



REPUBLIC OF CROATIA  
MINISTRY OF ECONOMY



# PRAVO POTROŠAČA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Stupanjem na snagu nove EU Direktive o potrošačkim pravima od 13. lipnja 2014. potrošači u svim državama članicama EU imaju ista prava kod kupovine proizvoda ili usluga sredstvima daljinske komunikacije te kod kupovine izvan poslovnih prostorija trgovca, bez obzira na to gdje su unutar EU kupili proizvod ili uslugu.

① ROK U KOJEM POTROŠAČ IMA PRAVO JEDNOSTRANO RASKINUTI UGOVOR S TRGOVCEM	2
② OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA	3
③ JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA O ISPORUCI VODE, PLINA, ELEKTRIČNE I TOPLINSKE ENERGIJE	4
④ JEDNOSTRANI RASKID KUPOPRODAJNOG UGOVORA ZA DIGITALNI SADRŽAJ	4
④ PRAVO POTROŠAČA NA POVRAT SREDSTAVA KOD JEDNOSTRANOG RASKIDA UGOVORA	5
⑤ KADA POTROŠAČ NEMA PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA?	5

### Impresum

Nakladnička cjelina	<b>Trgovina i unutarnje tržište</b>
Nakladnik	Ministarstvo gospodarstva Uprava za trgovinu i unutarnje tržište
Adresa nakladnika	Ulica grada Vukovara 78, Zagreb
Za nakladnika	Vedran Kružić
Urednica	Sandra Kelemen
Godište i svezak	godište 1, svezak 6
Objavljeno	srpanj 2014.
Učestalost izlaženja	Izlazi po potrebi

© MINGO 2014.

Dopušteno je prenošenje dijelova sveska uz navođenje izvora. Distribucija online ili drugim oblicima prijenosa nema ograničenja od strane nakladnika.

Objavljeni sadržaj se ne odnosi na specifične okolnosti bilo koje pojedinačne fizičke ili pravne osobe te ne predstavlja pravni savjet. Samo se pravni propisi objavljeni u službenim glasilima mogu smatrati pravno valjanima. Nakladnik ne snosi odgovornost uslijed promjene objavljenih informacija.

## PRAVO POTROŠAČA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA SKLOPLJENOG S TRGOVCEM KOD KUPOVINE NA DALJINU I IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

*Stupanjem na snagu nove EU Direktive o potrošačkim pravima od 13. lipnja 2014. potrošači u svim državama članicama EU imaju ista prava kod kupovine roba ili usluga sredstvima daljinske komunikacije (putem interneta, elektroničke pošte, telefona) te kod kupovine izvan poslovnih prostorija trgovca (prodaja na ulici ili pred vratima), bez obzira na to gdje su unutar EU kupili proizvod ili uslugu.*

**Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti (tzv. predugovorna obavijest) među ostalim i o uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora, o tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora.**

### ① ROK U KOJEM POTROŠAČ IMA PRAVO JEDNOSTRANO RASKINUTI UGOVOR S TRGOVCEM

Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana.

**Ako je trgovac obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora o kupoprodaji,** rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed. Ako je jednom narudžbom potrošač naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 dana za jednostrani raskid ugovora započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

**Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period,** rok od 14 dana za jednostrani raskid ugovora započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.

**U slučaju** sklapanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju, rok od 14 dana za jednostrani raskid ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora.

**Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora** pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje tek po isteku 12 mjeseci od isteka roka od 14 dana.

## ② OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor. Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan poslati prije isteka predviđenog roka za raskid ugovora.

Sadržaj i oblik toga obrasca propisao je ministar gospodarstva Pravilnikom o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Taj Pravilnik propisuje oblik i sadržaj obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenih na daljinu te sadrži i upute potrošačima kako jednostrano raskinuti takve ugovore i u kojem roku. Obrazac se nalazi u Prilogu Pravilnika te ovdje imate poveznicu na cjelovit dokument: [Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija \(NN 072/2014\)](#)

Ako trgovac na svojoj mrežnoj stranici omogući potrošaču jednostrani raskid ugovora, potrošač može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje trgovcu elektroničkim putem. U tom slučaju trgovac je dužan, bez odgađanja, dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.

### ③ JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA O ISPORUCI VODE, PLINA, ELEKTRIČNE I TOPLINSKE ENERGIJE

**Ako jednostrano raskine ugovor nakon što je izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora** o isporuci vode, plina, električne energije (koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini) te isporuci toplinske energije **započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora**, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora. Proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan platiti izračunava se na temelju ukupne ugovorene cijene, a ako je ta cijena neumjerena, na temelju tržišne vrijednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču.

**Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama** isporuke vode, plina, električne i toplinske energije, potrošač neće biti obvezan platiti dio cijene razmjeran onom što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio predugovorne obavijesti, odnosno ako potrošač nije izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

### ④ JEDNOSTRANI RASKID KUPOPRODAJNOG UGOVORA ZA DIGITALNI SADRŽAJ

**Ako jednostrano raskine ugovor za digitalni sadržaj** koji nije isporučen na tjelesnom mediju, potrošač neće biti u obvezi platiti dio cijene ili troškova razmjernih onome što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora ako prethodno nije dao svoj izričit pristanak na to da ispunjenje ugovora započne prije isteka roka od 14 dana za jednostrani raskid ugovora, ako nije potvrdio da je upoznat s činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ili ako je trgovac propustio obavijestiti ga o pravu na jednostrani raskid ugovora.

## ⑤ PRAVO POTROŠAČA NA POVRAT SREDSTAVA KOD JEDNOSTRANOG RASKIDA UGOVORA

Jedno od novih jedinstvenih prava je pravo potrošača na povrat sredstava, odnosno trgovac mora najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor sklopljen na daljinu i ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora. Tako, iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor, vratiti potrošaču iznos uplaćen temeljem ugovora. Trgovac mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag trgovcu.“

Potrošač snositi samo izravne troškove povrata robe, osim ako je trgovac pristao snositi te troškove ili ako je trgovac propustio obavijestiti potrošača o tome da je dužan snositi te troškove. Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

## ⑤ KADA POTROŠAČ NEMA PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA?

Postoje određeni **uvjeti kada je pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora isključeno**. Primjerice, ako je ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, ako je predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, ako je predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili prilagođena potrošaču ili ako je predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe, zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju itd. Sva isključenja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora propisana su u članku 79. Zakona o zaštiti potrošača, poveznica na dokument: [Zakon o zaštiti potrošača \(NN 041/2014\)](#).