- Lak pronalazak relevantnih informacija,
- Omogućavanje -vašem osoblju bolje informiranje potrošača o njihovim pravima i,
- Podizanje svijesti vaših nacionalnih ministarstava i vlasti o pravima potrošača.

Ovaj teorijski temeljni dokument temelji se na prethodnoj verziji i ažuriran je kako bi odražavao činjenicu da su Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača i Direktiva 2005/29/EC o nepoštenoj poslovnoj praksi subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu značajno izmijenjene Direktivom u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača od 27. studenog 2019. Nadalje, uzima se u obzir i Direktiva (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga („Direktiva o digitalnom sadržaju“) kojom se uvodi zakonsko jamstvo za digitalni sadržaj i digitalnu uslugu.

Ovaj teorijski temeljni dokument predstavlja dio resursa za obuku koji se trebaju prilagoditi nacionalnim specifičnostima kada one postoje. Postoje komplementarni teorijski temeljni dokumenti dostupni na zahtjev ili online, a koji se odnose na temu Digitalnih prava i Kolektivne pravne zaštite, na engleskom kao i na mnogim drugim europskim jezicima.

O Consumer PRO

Consumer PRO inicijativa je Europske komisije u okviru Europskog potrošačkog programa, a provodi je BEUC – Europska organizacija potrošača. Cilj inicijative je izgraditi kapacitete europskih organizacija potrošača i drugih aktera potrošačke politike kroz neformalno obrazovanje. Projekt pokriva države članice EU, Island i Norvešku.

Za više informacija, obratite se na Info@consumer-pro.eu.

Europska komisija također nudi praktičnu obuku za mala i srednja poduzeća koja žele razumijeti svoje obveze pri trgovanju s potrošačima u EU bez proučavanja pravne pozadine (ConsumerLawReady.eu).

1. UVOD I POVIJEST POLITIKE PRAVA POTROŠAČA

Nakon stvaranja europskog "jedinog tržišta", bilo je bitno provesti snažnu politiku zaštite potrošača i -zajamčiti prava za 500 milijuna potrošača na tržištu EU.

Zaštita potrošača priznata je i Ugovorom o Europskoj uniji i Ugovorom o funkcioniranju Europske unije (UFEU)¹.

Članak 12. UFEU-a utvrđuje da se „zahtjevi za zaštitu potrošača uzimaju u obzir pri definiranju i provedbi drugih politika i aktivnosti Unije”. A članak 169. UFEU-a navodi da „[...] radi promicanja interesa potrošača i osiguravanja visoke razine zaštite potrošača, Unija pridonosi zaštiti zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, kao i promicanju njihova prava na obaviještenost, obrazovanje i organiziranje u svrhu zaštite njihovih interesa”. Te su se politike realizirale u konkretnim uvjetima uzimajući u obzir razvoj tržišta i nadležnosti EU. Potrošači su u EU-u zaštićeni od nepoštene poslovne prakse, nepoštenih ugovornih uvjeta moraju im se pružiti jasne i razumljive informacije prije sklapanja ugovora.

Potrošačko pravo EU izgrađeno je tijekom posljednja tri desetljeća na direktivama koje usklađuju različite aspekte zaštite potrošača. Odjeljci nastavku daju pregled glavnih prava potrošača kako ih je usvojio europski zakonodavac. Danas je veći dio potrošačkog prava EU potpuno usklađen, što znači da države članice ne mogu zadržati ili usvojiti višu razinu zaštite potrošača. Međutim, u nekim su okolnostima direktive dopuštale nacionalnim zakonodavcima odstupanje od europskih pravila (npr. uvođenjem dodatnih zahtjeva za predugovorne informacije koje se moraju pružiti u poslovnim prostorijama). Također je važno naglasiti da sve što nije obuhvaćeno pravom EU je u nadležnosti država članica te stoga mogu postojati razlike među državama članicama (npr. glede pravila o sklapanju ugovora).

2. KLJUČNA PRAVA I OBVEZE POTROŠAČA U SUŠTINI

2.1. Zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja

Prije nego što se obveže ugovorom, potrošač će biti obaviješten o određenim informacijama kako bi mogao napraviti informiran izbor.

Ove predugovorne informacije trebale bi biti lako čitljive i razumljive prosječnom potrošaču i trebale bi biti dane na jasan, čitljiv i razumljiv način. Skup predugovornih informacija koje treba dati potrošačima definiran je u Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača.² ("[Direktiva o pravima potrošača](#)") ili "CRD") i razlikuje se ovisno o vrsti izvršene transakcije:

- Članak 5. daje popis predugovornih informacija koje treba dostaviti za kupnju u trgovini.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>

- Članak 6. navodi zahtjeve za informacijama za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija (npr. kupnje putem interneta), uključujući i one u vezi s postojanjem prava na odustajanje (u daljnjem tekstu: jednostrani raskid).
- Neki ugovori kao što su socijalne usluge, socijalna skrb, kockanje, ugovori o pravu na vremenski ograničenu uporabu isključeni su iz područja primjene Direktive o pravima potrošača. Potpuni popis izuzeća nalazi se u članku 3. stavku 3. Direktive o pravima potrošača.
- Za neke ugovore, posebne predugovorne informacije zahtijevaju se u sektorskom zakonodavstvu, kao što je ugovor o potrošačkom kreditu³ ili elektroničke komunikacijske usluge⁴.
- Osim toga, članak 3. stavak 4. Direktive o pravima potrošača uveo je mogućnost da države članice izuzmu transakcije male vrijednosti (manje od 50 €) od zahtjeva za predugovornim informacijama. Ovo je izuzeće moguće samo za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija.

Na nacionalnoj razini

Prema Direktivi o pravima potrošača, države članice mogu ići dalje od zahtjeva i uvesti zahtjeve za dodatnim informacijama za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama. Kako biste provjerili koje su se države članice odlučile za to, možete pogledati izvješće o primjeni Direktive o pravima potrošača [Završno izvješće i Tablica predviđena u tu svrhu](#)⁵.

Direktiva dopušta državama članicama da to učine samo za ugovore koji nisu ugovori na daljinu ili ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija. Za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija Direktiva ne predviđa ovu mogućnost zbog učinka potpunog usklađivanja⁶.

Direktiva o pravima potrošača izmijenjena je [Direktivom \(EU\) 2019/2161](#) o boljoj provedbi i modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača, tzv. „Direktiva o modernizaciji“. Od 28. svibnja 2022. (datum primjene mjera prenošenja), ažurirat će se nekoliko zahtjeva za predugovorne informacije i primjenjivat će se novi dodatni zahtjevi za predugovorne informacije za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija.

Primjerice, trgovci će biti dužni potrošačima dati njihov broj telefona i e-mail. Trgovci također mogu postaviti alternativne načine komunikacije za potrošače (npr. chatove, automatizirane glasovne asistente, chatbotove itd.), koji moraju osigurati izravnu i učinkovitu komunikaciju. S obzirom na takve komunikacijske alate, trgovac bi trebao jasno i pravodobno obavijestiti potrošače dopuštaju li

³Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkom kreditu i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ

⁴Vidi Direktivu (EU) 2018/1972 (Europski zakonik o elektroničkim komunikacijama), članke 102–107.

⁵https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁶Za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija, prema članku 6. stavku 7. CRD-a, države članice imale su samo regulatorni izbor da zadrže ili uvedu u svoje nacionalno pravo jezične zahtjeve u vezi s ugovornim informacijama, kako bi osigurale da su te informacije lako razumljive potrošaču.

praćenje sadržaja i datuma/vremena korespondencije. Gdje je primjenjivo, trgovci će također morati obavijestiti potrošače o personalizaciji cijena na temelju automatiziranog donošenja odluka.

Od 28. svibnja 2022. novi članak 6.a revidirane Direktive o pravima potrošača uvest će zahtjeva za nove posebne informacije za ugovore sklopljene na internetskim tržištima. Pružatelj internetskog tržišta će prije sklapanja ugovora morati obavijestiti potrošače o glavnim parametrima koji određuju rangiranje ponuda prikazanih kao rezultat upita za pretraživanje te relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre. Osim toga, potrošače treba obavijestiti:

- Je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili ne, na temelju izjave te treće strane pružatelju internetskog tržišta.
- Ako treća strana nije trgovac, EU pravo potrošača ne primjenjuju se na ugovor.
- Gdje je primjenjivo, kako se obveze povezane s ugovorom dijele između treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružatelja internetskog tržišta.

Ti podaci moraju biti prikazani na jasan, prikladan i razumljiv način te na način primjeren korištenom sredstvu komunikacije na daljinu. Na primjer, može se pružiti u određenom dijelu sučelja web stranice koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su predstavljene ponude.

Na nacionalnoj razini

Države članice mogu nametnuti dodatne zahtjeve za informacije za pružatelje internetskih tržišta.

Osim popisa informacija koje je potrebno dostaviti prije sklapanja ugovora, Direktiva o pravima potrošača također definira formalne zahtjeve o tome kako je potrebno dostaviti te informacije:

- Članak 7. postavlja formalne zahtjeve za različite vrste ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, na primjer utvrđuje da trgovci moraju dostaviti predugovorne informacije u pisanom obliku (na papiru ili uz pristanak potrošača – na drugom trajnom mediju)⁷ na čitljivom, jednostavnom i razumljivom jeziku.
- Članak 8. daje popis formalnih zahtjeva za ugovore na daljinu. Na primjer, Direktiva o pravima potrošača kaže da se predugovorne informacije trebaju pružiti ili učiniti dostupnima potrošačima na način koji je primjeren korištenom komunikacijskom sredstvu, na jednostavan i razumljiv način. Konkretno, to znači da obvezni podaci moraju biti lako dostupni i vidljivi potrošačima. Navođenje ovih predugovornih informacija u uvjetima i odredbama neće se smatrati dovoljnim. Direktiva o pravima potrošača također nameće poseban zahtjev za ugovore sklopljene elektroničkim putem u kojima potrošači imaju obvezu plaćanja⁸. U takvim situacijama, trgovci bi trebali potrošače upozoriti, na uočljiv i jasan način, neposredno prije nego što predaju svoje narudžbe, barem na sljedeće:
 - glavne karakteristike robe ili usluge.
 - ukupnu cijenu robe ili usluge.

⁷Članak 7(1) CRD.

⁸Članak 8. stavak 2. CRD-a.

- trajanje ugovora i/ili uvjet za njegov raskid u slučaju ugovora na neodređeno vrijeme.
- gdje je primjenjivo, minimalno trajanje obveza potrošača prema ugovoru.

Prije sklapanja ugovora, potrošači također trebaju biti jasno obaviješteni postoji li obveza plaćanja, u protivnom, neće biti vezani ugovorom⁹. To znači da gumb koji se koristi za slanje narudžbe na web stranici ili sučelju aplikacije mora biti jasno označen. Dotična oznaka (naljepnica) mora biti na samom gumbu ili neposredno uz njega.

Nadalje, Direktiva o pravima potrošača predviđa formalna pravila za ugovore sklopljene putem sredstava daljinske komunikacije koja nameću tehnička ograničenja na količinu informacija koje se mogu prezentirati potrošaču, kao što su telefonski pozivi, glasovni asistenti za kupnju, SMS.¹⁰ U takvim situacijama Direktiva dopušta trgovcu da potrošaču pruži ograničeniji raspon informacijskih elemenata prije sklapanja ugovora na daljinu, dok sve preostale informacije koje zahtijeva članak 6. stavak 1. mora dostaviti drugi izvor na jednostavnom i razumljivom jeziku (npr. e-pošta ili hiperveza na web stranicu).

Na nacionalnoj razini

Države članice ne mogu nametnuti daljnje formalne zahtjeve za predugovornim informacijama kako bi ispunile obveze informiranja definirane u Direktivi o pravima potrošača, osim formalnih zahtjeva za ugovore na daljinu sklopljene putem telefona. U potonjem slučaju, države članice mogu zahtijevati da trgovci potvrde ponudu potrošaču, koji će biti vezan tek nakon što potpiše ponudu ili pošalje pisani pristanak¹¹. Države članice također mogu predvidjeti da takva potvrda mora biti izrađena na trajnom mediju.

Ako želite provjeriti kako su sve zemlje EU-a prenijele Direktivu o pravima potrošača, možete posjetiti [Bazu podataka o potrošačkom pravu](#)¹².

Uz ažuriranu Direktivu o pravima potrošača, potrošači će također imati koristi od prava i zaštite iz Direktive ne samo kada plaćaju novcem za robu ili usluge, već i kada daju osobne podatke kako bi primili digitalnu uslugu ili sadržaj. Međutim, pravila Direktive neće se primjenjivati kada su podaci strogo nužni u svrhu izvršenja ugovora i poštivanja pravnih zahtjeva (npr. adresa e-pošte na koju se treba dostaviti digitalni sadržaj ili registracija potrošača radi sigurnosti i svrhe identifikacije gdje je to izričito propisano primjenjivim zakonom).

2.2. Pravo na jednostrani raskid

Pravo na jednostrani raskid moćan je alat koji pravo EU daje potrošaču. Omogućuje potrošaču da jednostrano raskine ugovor, bez obrazloženja, u roku od 14 dana od primitka robe u posjed. Pravila o pravu na jednostrani raskid za ugovore o uslugama učinkovito omogućuju potrošaču da testira uslugu i odluči, u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, hoće li je zadržati ili ne.

⁹Idem, drugi podstavak.

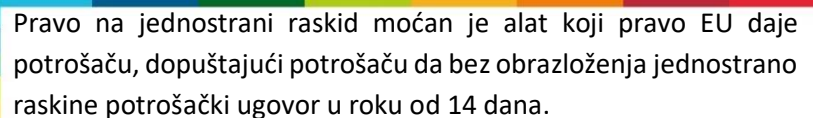
¹⁰Članak 8. stavci 4. i 5. CRD-a.

¹¹Članak 8. stavak 6. CRD-a.0

¹²https://e-justice.europa.eu/591/HR/consumer_law_database?init=true

Za digitalni sadržaj vrijede dva različita režima odustajanja, ovisno o načinu isporuke. Digitalni sadržaj isporučen na fizičkom mediju slijedi pravila za robu (npr. DVD s filmom ili video igrom) – tj. jednostrani raskid je moguć unutar 14 dana od dana dostave. Nasuprot tome, ne postoji pravo na jednostrani raskid u slučaju isporuke digitalnog sadržaja preuzetog online, uz nekoliko uvjeta – pristanak za isporuku prije isteka roka, upozorenje o gubitku prava na jednostrani raskid i potvrda potrošača da je s tim upoznat.¹³

- Sukladno članku 9. Direktive o pravima potrošača, pravo na jednostrani raskid odnosi se i na potrošačke ugovore sklopljene na daljinu i potrošačke ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija.
- Članak 11. Direktive o pravima potrošača daje informacije o tome kako potrošači mogu ostvariti svoje pravo na jednostrani raskid.
- Članak 12. govori o učincima jednostranog raskida na korištenje prava.
- Članci 13. i 14. određuju obveze trgovca i potrošača u slučaju jednostranog raskida.
- Članak 15. govori o učincima korištenja prava na jednostrani raskid na popratne ugovore.
- Konačno, članak 10. Direktive navodi posljedice za trgovce ako potrošačima ne pruže predugovorne informacije o pravu na jednostrani raskid (tj. produljenje roka za jednostrani raskid na 12 mjeseci od kraja prvobitnog roka za jednostrani raskid, nema odgovornosti za umanjenu vrijednost robe, uvjetno oslobođenje od obveze plaćanja primljenih usluga i digitalnog sadržaja na internetu).



Pravo na jednostrani raskid moćan je alat koji pravo EU daje potrošaču, dopuštajući potrošaču da bez obrazloženja jednostrano raskine potrošački ugovor u roku od 14 dana.

Međutim, pravo na jednostrani raskid nije predviđeno u svim ugovorima na daljinu/ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija. Postoji 13 izuzetaka, na primjer:

- roba koja je izrađena prema specifikacijama na zahtjev potrošača;
- ugovori o uslugama, nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je izvršavanje počelo uz izričiti prethodni pristanak potrošača, te uz potvrdu da će izgubiti pravo na jednostrani raskid nakon što trgovac u potpunosti izvrši ugovor;
- isporuka zapečaćene robe koja nije prikladna za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga te je nakon isporuke bila oštećena;
- ugovori sklopljeni na javnoj dražbi i dr.

Potpuni popis izuzeća može se pronaći u [Članaku 16.](#) Direktive o pravima potrošača.

Za više praktičnih primjera pogledajte odjeljak 5.11 Smjernica za tumačenje i primjenu Direktive o pravima potrošača, koji je dostupan [ovdje](#).

¹³Članak 16(m) CRD.

Od 28. svibnja 2022. i stupanja na snagu Direktive o „modernizaciji“, države članice će imati regulatorni izbor da produlje trajanja prava na jednostrani raskid s 14 na 30 dana za dvije vrste ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija:

- Nenaručene posjete trgovca domu potrošača – odnosno kada trgovac posjećuje potrošače u njihovom domu bez poziva ili bez prethodnog dogovora; i
- Izleti koje organizira trgovac s ciljem ili učinkom promicanja ili prodaje proizvoda potencijalnim potrošačima.

Cilj ove opcije je ponuditi dodatnu zaštitu potrošačima u pogledu ovih specifičnih prodajnih praksi i/ili kanala. Trgovci će prije sklapanja ugovora biti dužni obavijestiti potrošače o trajanju roka za jednostrani raskid¹⁴.

U svojoj izvornoj verziji Direktiva o pravima potrošača, a posljedično i pravo na jednostrani raskid, primjenjivali su se samo na ugovore u kojima su potrošači obvezni platiti cijenu. Prema novom članku 3. stavku 1. točki (a) CRD-a, uvedenim Direktivom o „modernizaciji“, potrošači će imati pravo na jednostrani raskid i kada nabave digitalni sadržaj i/ili koriste digitalne usluge ne putem plaćanja, već pružanjem osobnih podataka (osim ako su ti podaci nužni u svrhu izvršenja ugovora ili udovoljavanja zakonskim zahtjevima). Direktiva sada uređuje posljedice jednostranog raskida koje se tiču podataka s posebnim obvezama za trgovce,¹⁵ ali i za potrošače¹⁶.

Nadalje, ažurirana Direktiva o pravima potrošača zahtijeva od država članica da osiguraju da se kršenja nacionalnih odredbi donesenih u skladu s Direktivom sankcioniraju na učinkovit, proporcionalan i odvraćajući način. U skladu s člankom 24. Direktive o pravima potrošača, nacionalna tijela uključena u koordinirano djelovanje¹⁷ u vezi s prekograničnim prekršajima koji pogađaju potrošače u nekoliko država članica imat će ovlasti izreći novčanu kaznu do 4 % godišnjeg prometa trgovca ili do 2 milijuna eura ako podaci o prometu nisu dostupni. Države članice slobodne su zadržati ili uvesti veće maksimalne kazne.

2.3. Prava i jamstva potrošača

Direktiva o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe¹⁸ (u daljnjem tekstu "SGD") i Direktiva o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (u daljnjem tekstu "DCD")¹⁹ dva su važna alata za zaštitu potrošača u EU budući da uvode obvezno jamstvo usklađenosti za robu te za digitalni sadržaj i usluge.

¹⁴Dana 25. srpnja 2022. ažurirane informacije o dodatnim izborima država članica još nisu dostupne na web stranici Europske komisije

¹⁵Novi stavci 4 – 8 u članku 13 CRD.

¹⁶Novi stavak 2.a u članku 14. CRD-a.

¹⁷Vidi Uredbu (EU) 2017/2394 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača.

¹⁸Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999. /44/EC

¹⁹ Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga



DCD se odnosi na pružanje digitalnog sadržaja i usluga. Digitalni sadržaj se definira kao podaci proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku (npr. glazba, video itd.), dok su digitalne usluge one koje omogućuju stvaranje, obradu ili pohranu podataka u digitalnom obliku (npr. pohrana u oblaku) ili usluge koje omogućuju dijeljenje i interakciju s takvim podacima (npr. Facebook, YouTube itd.). DCD se primjenjuje neovisno o mediju koji se koristi za prijenos ili davanje pristupa digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi. DCD se također primjenjuje na bilo koji materijalni medij koji se koristi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja (npr. DVD). Brojevno neovisne interpersonalne komunikacijske usluge (npr. WhatsApp) također su uključene u opseg, iako su pristup internetu i druge elektroničke komunikacijske usluge isključene²⁰.

SGD se odnosi na sve ugovore o prodaji robe, bilo da su sklopljeni fizičkom prisutnošću (u trgovinama), online ili drugim sredstvima prodaje na daljinu. Roba s digitalnom komponentom (npr. pametna perilica rublja ili pametni sat) obuhvaćena je SGD-om.

Po SGD-u²¹, prodavatelj je odgovoran potrošaču za svaku neusklađenost koja postoji u trenutku isporuke robe, a koja postane očita u roku od dvije godine od tog trenutka:

- Prema SGD-u²², ako se nedostatak pojavi tijekom prve godine, prodavač je automatski odgovoran za to.
- Međutim, ako se nedostatak pojavi nakon prve godine, prodavač tada može tražiti od potrošača da dokaže da je postojao u trenutku isporuke.

SGD se također odnosi na robu s unaprijed instaliranim softverom (tj. pametni telefon) i robu koja je povezana s digitalnom uslugom (tj. proizvodi interneta stvari) sve dok je digitalna komponenta neophodna da bi roba obavljala svoje funkcije i da je obuhvaćeno istim kupoprodajnim ugovorom. To znači, na primjer, da će potrošači imati koristi od zakonskih jamstvenih prava za unaprijed instalirani softver, ako sigurnosna zakrpa nije isporučena ili ako ažuriranja nisu isporučena. Međutim, ako se roba i softver nude odvojeno (npr. potrošači preuzmu aplikaciju na svoj pametni telefon koja nije unaprijed instalirana), tada će usklađenost tog softvera biti obuhvaćena pravilima DCD-a.

Nacionalna razina

Što se tiče prebacivanja tereta dokazivanja, države članice mogle su u postupku prenošenja produljiti razdoblje prebacivanja tereta dokazivanja na dvije godine²³. Kao rezultat toga, države članice su možda različito prenijele Direktive – ovdje pogledajte pregled država članica.²⁴

²⁰Članak 3(5)(b) DCD.

²¹Članak 10. stavak 1. SGD-a.

²²Članak 11(1) SGD

²³Članak 11(2) SGD.

²⁴Dana 25. srpnja 2022. ažurirane informacije o potpunom prijenosu država članica još nisu dostupne na web stranici Europske komisije

U vezi s digitalnim sadržajima i digitalnim uslugama:

- Prema članku 12. stavku 2. DCD-a, ako potrošački ugovor predviđa jednu radnju isporuke (npr. preuzimanje pjesme) ili niz pojedinačnih radnji isporuke, teret dokazivanja jesu li isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga usklađeni u trenutku isporuke je na trgovcu za onu neusklađenost koja postane očita u roku od jedne godine od trenutka kada je digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučena.
- Prema članku 12. stavku 3. DCD-a, kada potrošački ugovor predviđa kontinuiranu opskrbu tijekom određenog vremenskog razdoblja (npr. pretplatnička usluga streaminga videa), teret dokazivanja jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili u usklađeni (unutar vremenskog razdoblja tijekom kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga trebaju isporučiti prema ugovoru) je na trgovcu za onu neusklađenost koja postane očita u tom razdoblju.
- Teret dokaza može se prebaciti na potrošača ako trgovac dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno s tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i trgovac je obavijestio potrošača o takvim zahtjevima na jasan i razumljiv način prije sklapanja ugovora. Potrošač je dužan u razumnim granicama surađivati s trgovcem kako bi pomogao u utvrđivanju uzroka neusklađenosti.²⁵

Kako bi se utvrdilo je li proizvod ili digitalna usluga ili sadržaj u skladu ili ne s ugovornim zahtjevima, SGD i DCD uveli su niz objektivnih i subjektivnih kriterija. Na primjer, objektivni kriteriji su da digitalni sadržaj, usluga(e) i roba moraju biti isporučeni sa svim dodacima i uputama koje potrošač može razumno očekivati da će primiti. Trgovci koji pružaju digitalni sadržaj ili digitalnu(e) uslugu(e) također osiguravaju da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna da bi digitalni sadržaj ili digitalna(e) usluga(e) bila(e) održavana(e) u skladu s njima. S druge strane, subjektivni kriteriji su na primjer da roba, digitalni sadržaj ili usluga(e) moraju biti opisa, količine i kvalitete te posjedovati funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke, prema zahtjevima ugovora. I objektivni i subjektivni kriteriji moraju se razmatrati na jednakoj osnovi.

²⁵Članak 12. stavak 4. i 5. DCD.



Za digitalni sadržaj i uslugu(e), subjektivni i objektivni zahtjevi za usklađenost definirani su u člancima 7. i 8. DCD-a, dok članak 9. uređuje nepravilnu integraciju, koja također može rezultirati nesukladnošću ako: (a) je integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršio trgovac ili je to izvršeno pod njegovom odgovornošću; ili (b) je integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge trebao izvršiti potrošač te je nepravilna integracija posljedica nedostataka u uputama za integraciju koje je dostavio trgovac.

Za usklađenost robe subjektivni i objektivni kriteriji definirani su u članku 6. i 7. SGD-a. Slično DCD-u, dodatna pravila o neusklađenosti zbog nepravilne instalacije robe postavljena su u članku 8. SGD-a.

Za razliku od Direktive o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu ²⁶od 1999. i SGD i DCD temelje se na načelu „maksimalnog usklađivanja”²⁷, što znači da države članice ne mogu odstupiti od zahtjeva osim ako je drugačije predviđeno Direktivama. Neki izbori dani su državama članicama EU kako bi se nadišli zahtjevi Direktiva, posebno kako bi se održala razina zaštite potrošača koja se već primjenjuje na nacionalnoj razini²⁸. Zbog toga su države članice možda drugačije prenijele neke odredbe SGD-a i DCD-a.

Internetska stranica EK pruža brz i potpun pregled situacije²⁹ po državi članici u pogledu zakonskog jamstvenog razdoblja. Također predstavlja nacionalnu provedbu³⁰svake od država članica.

Ukratko, nove su Direktive također utvrdile:

- Pokrivenost sve nove i rabljene robe koju prodaju trgovci dvogodišnjim zakonskim jamstvom usklađenosti kako je definirano u članku 10. Direktive o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe. Stroga i potpuno usklađena hijerarhija pravnih lijekova u slučaju neusklađenosti robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga te usklađeni modaliteti za korištenje tih pravnih lijekova. Potrošač može, u skladu s člankom 13. i 14. DCD-a i člankom 13. SGD-a, kako bi proizvod uskladio, zahtijevati popravak ili zamjenu i, ako je to nemoguće ili bi nastali nerazmjerni troškovi, sniženje cijene ili raskid ugovora.

²⁶ Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu

²⁷Članak 4. SGD i članak 4. DCD.

²⁸Na primjer, prema članku 11. stavku 2. Direktive o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, države članice mogu zadržati ili uvesti okretanje tereta dokazivanja dulje od razdoblja od jedne godine predviđenog Direktivom.

²⁹Dana 25. srpnja 2022. ažurirane informacije o potpunom prijenosu država članica još nisu dostupne na web stranici Europske komisije

³⁰Dana 25. srpnja 2022. ažurirane informacije o potpunom prijenosu država članica još nisu dostupne na web stranici Europske komisije

- Popravak ili zamjena bit će besplatni za potrošače u skladu s člankom 14. stavkom 1., kao što će usklađivanje digitalnog sadržaja/usluge biti besplatno za potrošače u skladu s čl. (3) DCD-a.
- DCD³¹ predviđa usklađena pravila o obvezama potrošača i trgovaca u slučaju raskida ugovora zbog neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.
- Direktiva o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe³² omogućuje državama članicama da u svoje nacionalno zakonodavstvo uvedu mogućnost trgovcima i potrošačima da ugovornim sporazumom smanje trajanje zakonskog jamstva u slučaju prodaje rabljene robe. Međutim, ugovoreno trajanje ni na koji način ne smije biti kraće od jedne godine.
- DCD predviđa usklađene pravne lijekove³³, ako trgovci ne isporuče digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu. Njime se također predviđaju usklađena pravila ako trgovci mijenjaju digitalni sadržaj ili usluge³⁴.
- DCD³⁵ predviđa da će potrošači također imati pravo na pravni lijek u slučaju neispravnog digitalnog sadržaja ili usluge, čak i ako nisu platili cijenu, ali su dali svoje osobne podatke (npr. stvaranje računa na društvenim mrežama).
- Direktiva o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe³⁶ uvodi dodatna pravila za komercijalno jamstvo, široko definirano kao svaka obveza trgovca da nadoknadi plaćenu cijenu ili da zamijeni, popravi ili servisira robu ako nije u skladu ili ne ispunjava druge zahtjeve. Osim toga, Direktiva uvodi posebnu vrstu komercijalnog jamstva - komercijalno jamstvo trajnosti. Ako proizvođač ponudi potrošaču komercijalno jamstvo trajnosti, on je izravno odgovoran potrošaču, tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti za popravak ili zamjenu pod uvjetima utvrđenim u članku 14.
- Komercijalno jamstvo može osigurati prodavatelj ili druga strana poput proizvođača. Pravno je obvezujući³⁷ za izdavatelja, ali su prava na temelju toga određena ugovorom i stoga će se razlikovati od jednog trgovca do drugog ili čak za različitu robu koju nudi isti trgovac. Nadalje, uvjeti navedeni u povezanom oglašavanju dostupnom u vrijeme ili prije sklapanja ugovora također će činiti dio opsega komercijalnog jamstva.

³¹16. do 18. DCD-a.

³²Članak 10(6) SGD.

³³Članak 13. DCD.

³⁴Članak 19. DCD.

³⁵Članak 3. stavak 1. DCD-a.

³⁶Članak 17. SGD.

³⁷Članak 17(1) SGD.

Ukratko – područja usklađena Direktivama

- Usklađenost robe, robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga:
 - o Kriteriji usklađenosti
 - o Odgovornost trgovca
- Pravni lijekovi
 - o Pravni lijekovi za neisporuku digitalnog sadržaja/usluga
 - o Pravni lijekovi za neusklađenost
 - o Modaliteti, uključujući teret dokazivanja, vremenska ograničenja, obveze stranaka
 - o Izmjena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge
- Sve ostalo = nacionalni zakon

2.4. Nepoštena poslovna praksa

Poslovna praksa je nepoštena, prema pravu EU, kada onemogućuje potrošača da na temelju potpunih informacija donese odluku o kupnji. Nepoštene poslovne prakse zabranjene su u cijeloj EU.

Budući da je Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi 2005/29/EZ („UCPD”) Direktiva o maksimalnom usklađivanju, države članice imaju iste standarde zaštite potrošača od nepoštene poslovne prakse. U praksi to znači da pravila moraju biti ista u cijeloj EU. Unatoč tome, radi zaštite ekonomskih interesa potrošača, dopušta državama članicama da nametnu strože zahtjeve u području financijskih usluga i nekretnina. Nadalje, UCPD ne sprječava države članice da donesu odredbe za zaštitu legitimnih interesa potrošača u kontekstu neželjenih posjeta trgovca domu potrošača ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promicanja ili prodaje proizvoda potrošačima³⁸.

- Direktiva zabranjuje zavaravajuću poslovnu praksu. Zavaravajuća poslovna praksa se sastoji od zavaravajućih radnji (članak 6.) i zavaravajućih izostavljanja (članak 7.).
- Direktiva također zabranjuje tzv. agresivne poslovne prakse. Takve agresivne prakse definirane su u članku 8. i članku 9. UCPD-a.
- Postoji 31 praksa na crnom popisu, uključujući online i offline poslovna ponašanja koja mogu negativno utjecati na slobodnu i potpuno informiranu ekonomsku odluku potrošača - Dodatak 1 UCPD-u. Prve 23 prakse s crne liste odnose se na zavaravajuće ponašanje trgovca, a posljednjih 8 su zabranjene agresivne poslovne prakse. Sve ove 31 prakse su nepoštene u svim okolnostima, procjena od slučaja do slučaja nije potrebna.

UCPD je također izmijenjen i dopunjen Direktivom o „modernizaciji”. Od 28. svibnja 2022. Prilog I. Direktive, koji sadrži popis poslovnih praksi koje će se u svim okolnostima smatrati nepoštenima, proširit će se s 4 nove zabranjene prakse, i to:

³⁸Novi stavci 5. i 6. u članku 3. UCPD-a

- Pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na online upit potrošača bez jasnog otkrivanja bilo kakvog plaćenog oglasa ili plaćanja posebno za postizanje višeg ranga proizvoda unutar rezultata pretraživanja³⁹.
- Preprodaja ulaznica za događaje potrošačima ako ih je trgovac nabavio korištenjem automatiziranih sredstava za zaobilaženje ograničenja nametnutog broju ulaznica koje osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica⁴⁰.
- Navodeći da su recenzije proizvoda podnijeli potrošači koji su stvarno koristili ili kupili proizvod, a da nisu poduzeli razumne i razmjerne korake kako bi provjerili potječu li od takvih potrošača⁴¹.
- Slanje ili naručivanje druge pravne ili fizičke osobe da dostavi lažne potrošačke recenzije ili preporuke ili lažno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka, u svrhu promicanja proizvoda⁴².

Trgovci će također morati pružiti sljedeće informacije koje će se smatrati bitnim za potrošače⁴³:

- za proizvode koji se nude na internetskom tržištu, bez obzira je li treća strana koja nudi proizvode trgovac ili ne, na temelju izjave te treće strane pružatelju internetskog tržišta. Ako propust pružatelja internetskog tržišta da obavijesti o identitetu stvarnog trgovca stvara dojam da je pružatelj internetskog tržišta stvarni trgovac, to može rezultirati njegovom odgovornošću za obveze trgovca;
- Ako trgovci daju pristup recenzijama proizvoda koje su dali potrošači, navode se informacije o tome jesu li i kako se osigurava da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su stvarno koristili ili kupili proizvod. Ove informacije trebaju obuhvatiti i posebne mjere za osiguranje autentičnosti i također općenitije objasniti obradu recenzija kako bi se osigurala njihova autentičnost. To uključuje objašnjenje o tome kako na predstavljanje recenzija utječu sponzorirane recenzije ili ugovorni odnosi između trgovca koji ih objavljuje (osobito platforme) i recenziranih trgovaca koji se nalaze na platformi, kao i informacije o tome jesu li sve recenzije objavljene, kako se izračunavaju prosječne ocjene recenzija. Ove informacije moraju biti jasne, razumljive, i dostupne prilikom pružanja pristupa recenzijama koje su dali potrošači, tj. informacije bi trebale biti dostupne na istom sučelju na kojem se recenzije objavljuju, uključujući jasno identificirane i vidljivo prikazane hiperveze. Ako trgovci nude potrošačima mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude različiti trgovci ili potrošači putem ključnih riječi ili drugih unosa, trebali bi jasno obavijestiti potrošače o glavnim parametrima koji određuju poredak prikazanih rezultata i relativnoj važnosti tih parametara. Stoga se ovaj zahtjev za informacijama odnosi samo na trgovce koji potrošačima omogućuju pretraživanje proizvoda koje nude drugi, treći trgovci ili potrošači, tj. internetska tržišta i alate za usporedbu.

³⁹Nova točka 11.a Priloga 1. UCPD-u.

⁴⁰Nova točka 23a Priloga 1. UCPD-u.

⁴¹Nova točka 23b Priloga 1. UCPD-u.

⁴²Nova točka 23c Priloga 1 UCPD-u.

⁴³Novi članci 7(4)(f), (4a), 7(6) UCPD.

Ne odnosi se na trgovce koji svojim potrošačima daju mogućnost pretraživanja samo među vlastitim ponudama različitih proizvoda. Zahtjev za pružanjem informacija također se ne odnosi na 'online tražilice'⁴⁴.

UCPD⁴⁵ će također izričito zabraniti reklamiranje robe, u jednoj državi članici, kao identične robi koja se prodaje u drugim državama članicama, dok ta roba ima znatno drugačiji sastav ili karakteristike (tzv. „Dvojna kvaliteta”), osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim čimbenicima (npr. korištenje lokalnih ili sezonskih sastojaka, dobrovoljna obveza trgovca da promovira zdraviju hranu ili nacionalna pravila o sastavu proizvoda).

Također će uvesti nova pravila za "prodaju od vrata do vrata" i komercijalne izlete. Uz nove odredbe, države članice imat će regulatorne mogućnosti za uvođenje daljnjih nacionalnih mjera kao što su stroža pravila o pravu na jednostrani raskid kako bi bolje zaštitile svoje potrošače u ovim vrstama prodaje (vidi točku 2.2 gore).

Ažurirani UCPD⁴⁶ će uvesti i izričitu obvezu država članica da osiguraju proporcionalne i učinkovite pojedinačne pravne lijekove za žrtve nepoštenih poslovnih prakse, koji nisu predviđeni u izvornoj verziji Direktive. One moraju uključivati, ovisno o okolnostima slučaja:

- raskid ugovora,
- sniženje cijene, odnosno
- naknadu štete.

Države članice zadržavaju mogućnost ponuditi i druge pravne lijekove žrtvama nepoštenih poslovnih prakse.

Konačno, države članice moraju osigurati da se kršenja nacionalnih odredbi donesenih u skladu s UCPD-om sankcioniraju na učinkovit, proporcionalan i odvraćajući način. U skladu s člankom 13. ažuriranog UCPD-a, nacionalna tijela uključena u koordinirano djelovanje⁴⁷ u vezi s prekograničnim prekršajima koji utječu na potrošače u nekoliko država članica EU-a imaju ovlasti izreći kaznu do 4% godišnjeg prometa trgovca ili do 2 milijuna eura ako podaci o prometu nisu dostupni. Države članice slobodne su zadržati ili uvesti veće maksimalne kazne.

2.5. Nepošteni uvjeti ugovora

[Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima \("UCTD"\)](#)⁴⁸ štiti potrošače od nepoštenih standardnih uvjeta koji u ugovorima između potrošača i trgovca stvaraju značajnu neravnotežu u pravima i obvezama između strana u ugovoru, na štetu potrošača – (čl. 3. UCTD-a).

⁴⁴Kako je definirano u Uredbi (EU) 2019/1150 o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja

⁴⁵Novi članak 6. stavak 2. točka (c) UCPD-a.

⁴⁶Novi članak 11a UCPD.

⁴⁷Vidi Uredbu (EU) 2017/2394 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača

⁴⁸Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima

- Dodatak Direktivi o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima sadrži indikativan i neiscrpan popis klauzula koje bi se mogle smatrati nepoštenima. Ugovorni uvjeti koji se nude potrošačima uvijek moraju biti sastavljeni jednostavnim i razumljivim jezikom, kako bi bili jasni, čitljivi i razumljivi, kako u obliku tako i u sadržaju. U slučaju sumnje oko značenja neke odredbe, primjenjivat će se tumačenje koje je najpovoljnije za potrošača - (članak 5.).
- Procjena o tome jesu li neke odredbe nepoštene prema UCTD-a ne odnosi se na definiciju glavnog predmeta ugovora ni na primjerenost cijene i naknade na jednoj strani, i isporučene usluge i robu, na drugoj, sve dok su te odredbe jasno i razumljivo sastavljene - (članak 4. stavak 2.).
- Ugovorni uvjeti koji se smatraju nepoštenim nisu obvezujući za potrošače, kao što je predviđeno nacionalnim zakonom, te stoga ne mogu imati nikakav učinak na potrošače. Ugovor će ostati obvezujući ako može opstati bez nepoštenih uvjeta - (članak 6.).

UCTD dopušta državama članicama da usvoje ili zadrže strože nacionalne odredbe kako bi osigurale višu razinu zaštite potrošača – članak 8. To bi moglo biti uvođenje takozvane „crne liste” nepoštenih ugovornih uvjeta (tj. u Francuskoj) ili proširenje primjene pravila UCTD-a na ugovore koji su pojedinačno sklopljeni između potrošača i trgovca.

Na nacionalnoj razini

Za brz i potpun pregled nacionalnog prenošenja svake od država članica kliknite [ovdje](#).

UCTD je također izmijenjen i dopunjen Direktivom o „modernizaciji”.

Baš kao i Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi, ažurirana Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima također će nacionalnim tijelima dati ovlasti da nametnu učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće sankcije. Države članice mogu ograničiti te sankcije na situacije u kojima su ugovorni uvjeti izričito definirani kao nepošteni u svim okolnostima nacionalnim pravom ili kada trgovac nastavi koristiti ugovorne uvjete koji su utvrđeni nepoštenima pravomoćnom odlukom nadležnog suda ili upravnog tijela (članak 8.b (2)). Kada rade zajedno, u okviru koordinirane akcije⁴⁹, o prekograničnim prekršajima koji utječu na potrošače u nekoliko država članica EU-a, nacionalna tijela imat će ovlasti izreći novčanu kaznu do 4 % godišnjeg prometa trgovca (članak 8.b(4)), ili do 2 milijuna eura ako informacije o prometu nisu dostupne (članak 8b(5)). Države članice slobodne su zadržati ili uvesti veće maksimalne kazne.

⁴⁹Prema Uredbi Uredbe (EU) 2017/2394 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača

3. GLAVNI IZAZOVI OPĆE POTROŠAČKE POLITIKE

3.1. Predugovorne informacije

Predugovorno informiranje jedno je od najpriznatijih prava potrošača. Međutim, brojne ankete, studije i presude nacionalnih i europskih sudova naglašavaju da mnogi trgovci ne poštuju svoje obveze pružanja predugovornih informacija potrošačima⁵⁰.

3.2. Pravo na jednostrani raskid

Ovo pravo potrošaču omogućuje testiranje i pregled proizvoda i usluga kupljenih na daljinu. Potrošači mogu jednostrano raskinuti ugovor sklopljen putem interneta u roku od 14 dana od dana primitka isporuke (u slučaju proizvoda) odnosno dana sklapanja ugovora (u slučaju usluga). To je pravo potrošača koje je najviše poznato građanima EU⁵¹, a 95 % kupaca u EU to smatra važnim⁵².

Ovo pravo na jednostrani raskid uvedeno je Direktivom o pravima potrošača⁵³ kako bi se izjednačila situacija potrošača koji kupuju putem interneta jer potonji nemaju mogućnost pregledati proizvode kao što bi to bio slučaj u klasičnoj trgovini.

Međutim, iako je ovo pravo dobro poznato i jednostavno, potrošači se u praksi suočavaju s mnogim preprekama kako bi ga ostvarili, kao što su:

- Neki trgovci odbijaju primijeniti Direktivu.
- Neki trgovci odbijaju naknadu potrošačima kada žele ostvariti to pravo.
- Potrošač ponekad dobije samo djelomični povrat novca, a neki se trgovci pretvaraju da je potrošač pogrešno koristio proizvod, a da pritom ne daju nikakav dokaz (npr. fotografiju).
- Neki trgovci lažno tvrde da nisu primili proizvod koji je potrošač vratio.
- Neki trgovci odbijaju nadoknadu potrošaču putem istog sredstva plaćanja koje koristi potrošač, već umjesto toga daju bonove.

⁵⁰Godine 2015. [provjera velikih razmjera](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf) kojim je koordinirala Europska komisija („SWEEP“) istaknula je da su na 743 kontrolirane web stranice nepravilnosti potvrđene u 436 slučajeva (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

⁵¹ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

⁵²Studija o primjeni Direktive o pravima potrošača (2017), 160.

⁵³Članak 9. Direktive o pravima potrošača.

3.3. Prava potrošača i jamstvo

Ako potrošač kupi robu ili digitalne usluge ili digitalni sadržaj od europskog trgovca ili trgovca koji usmjerava prodaju na europsko tržište, ima pravo na zakonsko jamstvo (vidi gornju točku 2.3).

Ovo zakonsko jamstvo treba razlikovati od takozvanih "komercijalnih jamstava". Potonje je dodatno ugovorno jamstvo, ponuđeno od strane prodavatelja ili proizvođača, koje je obvezujuće u skladu s posebnim uvjetima koje postavlja izdavatelj. Ove dvije vrste jamstava dovode do brojnih sporova za europske potrošače:



- Postoji velika zabuna za potrošače zakonskog jamstva usklađenosti i takozvanih komercijalnih jamstava. U praksi vrlo često trgovci ne informiraju potrošače o zakonskom jamstvu usklađenosti iako je to obveza, već se samo pozivaju na svoja komercijalna jamstva (npr. slučaj Apple).
- Neki trgovci odbijaju primijeniti zakonsko jamstvo, što potrošače često obvezuje platiti skupa kontravještačenja kako bi ostvarili svoja prava.
- Neki trgovci traže od potrošača da plati popravak pod zakonskim jamstvom što je zabranjeno zakonima EU.
- Neki trgovci traže od potrošača da predujme troškove povrata, ali ga nakon toga ne nadoknađuju.
- Prema SGD i DCD, ako se neusklađenost pojavi tijekom prve godine, smatra se da je neusklađenost postojala u trenutku isporuke. Trgovci moraju primijeniti zakonsko jamstvo od 2 godine osim ako dokažu da je na potrošaču uzrok kvara. Nakon prve godine teret dokazivanja se mijenja i na potrošaču je da dokaže da je proizvod bio neispravan u trenutku kupnje. U slučaju raskida ugovora nakon primjene zakonskog jamstva, povrat novca potrošačima često se vrši nakon dugog vremenskog razdoblja (ili ga lažni trgovci uopće ne vrše).
- U načelu, zakonsko jamstvo traje 2 godine za svu robu, bilo da je roba nova ili rabljena. Međutim, u nekoliko država članica zakonsko jamstvo za rabljene proizvode može se ugovorom smanjiti na ne manje od 1 godine. Provjerite svoj nacionalni zakon koji implementira Direktivu o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu.

3.4. Nepoštena poslovna praksa

Trgovačka praksa je nepoštena ako je u suprotnosti sa zahtjevima profesionalne pažnje i ako narušava ili je vjerojatno da će bitno narušiti gospodarsko ponašanje razumno dobro informiranog i razumnog i pažljivog potrošača u vezi s robom ili uslugom.

Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi⁵⁴ je potpuno usklađena⁵⁵ i odnosi se na sve sektore. To je vrlo dobar alat praktičan za poznavanje i korištenje. Međutim, njegova provedba je daleko od jedinstvene. Na primjer:

- Potrošači se suočavaju s nepoštenom poslovnom praksom u mnogim područjima i sve više u digitalnom području (društvene mreže, internetske platforme itd.).
- Zavaravajuće ekološke tvrdnje. Ovo je sada još važnije s Europskim zelenim planom. Neke nove nepoštene poslovne prakse dodane su u Aneks Direktive o „modernizaciji” kao što su skriveni oglasi ili lažne recenzije potrošača.

3.5. Nepošteni uvjeti ugovora

Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (93/13/EEZ) štiti potrošače od standardnih nepoštenih ugovornih uvjeta koje nameću trgovci. Primjenjuje se na sve ugovore o kupnji robe i usluga, bilo da su online ili offline. Međutim, Direktiva se ne primjenjuje na ugovorne uvjete koji odražavaju obvezujuće zakonske ili regulatorne odredbe, kao ni odredbe ili načela međunarodnih konvencija kojih su države članice EU ili EU stranke, poput onih u području prometa.

Slijedi neiscrpan popis ponavljajućih nepoštenih klauzula koje se nalaze u potrošačkim ugovorima:

- Potrošači se suočavaju s uvjetima ugovora koji neprikladno isključuju ili ograničavaju prava potrošača na naknadu ako trgovac ne ispuni svoj dio ugovora.
- Neki trgovci u svoje ugovore uključuju klauzule koje im dopuštaju jednostrani raskid ugovora bez davanja istog prava potrošaču.
- Neki trgovci zadržavaju pravo jednostrane izmjene ugovora bez valjanog razloga za to i bez obavijesti potrošača.
- Neki trgovci umeću klauzule u svoje ugovore kako bi ograničili prava potrošača na poduzimanje pravnih radnji.

4. ZAKONI I PROPISI NA EU I NACIONALNOJ RAZINI

4.1. Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima ("UCTD")

- [Direktiva Vijeća 93/13/EEZ](#) od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima.
- [Smjernice za tumačenje i primjenu Direktive Vijeća 93/13/EEZ](#) o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima.
- [Direktiva \(EU\) 2019/2161](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog

⁵⁴Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća

⁵⁵Osim aspekata navedenih u točki 2.4.

parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača.

Na nacionalnoj razini:

- Dostupni prijenosi na nacionalnoj razini [ovdje](#). U Republici Hrvatskoj Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima implementirana je Zakonom o zaštiti potrošača.
- Prema članku 8.a Direktive o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, države članice mogu poduzeti nacionalne mjere koje nadilaze zahtjeve UCTD-a. Sljedeća [tablica](#) odražava informacije koje su dostavile države članice (na dan 31. svibnja 2019.).

Dodatni dokumenti:

- Dostupne su praktične informacije o Direktivi o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima [ovdje](#).

4.2 Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi ("UCPD")

- [Direktiva 2005/29/EZ](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj trgovačkoj praksi”).
- [Smjernice za tumačenje i primjenu](#) Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi.
- [Pročišćeni tekst](#) revidirane Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća.
- [Direktiva \(EU\) 2019/2161](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača

Na nacionalnoj razini

- Dostupni prijenosi na nacionalnoj razini [ovdje](#). U Republici Hrvatskoj Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi implementirana je Zakonom o zaštiti potrošača.

Dodatni dokumenti:

- Više informacija o UCPD-u [ovdje](#).

4.3 Direktiva o pravima potrošača ("CRD")

- [Direktiva 2011/83/EU](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća.
- [Smjernice EU](#) o Direktivi o pravima potrošača.
- [Pročišćeni tekst](#) revidirane Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća.
- [Direktiva \(EU\) 2019/2161](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenog 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača

Na nacionalnoj razini:

- *Dostupan prijenos na nacionalnoj razini [ovdje](#). U Republici Hrvatskoj Direktiva o pravima potrošača implementirana je Zakonom o zaštiti potrošača.*

Dodatni dokumenti:

- Više informacija o Direktivi o pravima potrošača [ovdje](#).
- Informativne tablice o ključnim činjenicama o Direktivi o pravima potrošača [ovdje \(na EN\)](#).

4.4. Direktiva o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe i Direktiva o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga

- [Direktiva \(EU\) 2019/770](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima u vezi s ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga,
- [Direktiva \(EU\) 2019/771](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ.

Na nacionalnoj razini:

- U Republici Hrvatskoj [Direktiva \(EU\) 2019/771](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ implementirana je Zakonom o obveznim odnosima.
- U Republici Hrvatskoj [Direktiva \(EU\) 2019/770](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima u vezi s ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga implementirana je Zakonom o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga.

Dodatni dokumenti:

- Zakonska i komercijalna jamstva za robu široke potrošnje u EU, Islandu i Norveškoj “Vrijede li novca?” – [Izvešće ECC-NET-a \(ažurirano u travnju 2019.\)](#).
- [Jamstvo i povrati – praktične informacije \(uskoro ažurirano\)](#).

4.5. Pravne reference nove Direktive u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Direktiva o modernizaciji)

Direktiva (EU) 2019/2161 u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača

[Direktiva \(EU\) 2019/2161](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenog 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača.

5. RELEVANTNA SUDSKA PRAKSA

5.1. Baza podataka o nepoštenoj poslovnoj praksi

[Dodatak 1. Smjernica za provedbu/primjenu UCTD-a](#) pruža popis svih relevantnih EU sudskih praksi u vezi s nepoštenim poslovnim praksama.

5.2. Baza podataka Direktive o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima

[Dodatak 1 Smjernica za tumačenje provedbe UCTD-a](#) pruža popis svih relevantnih EU sudskih prava u vezi s nepoštenim ugovornim odredbama.

5.3. Baza podataka Direktive o pravima potrošača

[Dodatak 1. Smjernica za tumačenje provedbe CRD-a](#) daje popis sve relevantne sudske prakse EU.

5.4. Dokumentacija Europskog suda pravde o predmetima prava potrošača

Europski sud pravde objavio je 2018 [brošura](#) (na eng.) podsjećajući na glavne slučajeve koji se vode u području prava potrošača (UCTD, UCPD itd.).

5.5. Baza podataka potrošačkog prava

Europska komisija održava bazu podataka sa sažetcima najrelevantnijih slučajeva za svaku od direktiva: https://e-justice.europa.eu/591/HR/consumer_law_database?init=true.

6. ŠTO POTROŠAČI MOGU UČINITI AKO IMAJU PROBLEM?

6.1. Nacionalne udruge potrošača

Udruge potrošača imaju iznimno važnu ulogu u slučaju spora između potrošača i trgovca. Kada kliknete [ovdje](#), možete pronaći popis nacionalnih potrošačkih tijela po državama.

6.2. Europski potrošački centri (ECC-NET)

ECC-NET je mreža potrošačkih centara. Nadležni su za rješavanje prekograničnih pitanja između potrošača i trgovca. Postoji jedan Europski potrošački centar (ECC) u svakoj državi članici EU, te Norveškoj i Islandu. Dostupan je popis svih ECC-ova [ovdje](#).



6.3. Postupci u sporovima male vrijednosti na sudovima i Europski postupak u sporovima male vrijednosti (ESCP)

U mnogim zemljama potrošači mogu koristiti postupke za sporove male vrijednosti kada imaju spor s trgovcima. Ti su postupci obično jeftiniji i brži od uobičajenih sudskih postupaka. Ali mogućnosti korištenja postupka u sporovima male vrijednosti? Obično postoji gornja granica vrijednosti potraživanja.

Ako je trgovac u inozemstvu, potrošač može koristiti europski postupak u sporovima male vrijednosti. Europski postupak u sporovima male vrijednosti pojednostavljeni je sudski postupak temeljen na standardiziranom obrascu dostupnom na svih [28 EU jezika](#). Njegov cilj je pojednostaviti i ubrzati prekogranične zahtjeve do 5000 eura. Postupak je dostupan u svim državama članicama EU osim u Danskoj.

- **Pravne reference:**

- [Uredba \(EZ\) br. 861/2007](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 11. srpnja 2007. o uvođenju europskog postupka za sporove male vrijednosti.

- [Uredba \(EU\) br. 1215/2012](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima.
- **Kako pronaći nadležni sud i nacionalne troškove postupka?**
 - Dostupni alat za određivanje relevantnog suda [ovdje](#).
 - Dostupan alat za određivanje nacionalnih troškova postupaka [ovdje](#).
- **Dopunska dokumentacija** o ESCP-u (Praktični vodič za primjenu ESCP-a, Infografika za potrošače, Letak za pravne stručnjake itd.) dostupno [ovdje](#).

6.4. Tijela javne vlasti

U nekim slučajevima potrošači mogu podnijeti pritužbe nacionalnim javnim tijelima, kao što su tržišna inspekcija ili nadzorna tijela određenih sektora. Međutim, ne prihvaćaju sva tijela pritužbe pojedinačnih potrošača. Nadležna tijela se također ne bave pitanjima pravne zaštite: npr. mogli bi sankcionirati trgovačko društvo zbog nepoštene prakse, ali ne bi utvrđivali ima li potrošač pravo na naknadu.

Kada se radi o kršenju prava potrošača u više zemalja EU, nadležna tijela tih zemalja surađuju i pomažu si međusobno u istragama kroz posebnu mrežu koja se zove Consumer Protection Cooperation network.

- **Pravna referenca:**

[Uredba \(EU\) 2017/2394](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP)

6.5. Tijela za alternativno rješavanje sporova (ADR) i platforma za online rješavanje sporova (ODR)

Alternativno rješavanje sporova može biti učinkovit način za pojedinačne potrošače da riješe svoje sporove s trgovcima i dobiju naknadu štete. Postoje tijela za ADR u svim zemljama EU, a stvorena su posebno kako bi potrošačima pružila jednostavan i pristupačan način rješavanja sporova da bi im olakšalo i pojeftinilo rješavanje problema.

Tijela za alternativno rješavanje sporova (ADR)

Definicija: Alternativno rješavanje sporova (ADR) je izvansudski postupak za rješavanje sporova između potrošača i trgovca, uz pomoć tijela za ADR.

- **Pravna referenca:**

[Direktiva 2013/11/EU](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ

(Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova)

Platforma za online rješavanje sporova (ODR)

Definicija: Platforma za online rješavanje sporova (ODR platforma) je službena web stranica EU kojom upravlja Europska komisija. Cilj je pomoći potrošačima i trgovcima da pronađu izvansudsko rješenje svojih sporova u vezi s online kupnjom. ODR platforma osmišljena je kako bi olakšala komunikaciju između potrošača, trgovaca i tijela za ADR ako se i potrošač i trgovac slažu s njezinim korištenjem.

- **Pravna referenca:**

[Uredba \(EU\) br. 524/2013](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova). Potpuni popis ODR kontakt točaka je dostupan [ovdje](#). Njihova je uloga savjetovati potrošače, trgovce i subjekte ADR-a o funkcioniranju na ODR platformi, te o drugim mogućnostima pravne zaštite ako se spor nije riješio na platformi.

Nacionalna razina

ODR kontakt točke u Hrvatskoj:

Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore

Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju

PROFI TEST d.o.o., Centar za mirenje 'Medijator'

Sud časti Hrvatske obrtničke komore

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

6.6. Tužbe za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača

Kada se ista ili slična nezakonita praksa odnosi na veći broj potrošača, tužbe za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača mogu biti učinkovito rješenje za provođenje prava potrošača.

Definicija: "Tužba za prestanak" znači podnošenje tužbe od strane ovlaštenog subjekta kako bi se zaustavili ili zabranili prekršaji trgovca koji štete ili mogu štititi kolektivnim interesima potrošača. Ovlaštene subjekte određuju zemlje EU. Neki od njih, pod određenim uvjetima, mogu pokrenuti te

postupke u drugoj državi članici od one za koju su određeni. Možete pronaći popis tih ovlaštenih subjekata [ovdje](#).

Pravna referenca:

[Direktiva 2009/22/EZ](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija)

Definicija: Kolektivna tužba - znači tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača koju pokreće ovlašten subjekt kao tužitelj u ime potrošača kako bi tražio zabranu, mjeru popravljanja štete ili oboje. Ovlašteni subjekt odnosi se na bilo koju organizaciju ili javno tijelo koje zastupa interese potrošača koje je država članica imenovala ovlaštenim za podnošenje kolektivnih tužbi. Mjere popravljanja štete izdane u okviru kolektivnih tužbi zahtijevat će od trgovca prekršitelja da dotičnim potrošačima osigura pravne lijekove kao što su naknada, popravak, zamjena, sniženje cijene, raskid ugovora ili povrat plaćene cijene, prema potrebi i prema pravu Unije ili nacionalnom pravu. Kolektivne tužbe trebale bi biti dostupne u svim zemljama EU počevši od 25. lipnja 2023.

Pravna referenca:

[Direktiva \(EU\) 2020/1828](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ.

6.7. Redovni sudski postupci

Potrošači uvijek mogu koristiti nacionalne sudske postupke jer je pristup pravosuđu temeljno pravo. Međutim, u praksi bi se vrlo mali broj potrošača obratio sudu jer je to obično dugotrajno i skupo.

7. OSTALI ZANIMLJIVI ALATI: BAZE PODATAKA EU SUDSKE PRAKSE

U nastavku ćete pronaći razne alate koji će vam pomoći da brzo pronađete relevantne slučajeve.

- **Baza podataka Europskog suda pravde (Curia)** dostupno na svim jezicima EU - [ovdje](#).
- **Eur-Lex baza podataka:** pravna baza podataka Europske unije: sudska praksa EU na svim službenim jezicima EU, uključujući sudske prakse iz razdoblja prije 17.6.1997.- [ovdje](#)
- **Baza podataka JURIFAST:** ovo potonje vodi Udruga državnih vijeća i vrhovnih upravnih jurisdikcija Europske unije (ACA Europe), koja sadrži preliminarne presude Europskog suda pravde i relevantna prethodna pitanja sudova država članica (ova baza podataka radi na engleskom i francuskom) – dostupna [ovdje](#).
- **Baza sudske prakse JURE:** bazu podataka izradila je Europska komisija, sadrži sudske prakse o nadležnosti u građanskim i trgovačkim stvarima te o priznavanju i ovrši presuda u državi koja nije država u kojoj je presuda donesena. To uključuje sudske prakse relevantnih

međunarodnih konvencija (tj. Bruxellesku konvenciju iz 1968., Lugansku konvenciju iz 1988. kao i sudsku praksu EU i država članica) – dostupno [ovdje](#).



Ovaj je dokument izrađen prema ugovoru o uslugama s Europskom komisijom. Sadržaj predstavlja samo stavove autora i njihova je isključiva odgovornost. Europska komisija ne prihvaća nikakvu odgovornost za korištenje informacija koje dokument sadrži.