



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA



## PREČAC KROZ ROKOVE

Zakonom o zaštiti potrošača uređuje se zaštita osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu. Kako bi zaštitio svoje interese i ostvario svoja prava, potrošač treba poznavati rokove u kojima potrošač kao i trgovac u odnosu na njega imaju određene obveze. Vodič kroz rokove može pomoći objema stranama da propisane rokove - ne propuste.

## 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	<b>Vedran Kružić</b>
Urednica	Sandra Kelemen
Godište i svezak	godište 1, svezak 3
Objavljeno	svibanj 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.



odmah

- ✓ **Dužnost trgovca da potvrdi primitak pisanog prigovora koji je potrošač podnio u poslovnim prostorijama**

Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi primitak tako podnijetog prigovora.



u  
razumnom  
roku

- ✓ **Dužnost trgovca da potrošaču dostavi potvrdu o sklopljenom ugovoru na daljinu**

U razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili početka izvršavanja usluge, trgovac je dužan dostaviti potrošaču potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju.

- ✓ **Obveza trgovca da obavijesti potrošača putem prethodne obavijesti o svim podacima prije sklapanja ugovora na daljinu o prodaji financijskih usluga**

U razumnom roku prije sklapanja ugovora o prodaji financijskih usluga potrošač mora biti obaviješten o trgovcu, financijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora te načinu rješavanja sporova.

Obveza je trgovca da, u razumnom roku, prije sklapanja ugovora ili predugovora, dostavi potrošaču ugovorne odredbe i uvjete te prethodnu obavijest koja sadrži sve propisane podatke, u pisanom obliku ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.



7 dana

- ✓ **Obveza trgovca na obračun i isplatu kamate potrošaču kod plaćanja predujmom kada su roba ili usluga isporučene u roku duljem od 30 dana**

Ako je rok isporuke proizvoda ili pružanja usluge dulji od 30 dana ili trgovac ne može isporučiti proizvod (ako je za kupnju proizvoda ili pružanje usluge trgovac zahtijevao ili je kupnju izričito uvjetovao djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom), trgovac je dužan potrošaču prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda ili pružanja usluge. Trgovac je dužan obračunati i isplatiti kamate potrošaču što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana kada je nastupilo zakašnjenje u isporuci robe ili usluge.



14 dana

- ✓ **Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija ili sklopljenih na daljinu**

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

Kada započinje teći rok od 14 dana?

- ako je *jednom narudžbom potrošač naručio više komada robe* koji trebaju biti isporučeni odvojeno, rok od 14 dana 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;
- ako je ugovorena *redovita isporuka robe kroz određeni period*, rok od 14 dana 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 jednostrano raskidanje ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora;

- ako je trgovac u roku od 12 mjeseci obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora, potrošaču pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 14 dana od dana kada je primio tu obavijest.

Prije isteka roka od 14 dana za jednostrani raskid ugovora potrošač je dužan obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.

✓ **Obveza trgovca na povrat uplaćenog novca na temelju ugovora u slučaju kada je potrošač pravodobno jednostrano raskinuo ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu**

Iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili sklopljenog na daljinu, 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 sve što je ovaj platio na temelju ugovora.

✓ **Obveza potrošača na povrat robe kod raskida ugovora s trgovcem**

Ako potrošač iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili sklopljenog na daljinu (osim ako je trgovac ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme), tada potrošač mora izvršiti povrat robe trgovcu bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od kada je obavijestio trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor.

✓ **Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora o prodaji financijskih usluga sklopljenog na daljinu**

Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 14 dana. Rok za raskid ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora.

Ako je ugovor sklopljen prije nego što su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti, te prethodna obavijest sa svim podacima, rok za raskid ugovora započinje teći od onog dana kad su mu ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest dostavljeni.

- ✓ **Pravo potrošača na jednostrani raskid slijedećih vrsta ugovora: ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji te ugovora o zamjeni**

Potrošač može, ne navodeći razlog, pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom mediju, jednostrano raskinuti ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji te ugovor o zamjeni i to u roku od 14 dana. Rok započinje teći od dana sklapanja ugovora ili predugovora ili od dana kad je potrošač primio primjerak ugovora ili predugovora (ako je primitak uslijedio nakon sklapanja ugovora ili predugovora).

Ako je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju, standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora u roku od jedne godine od dana sklapanja ugovora ili predugovora ili od dana kad je potrošač primio primjerak ugovora ili predugovora, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana kada potrošač zaprimi taj obrazac.

Ako trgovac nije dostavio potrošaču prethodnu obavijest (točnu i potpunu obavijest koju je trgovac dužan pružiti potrošaču prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu u pisanom obliku, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju), potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana nakon isteka tri mjeseca od dana sklapanja ugovora ili predugovora (odnosno dana kad je potrošač primio primjerak ugovora ili predugovora).

Kod ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu plaćanje se obavlja isključivo na temelju plana obročne otplate. Potrošač može raskinuti ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez plaćanja bilo kakve naknade ili kazne od drugog obroka nadalje i to upućivanjem obavijesti trgovcu u roku od 14 dana od dana primitka zahtjeva za plaćanje pojedinog obroka.



- ✓ **Obveza trgovca da odgovori na prigovor potrošača**

Trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

Na pisane prigovore trgovac je dužan odgovoriti potrošaču u roku od 15 dana od dana zaprimljenog pisanog prigovora.



**30  
dana**

✓ **Obveza povjerenstva za reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga da odgovori potrošaču**

Povjerenstvo za reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

✓ **Obveza trgovca da ispuni ugovor o kupoprodaji**

Osim ako je drukčije ugovoreno, trgovac je dužan ispuniti ugovor o kupoprodaji bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora.

Ako trgovac ne može ispuniti ugovor u tom roku, dužan je o tome bez odgode pisanim putem obavijestiti potrošača. U tom slučaju potrošač može trgovcu ostaviti naknadni rok za ispunjenje ugovora ili pisanim putem izjaviti da raskida ugovor (napomena: to se ne odnosi na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije, na ugovore o isporuci toplinske energije, niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj).

✓ **Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora o prodaji financijskih usluga sklopljenog na daljinu**

Svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen sredstvom daljinske komunikacije potrošač može, ne navodeći za to razloge, raskinuti u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju.

Rok za raskid ovog ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju od dana kada je potrošač obaviješten da je ugovor sklopljen.

(U određenim propisanim uvjetima potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora o prodaji financijskih usluga sklopljenog na daljinu, a ti uvjeti propisani su u članku 87. stavku 4. Zakona o zaštiti potrošača.)

Raskine li potrošač ugovor o prodaji financijskih usluga sklopljen na daljinu, trgovac je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je on (trgovac) ili od njega određena osoba obaviještena o raskidu ugovora, vratiti potrošaču sve što je na temelju tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos koji je trgovac ovlašten naplatiti od potrošača.

✓ **Obveza potrošača na povrat trgovcu onoga što je od njega primio**

Raskine li potrošač takav ugovor, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana odašiljanja obavijesti trgovcu o raskidu ugovora, vratiti trgovcu ono što je od njega primio na temelju tog ugovora.



✓ **Obveza trgovca na povrat uplaćenog novca kada je potrošač s trgovcem raskinuo povezani ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni na povrat uplaćenog iznosa**

Trgovac ili treća osoba s kojom je potrošač sklopio povezani ugovor dužna je potrošaču vratiti sve što je na temelju povezanog ugovora primila od njega, i to u roku od 30 dana od dana kada je trgovac primio obavijest potrošača o jednostranom raskidu takvog ugovora (ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu, ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovora o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni).

✓ **Odgovornost trgovca za ispravnost prodanog proizvoda**

Ako se materijalni nedostatak na proizvodu pojavi u roku od šest mjeseci od dana prijelaza rizika na potrošača (od dana kupnje proizvoda), a trgovac smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja snosi trgovac.

Ako se materijalni nedostatak na proizvodu pojavi nakon šest mjeseci, ali ne kasnije od 24 mjeseca od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja.

Trgovac ne odgovara za materijalne nedostatke na proizvodu koji se pojave nakon dvije godine od kupnje proizvoda.



## Pojmovi

»**Potrošač**« je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

»**Trgovac**« je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca.

»**Proizvod**« je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze.

»**Financijska usluga**« je bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga ili platna usluga.

»**Pisani prigovor potrošača**« je prigovor koji potrošač upućuje trgovcu na trajnom mediju, a kojim iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu nakupljeni proizvod ili pruženu uslugu.

»**Povezani ugovor**« je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane s ugovorom o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) ili o dugotrajnom turističkom proizvodu ili sklopljenim na daljinu ili sklopljenim izvan poslovnih prostorija, a koje pruža trgovac ili treća osoba, na temelju dogovora između treće osobe i trgovca.

»**Sredstva daljinske komunikacije**« jesu sva sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača mogu koristiti za sklapanje ugovora na daljinu, kao što su adresirani i neadresirani tiskani materijal, univerzalna pisma i dopisnice, tiskane promidžbene poruke s narudžbenicom, katalogi, telefoni s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, internet i elektronička pošta.

»**Ugovor na daljinu**« je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.

»**Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija**« je ugovor između trgovca i potrošača koji je sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i potrošača na jednome mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, čak i kad je potrošač dao ponudu; koji je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču osobno i individualno na mjestu koje nisu njegove poslovne prostorije, a u kojem su trgovac i potrošač bili istodobno fizički prisutni ili koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču.

»**Ugovor o prodaji financijskih usluga sklopljen na daljinu**« je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje financijskih usluga, a sklopljen je u okviru plana organizirane prodaje na daljinu proizvoda ili usluga trgovca koji prije i u vrijeme sklapanja ugovora, za potrebe sklapanja takvih ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije. Financijske usluge na koje se odnosi takav ugovor su: bankovne usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, uključujući usluge dobrovoljnoga mirovinskog osiguranja, investicijske usluge, usluge stambene štednje te platne usluge.

»**Ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare)**« je ugovor sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač, uz naknadu, stječe pravo korištenja jednog ili više noćenja kroz više razdoblja korištenja.

»**Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu**« je ugovor sklopljen na razdoblje duže od jedne godine kojim potrošač, uz naknadu, prvenstveno stječe pravo na popust ili druge pogodnosti vezane uz smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama.

(Zakon o zaštiti potrošača, „Narodne novine“ broj 41/2014.)