

ZAŠTITA POTROŠAČA PRILIKOM PREKOGRAĐIČNE KUPOVINE U EUROPSKOJ UNIJI



Federconsumatori **APS**
Friuli Venezia Giulia

ZAŠTITA POTROŠAČA PRILIKOM PREKOGRAĐIČNE KUPOVINE U EUROPSKOJ UNIJI

priredili

Erica Cuccu, Letizia D'Aronco i Daniela De Pauli

Koordinacija

Marco Missio

Autor slike na naslovnici je Federico Missio



UVOD

U očekivanju potpunog ukidanja ograničenja kretanja uvedenih zbog zdravstvenih mjera za suzbijanje širenja zaraze koronavirusom (Covid-19), očekuje se porast prekogranične mobilnosti u našoj regiji. Furlanija Julijska Krajina, pogranična regija i važna europska točka ulaska i tranzita, predana je jamčenju i poboljšanju zaštite prava potrošača pri kupnji roba i usluga na svom teritoriju.

Ova brošura, bez pretenzije da bude iscrpna u pružanju odgovora na brojne situacije u kojima bi se strani potrošači, bili oni radnici ili turisti, mogli naći pri kupnji roba ili usluga kako u trgovini tako i u bilo kojem drugom objektu u regiji, nudi niz korisnih informacija za korištenje i ostvarivanje, prema potrebi, svojih prava.

Slučajevi u kojima se mogu pojaviti problemi mogu se odnositi na različita područja kao što su: zdravstvene usluge, hotelske i turističke usluge, prijevoz, ugostiteljstvo, kulturna događanja i slobodno vrijeme, nabava usluga i robe itd.

Uredi Federconsumatori, neprofitne udruge, pružaju dragocjenu podršku prekograničnim potrošačima i osiguravaju im potrebnu pomoć s osobljem kvalificiranim na području pravila koja se odnose na potrošače, te pravnim stručnjacima.

Naš daljnji korak bit će nastavak aktivnosti koja je davno započeta i nikada nije prekinuta, usmjerena na izgradnju mreže udruga za zaštitu prava potrošača, koje imaju sposobnost djelovanja, kroz sustav zajedničkih standardnih pravila, i učinkovite su u zaštiti potrošača i u zahtijevanju od proizvodnog sektora da poštuje okoliš i zdravlje potrošača.

San o svijetu bez carinskih barijera u kojem je zajamčeno slobodno kretanje roba i osoba, uz poštivanje okoliša, za održivu proizvodnju i potrošnju, ostaje temeljna pretpostavka koja se ne može i ne smije nikada napustiti. Potrošači moraju preuzeti veću odgovornost u odnosu na navedena načela.

Angelo D'Adamo
Pредсједник Federconsumatori FVG APS

SADRŽAJ

1. Prekogranična kupnja u europskoj uniji: kakva zaštita za potrošače?	9
Koja je uloga Europske Unije?	9
Pogledajmo detaljnije sadržaj dvije navedene Direktive...	10
Koje su glavne točke Direktiva 2011/83/UE?	11
Obveze informiranja	11
Dakle, što biste trebali znati prije kupnje kako biste se zaštitili?	12
Pravo na odustanje	13
Jamstva	14
Kakvu zaštitu ima slovenski i austrijski potrošač koji kupuje u Italiji?	16
A obrnuto, talijanski potrošač koji kupuje u Sloveniji i u Austriji?	18
Zaključci	20
2. Europski postupak u sporovima male vrijednosti	21
Koji su uvjeti za pristup navedenom sudskom postupku?	21
Koliki su troškovi?	22
Kako se pokreće postupak?	22
3. Putovanja i boravci	25
Boravak	25
Pandemija Covid -19	26
Letovi	27
Otkazivanje leta	28
Kašnjenja	29
Otkazivanje leta	29
4. Potrošač u odnosu na poreze u eu	31
Kupovina u Evropi	31
Online kupovina	32
Što je važno provjeravati kako bi se zaštitili?	33
Rezimirajmo, kako funkcioniра PDV kada fizički kupujete u inozemstvu?	34
Naši "prekogranični" šalteri	36
Federconsumatori u Furlaniji Julijskoj Krajini	37

1. PREKOGRANIČNA KUPNJA U EUROPSKOJ UNIJI: KAKVA ZAŠTITA ZA POTROŠAČE?

priredila Letizia D'Aronco



■ Koja je uloga Europske Unije?

Čl. 12. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) i čl. 38 Povelje o temeljnim pravima naglašavaju pažnju posvećenu zaštiti potrošača: u istima se navodi «u definiranju i provedbi drugih politika ili aktivnosti Unije, potrebe zaštite potrošača uzimaju se u obzir», kao i da je «visoka razina zaštite potrošača osigurana u politikama Unije».

Na temelju gore navedenog, Europska unija djeluje kako bi zaštitila zdravlje, sigurnost i ekonomske interese potrošača, kao i na promicanju njihovog prava na informiranje, obrazovanje i organiziranje radi zaštite njihovih interesa (čl. 169. UFEU-a).

No, kakve zapravo aktivnosti provodi Europska unija?

Kao što ćemo vidjeti, uglavnom donosi direktive koje promiču mjere, uključujući zakonodavne mjere, za afirmaciju **zajedničkih prava europskih potrošača**, usvajajući mjere za podršku i kontrolu politike koju provode države članice.

Prava potrošača stoga su zaštićena zakonodavstvom Unije i nacionalnim zakonodavstvom, kako za kupnje u prodajnim prostorima tako i one na daljinu ili dogovorene izvan prodajnih prostora poslovnog subjekta.

Glavno zakonodavstvo uključuje:

- **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 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća;
- **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 (Tekst značajan za EGP).

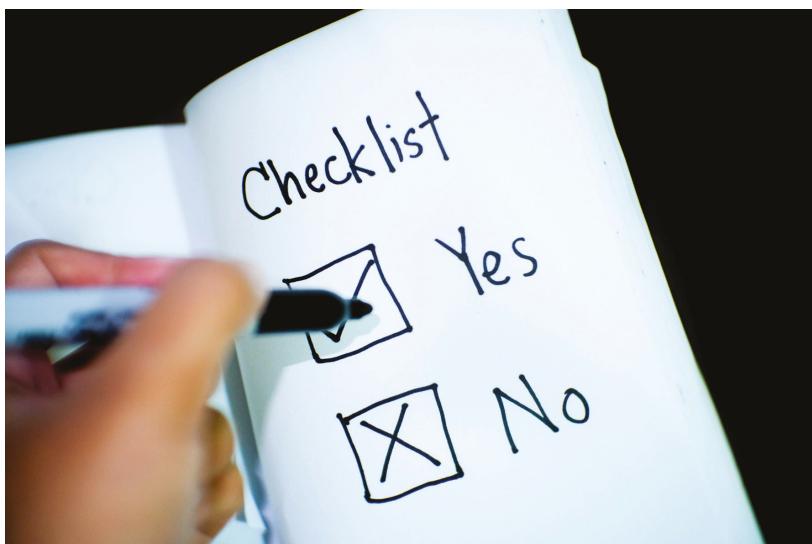
■ Pogledajmo detaljnije sadržaj dvije navedene Direktive...

Direktiva 2011/83 / EU, kako je izmijenjena Direktivom (EU) 2019/2161, obuhvaća širok raspon ugovora sklopljenih između prodavatelja i potrošača, a posebno kupoprodajnih ugovora, ugovora o pružanju usluga, ugovora o korištenju internetskih digitalnih sadržaja i ugovora o opskrbi vode, plina, struje i grijanja.

Direktive se primjenjuju kako na ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama poslovnog subjekta tako i na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija (npr. u domu potrošača ili na privremenom štandu u trgovackom centru) ili sklopljene na daljinu (npr. internet ili telefonom).

Međutim, Direktive se ne primjenjuju na neke vrste ugovora, kao što su ugovor za socijalne usluge; zdravstvenu skrb; aktivnosti kockanja kao što su lutrija, kockanje u kockarnici i klađenje; financijske usluge; ugovori sklopljeni putem prodajnih automata ili automatiziranih trgovackih objekata; i tako dalje.

■ Koje su glavne točke Direktiva 2011/83/EU?



■ Obveze informiranja

Prije sklapanja ugovora poslovni subjekt mora na jednostavan i razumljiv način potrošačima pružiti informacije kao što su:

- svoj identitet i kontakt podaci;
- glavne karakteristike proizvoda;
- primjenjivi uvjeti, uključujući uvjete plaćanja, rokove isporuke, vrstu pružene usluge, trajanje ugovora i pravo odustajanja.

Međutim, u trgovinama se trebaju pružiti samo podaci koji nisu evidentni. Na primjer adresa i identitet trgovca mogu se smatrati očitom informacijom, budući da potrošači uobičajeno znaju adresu trgovine ili restorana u kojem se nalaze (vidi članak 3.1.3. Obavijest Komisije – Smjernice za tumačenje i primjenu Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća o pravima potrošača (SL C 525, 29.12.2021., str. 1), kao i karakteristike proizvoda izloženog u trgovini.

Obveze obavljanja, posebno o pravu na odustajanje, nužno su strože i specifičnije za ugovore sklopljene na daljinu (tj. putem interneta, telefonom ili dopisno) i za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija poslovnog subjekta (npr. u domu potrošača).

■ Dakle, što biste trebali znati prije kupnje kako biste se zaštitali?

Gdje god se potrošač odluči kupiti proizvod ili uslugu – naravno, u državi članici Europske unije – prodavatelj je u obvezi pružiti prije kupnje jasne, točne i razumljive osnovne podatke.

Ugovorne informacije općenito moraju uključivati:

- glavne karakteristike proizvoda;
- ukupnu cijenu, uključujući poreze i sve druge troškove;
- troškove dostave (ako je primjenjivo) i sve druge dodatne troškove;
- klauzule koje se odnose na plaćanje, isporuku i pružene usluge;
- identitet prodavatelja, njegovu adresu i broj telefona;
- ako je primjenjivo, trajanje ugovora.

Ako kupujete putem interneta, telefona, poštom ili od prodavača koji prodaju od vrata do vrata, prije kupnje morate dobiti slijedeće detaljne informacije:

- e-mail adresu trgovca;
- moguća ograničenja isporuke u određene zemlje;
- pravo na otkazivanje narudžbe u roku od 14 dana;
- dostupne usluge nakon kupnje;
- mehanizme rješavanja sporova;
- broj upisa prodavatelja u Registru poslovnih subjekata.

■ Pravo na odustanje

Kao što je navedeno u 37. uvodnoj izjavi Direktive **2011/83 / EU**, potreba da se prizna pravo na odustajanje, jedno od najvažnijih za potrošača, proizlazi iz dva razloga: što se tiče prodaje na daljinu, potrošač ne može vidjeti robu prije sklapanja ugovora stoga mu se mora omogućiti da isproba i pregleda robu koju je kupio u mjeri koja je potrebna da se utvrde narav, karakteristike i funkcioniranje te robe. Što se tiče ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija poslovnog subjekta, potrošač bi trebao imati pravo na odustajanje zbog potencijalnog elementa iznenađenja i/ili psihološkog pritiska.



Navedeno se ne odnosi na ugovore sklopljene unutar uobičajenih fizičkih prostora namijenjenih prodaji, u kojem slučaju je mogućnost zamjene ili povrata kupljene robe – naravno u slučaju nedostatka sukladnosti – diskrecijska volja svakog prodavatelja koji može odabratи hoće li istu omogućiti ili ne, čak i uz povrat iznosa ili dostavu vaučera jednake vrijednosti.

Stoga se prilikom kupnje ne zaboravite raspitati o politici povrata/zamjene robe koja se primjenjuje u takvim prodajnim prostorima te sačuvajte račun.

S druge strane, potrošač može odustati od ugovora kod kupovine na daljinu i od ugovora kod kupovine izvan poslovnih prostorija poslovnog subjekta i to u roku od 14 dana, **bez ikakvog objašnjenja i bez troškova**:

- kod ugovora o pružanju usluga taj rok teče od trenutka sklapanja ugovora (npr. kod ugovaranja opskrbe električnom energijom putem telefona);
- kod ugovora o kupnji robe, rok teče od trenutka isporuke robe, odnosno od dana kada potrošač ili treća osoba, osim prijevoznika, a koju je potrošač odredio da zaprimi robu, stupi u fizički posjed robe.

Ukoliko potrošač nije obaviješten o postojanju prava na odustajanje, rok za korištenje tog prava produljuje se na dvanaest mjeseci.

Je li uvijek moguće ostvariti pravo na odustajanje?

Ne, postoje neke iznimke; na primjer, u slučaju pokvarljive robe, zapećaćene robe koju je kupac otvorio i koja se ne može vratiti iz zdravstvenih ili higijenskih razloga te hotelskih rezervacija ili najma automobila vezanih uz fiksne datume

■ Jamstva

Odredbe o jamstvu za robu navedene su u čl. 5. stavak 1. Direktive (EU) 2019/771.

Te odredbe vrijede za sve kupoprodajne ugovore između potrošača i prodavatelja, dakle kako za ugovore sklopljene u poslovnim prostorima poslovnog subjekta tako i za one sklopljene izvan poslovnih prostora ili na daljinu.



Konkretno, zakonodavstvo EU propisuje da prodavatelj mora potrošaču odobriti minimalno 2-godišnje jamstvo (pravno jamstvo) kao zaštitu od ne-ispravne robe ili robe koja ne odgovara onome što je oglašeno.

U kojim slučajevima, dakle, potrošač može zahtijevati odštetu na temelju „pravnog jamstva“ predviđenog pravom EU?

Ako proizvod:

- ne odgovara opisu
- ima različite kvalitete od modela koji se reklamira ili pokazuje kupcu
- nije prikladan za uporabu za koju se obično koriste proizvodi iste vrste ili za specifičnu uporabu - koju prihvata prodavatelj –za koju ga je kupac naručio
- nema uobičajenu kvalitetu i performanse proizvoda iste vrste
- nije ispravno instaliran (od strane dobavljača ili kupca) zbog neadekvatnih uputa za instalaciju.

Ako prodavatelj obavijesti kupca da proizvod koji prodaje ima nedostatka, kupac ne može tražiti naknadu za te specificirane nedostatke (primjerice ogrebotine na pametnom satu).

Koju vrstu naknade potrošač može tražiti?

- popravak proizvoda
- zamjenu proizvoda
- smanjenje cijene
- raskid ugovora i potpuni povrat troškova

Naravno, postoji hijerarhija u tim pravnim lijekovima koji su dostupni klijentu; očito, gdje je to moguće, popravak proizvoda mora biti privilegiran u odnosu na zamjenu istog. Također, dolazi u obzir smanjenje cijene ili puni povrat novca, ali samo ako prva dva rješenja, popravak ili zamjena, nisu moguća jer su preskupi ili složeni.

Logika davanja prioriteta popravku proizvoda također je povezana s ciljem promicanja održivijih obrazaca potrošnje i kružnog gospodarstva. Osiguranje veće trajnosti robe je ključno, kao i njegovanje kulture popravka. Zapravo, trenutni sustav, temeljen na planiranom zastarjevanju, nedostatku rezervnih dijelova i informacija o jamstvu, kao i nedostatku svijesti o svojim pravima u slučaju neispravnih proizvoda, tjeru ljudi da kupuju nove proizvode umjesto da ih popravljaju. Treba znati da 59% potrošača nije svjesno

činjenice da zakonsko razdoblje jamstva u EU iznosi najmanje 2 godine (anketa provedena u prosincu 2015. u ime Komisije pod nazivom "Consumer market study on the functioning of legal and commercial guarantees for consumers in the EU" (Studija potrošačkog tržista u vezi s funkcioniranjem pravnih i komercijalnih jamstava za potrošače u EU)).

■ Kakvu zaštitu ima slovenski i austrijski potrošač koji kupuje u Italiji?

U Italiji glavni zakonodavni okvir čini Potrošački kodeks, izdan uz Zakonodavnu uredbu od 6. rujna 2005., br. 206; u njima su uključene i odredbe Europske unije koje smo već vidjeli.



Uzmimo nekoliko praktičnih primjera:

Austrijski državljanin kupio je odjeću u trgovackom centru u Tarvisiju kao dar članu obitelji. Međutim, pogriješio je u veličini i htio bi zamijeniti odjeću. Da li je to moguće?

Kada kupite proizvod u trgovini, nemate ga pravo vratiti (tražiti zamjenu ili povrat novca), osim ako je neispravan. Stoga je potrebno prije kupnje provjeriti koju politiku trgovina provodi jer, neovisno o regulativi, može se dogoditi da daje mogućnost zamjene robe pod određenim uvjetima.

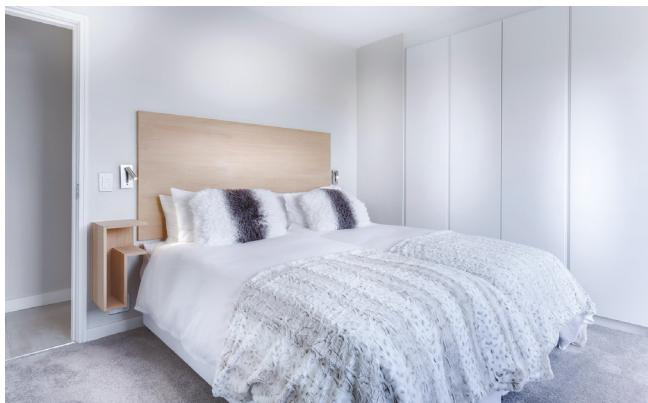
Računalo koje je slovenski državljanin kupio u informatičkoj trgovini u Trstu nakon 5 mjeseci korištenja više ne radi. Ima li pravo na dvogodišnje zakonsko jamstvo?

Da, prodavatelj je dužan besplatno popraviti ili zamijeniti računalo ili, ako to nije moguće, ponuditi drugi pravni lijek (povrat novca).



Austrijski državljanin naručio je dva madraca prilagođenih dimenzija na web stranici jedne tvrtke iz Furlanije. Nakon što ih primi i plati iznos, želio bi ih vratiti. To je moguće?

Ne, pravo na odustajanje u roku od 14 dana ima neke iznimke. Među njima, Potrošački kodeks u čl. 59. propisuje da je pravo na povrat isključeno u slučaju isporuke robe izrađene po mjeri ili jasno personalizirane.



Austrijski državljanin kupio je ulaznice putem interneta za utakmicu Udinesea na stadionu Friuli - Dacia, ali neće moći prisustvovati. Može li ostvariti pravo na odustajanje?



Ne. Potrošački kodeks među slučajevima u kojima se ne može ostvariti pravo na odustajanje, u čl. 59. navodi nabavu "usluga vezanih uz slobodne aktivnosti, ako je ugovorom određen datum ili razdoblje izvršenja".

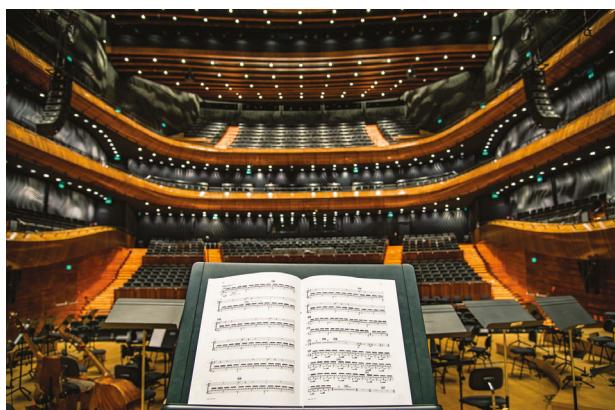
■ A obrnuto, talijanski potrošač koji kupuje u Sloveniji i u Austriji?

Vrijede iste odredbe EU-a koje su u Sloveniji implementirane u ZAKON o varstvu potrošnikov (ZVPot) a u Austriji u Bundesrecht konsolidiert Gesamte Rechtsvorschrift für Konsumentenschutzgesetz, Fassung vom 22.06.2022.

PRIMJERI:

Talijan je putem interneta kupio kartu za koncert u Austriji, ali zbog obaveza ne može ići i htio bi otkazati kartu. Je li to njegovo pravo?

Ne, razdoblje za odustajanje od 14 dana ne primjenjuje se na kupnju ulaznica za koncerte.

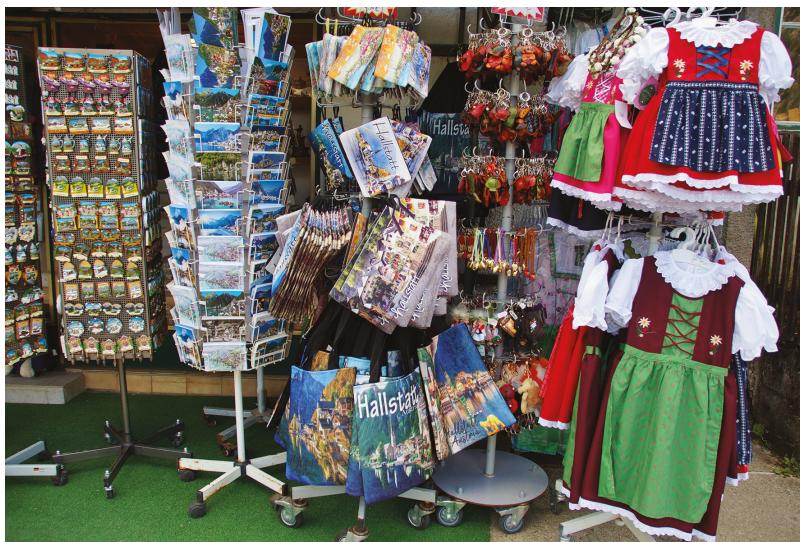


Talijanska potrošačica kupila je par cipela na slovenskoj internetskoj stranici, ali je shvatila da joj veličina ne odgovara; može li dobiti natrag plaćeni iznos?

Da, u skladu s b43.d čl. ZVPot slanjem obavijesti prodavatelju (koristeći obrazac koji je također pripremio prodavatelj ili podnošenjem nedvosmislenе izjave) u roku od 14 dana od primitka cipela i organiziranjem povrata robe.

Talijanska potrošačica kupila je tipičnu haljinu u suvenirnici u Austriji, ali više nije uvjerenja u boju, može li tražiti da je promijeni?

Ako kupite proizvod u trgovini, nemate ga pravo vratiti (tražiti zamjenu ili povrat novca), osim ako je neispravan. Ipak, bolje je pitati trgovinu kakvu politiku provodi jer je moguće da pruža mogućnost zamjene robe.



Prije godinu dana talijanski potrošač kupio je kameru u trgovini trgovackog centra u Austriji koja sada ne radi. Kome se obratiti, prodavaču ili proizvođaču?

Za aktiviranje pravnih sredstava zakonskog jamstva potrebno je kontaktirati prodavača.

Nekoliko mjeseci nakon kupnje trosjeda u dućanu u Austriji središnji dio je počeo imati šupljine i tonuti. Prodavač tvrdi da je problem istrošenost, ali potrošač tvrdi da to nije tako. Što može biti učinjeno?

Europsko zakonodavstvo daje dvogodišnje jamstvo za sve nove proizvode kupljene od trgovca sa sjedištem u EU. U tom razdoblju trgovac odgovara za nedostatke proizvoda.

■ Zaključci

Zahvaljujući usklađivanju regulatornog okvira za zaštitu europskih potrošača, eliminirana je rascjepkanost pravila te je stvorena visoka razina zaštite potrošača u cijeloj Uniji.

Za sve daljnje nedoumice, na poveznici https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shopping-consumer-rights/index_it.htm# ćete pronaći iznimno jednostavan alat za potpuno razumijevanje svojih prava kao europskog potrošača.

2. EUROPSKI POSTUPAK U SPOROVIMA MALE VRIJEDNOSTI

priredila Erica Cuccu

IU povijesnom razdoblju kao što je sadašnje, gdje većina tvrtki posluje na međunarodnim tržistima, a kao primjer možemo uzeti zrakoplovne kompanije, potrošaču se može dogoditi da uđe u spor s tvrtkom koja se nalazi u drugoj europskoj državi. Međutim, sudski procesi su uvijek zahtjevni, osim što su i vrlo skupi, navodeći tako potrošača da se odrekne svojih legitimnih zahtjeva. U pomoć stoga priskače EU koja Uredbom (EZ) br. 861/2007 (izmijenjena Uredbom (EU) br. 2015/2421) uvodi europski **Postupak za spore male vrijednosti**.



Riječ je o sudskom postupku na raspolaganju strankama u sporu kao alternativa postojećim postupcima prema pravnim propisima država članica, a koji je EU uspostavio 2009. kako bi europskim građanima olakšao pristup pravdi i pomogao im u rješavanju prekograničnih sporova.

■ Koji su uvjeti za pristup navedenom sudskom postupku?

1. Da oba subjekta pripadaju dvjema nacijama Europske unije;
2. Da vrijednost spora ne prelazi 5000 eura;
3. Da se spor odnosi na kupovinu, proizvoda ili usluge

■ Koliki su troškovi?

Plaćanje jedinstvene sudske pristojbe od **43,00 eura** potrebno je za spor vrijednosti do 1100 eura a **98,00 eura** se plaća za spor čija vrijednost je veća od 1100 sve do 5000 eura. Navedenu pristojbu možete uplatiti u poštanskim uredima, bankama upotrebom modela F23 ili kod prodavača taksenih marki.

Za predmete koji prelaze vrijednost od 1.033 eura, osim jedinstvene sudske pristojbe, plaća se i **27,00 eura** kao paušalni predujam za pravne troškove (prijevremena naknada za prava, putni troškovi i slanje obavijesti).

■ Kako se pokreće postupak?

Ovo je vrlo jednostavan i izrazito jeftin postupak upravo stoga što ne zahtjeva pomoći odvjetnika. Konkretno, faze postupka su sljedeće:

1. Prikupite sve dokaze kao što su ugovori, karte, pritužbe ili fakture koji mogu opravdati vaš zahtjev i stavite suca u poziciju da ocijeni valjanost vaših potraživanja.



2. Ispunite prijavni obrazac na namjenskoj web stranici Europskog suda pravde, a posebno **Obrazac A**, koji prikazuje činjenice koje su se dogodile i potraživanja.

EUROPSKI POSTUPAK ZA SPOROVE MALE VRJEDNOSTI	
OBRAZAC A	
OBRAZAC TUŽBENOG ZAHTJEVA	
(Članak 4. stavak 1. Uredbe (EZ) br. 861/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o uvođenju europskog postupka za sporove male vrijednosti)	
Broj predmeta (*):	
Sud zaprimio dana: ____/____/____ (*) (*) Ispunjava sud.	
VAŽNE INFORMACIJE	
PROČITAJTE UPUTE NA POČETKU SVAKOG ODJEJKA – POMOĆ ĆE VAM U ISPUNJAVANJU OVOG OBRAŠCA	
Pomoći u ispunjavanju obrasca	
Pomoći u ispunjavanju ovog obrasca može vam biti korisna. Kako biste saznali kako dobiti takvu pomoć, možete pogledati informacije koje su dostavile države članice, a koje su objavljene na internetskoj stranici Europskog pravosudnog atlasa u građanskim i trgovачkim stvarima, dostupnog na europskom portalu e-pravosude https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-hr.do?init=true&refresh=1 . Imajte na umu da navedena pomoć ne uključuje pravnu pomoć, za koju u skladu s nacionalnim pravom morate podnijeti odgovarajući zahtjev, kao ni pravnu ocjenu vašeg predmeta.	
Jezik Ispunite ovaj obrazac na jeziku suda kojem šaljete zahtjev. Obrazac je dostupan na svim službenim jezicima institucija Evropske unije na europskom portalu e-pravosude https://e-justice.europa.eu/dynform_intro_form_action.do?idTaxonomy=177&plang=hr&init=true&refresh=1 . To vam može pomoći u ispunjavanju obrasca na traženom jeziku.	
Dokazne isprave Obrascu tužbenog zahtjeva treba, prema potrebi, priložiti dokazne isprave. Međutim, to vas ne sprečava da dostavite, ako je potrebno, daljnje dokaze tijekom postupka.	
Primjerak tužbenog zahtjeva te, ako je potrebno, dokazne isprave, dostavljaju se tuženiku. Tuženik ima mogućnost dostavljanja svog odgovora.	
1. Sud	
U ovom polju treba navesti sud kojemu podnosite tužbeni zahtjev. Prilikom odlučivanja koji sud izabrat, potrebno je razmotriti razloge za sudsku nadležnost. Ne iscrpan popis mogućih razloga za nadležnost naveden je u odjeljku 4. Za pronaalaženje podataka o nadležnom sudu (adresa, broj telefona itd.) možete upotrijebiti posebnu tražilicu dostupnu na europskom portalu e-pravosude: https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-hr.do	
1. <i>Kojem sudu podnosite tužbeni zahtjev?</i>	
1. Naziv:	
1.2. Ulica i broj/p.p:	
1.3. Mjesto i poštanski broj:	
1.4. Država:	
2. <i>Tužitelj</i>	
U ovom polju morate navesti sebe kao tužitelja te svojeg zastupnika, ako ga imate. Zastupanje po odvjetniku ili drugom	

- 3. Obrazac zajedno s prilozima priložite** u Građanski ured mirovnog suda koji će obavijestiti drugu stranu i odrediti nadležnog suca.
- 4. Nakon obavijesti, tužena strana će podnijeti, ili neće, obranu u roku od 30 dana** od zaprimanja obavijesti.
- 5. Nakon toga, sudac će odlučiti da li zakazati ročište ili izravno pristupiti izricanju presude** koja će se naknadno izvršiti unutar uvjeta i na način predviđen u državi podrijetla.

Informacije koje se odnose na jezike i komunikacijska sredstva koje prihvata nadležni sud dostupne su na europskom portalu e-Justice (www.e-justice.europa.eu) u odjeljku „Poduzimanje pravnih radnji”.

3. PUTOVANJA I BORAVCI

priredila Erica Cuccu

Glavni sporovi koji uključuju potrošače u prekograničnom kontekstu odnose se na putovanja, a posebno nastaju s prijevoznicima bili ovi zračni, pomorski ili željeznički. No, ne manjka problema vezanih uz boravke i otakzane rezervacije ili odustajanja ili čak izravne prijevare na štetu nesuđenih korisnika koji po dolasku u odabranu destinaciju otkrivaju nepostojanje objekta ili smještaja.

Potrebno je napraviti premisu:

Uvijek provjeriti pouzdanost internetskog web-mjesta ili putničkih agencija kod kojih želimo rezervirati, dajući prednost turooperatorima i turističkim tvrtkama sa sjedištem u zemlji našeg porijekla čak i kada će se odmor odviti u inozemstvu, te pomažući si i recenzijama i povratnim informacijama od drugih korisnika. Također, budite oprezni s onima koji traže plaćanja putem poštanske uplatnice, na prepaid debitne kartice ili u svakom slučaju na subjekte kojima je teško ući u trag.

■ Boravak

Rezervacija boravka može se izvršiti na različite načine: telefonom, faksom, pismom ili e-mailom budući da zakonodavac nije propisao poseban oblik ugovora.

Rezervacija sobe od strane gosta **ostvaruje se** u trenutku **sklapanja ugovora** a rezervacije sklopljene putem tzv. ugovora na daljinu ne predviđaju odustajanje.

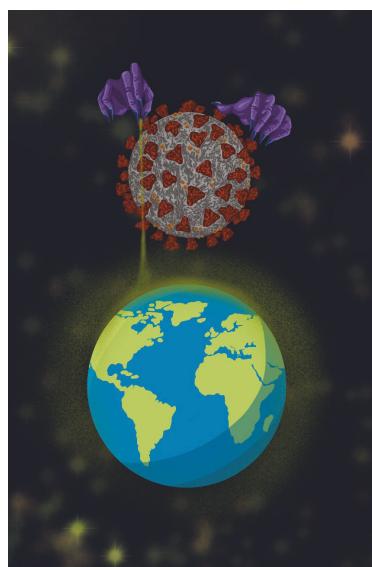
U Italiji, kao i u ostatku svijeta, ugovor može predvidjeti odustajanje, no to je regulirano uvjetima koje su postavile ugovorne strane (na primjer, rok za besplatni raskid ili postoci koji se primjenjuju kao kazna). Iz ovoga proizlazi činjenica da potrošačev **raskid ugovora** određuje i **obvezu** potrošača da **hotelijeru nadoknadi pretrpljeni gubitak**, u mjeri koja se procjenjuje od slučaja do slučaja.

Stoga je uvijek bolje razmotriti mogućnost sklapanja osiguranja koje vam omogućuje pokriće troškova otkazivanja u slučaju smrti, ozljede ili bolesti osiguranika, člana obitelji ili druge osobe navedene u polici. Ostali prihvativi razlozi mogu biti poslovni razlozi (primjerice u slučaju otkaza ili pomicanja godišnjeg odmora po želji poslodavca), ili u slučaju materijalne štete na imovini osiguranika.

■ Pandemija Covid -19

Zaslužuje posebno poglavlje cjelokupna problematika vezana uz pandemiju Covid-19 i propise koje su različite Države bile prisiljene donijeti za upravljanje slobodnim kretanjem građana i uspostavom strategija za suzbijanje i ograničenje putovanja, poput zatvaranja granica, obustave letova i obveznih zdravstvenih pregleda.

Kao rezultat toga, milijunima potrošača trenutno je zabranjeno putovati na odredišta na kojima su rezervirali smještaj. Mnogi moraju otkazati ili promjeniti svoje putovanje zbog javno zdravstvenih propisa i osobne sigurnosti. Osim toga, zbog pandemije koronavirusa mnoga javna kulturna i sportska događanja također su otkazana ili odgođena za kasniji datum.



Konkretno, pravo EU o zaštiti potrošača ne regulira uvjete i posljedice otakzivanja pojedinih usluga, poput rezervacije smještaja. Stoga vaša prava kao potrošača ovise o nacionalnom ugovornom pravu, uključujući pravila koja se odnose na izvanredne okolnosti, te o vrsti i uvjetima vašeg ugovora, uključujući politiku otkazivanja pružatelja usluga.

Međutim, zakonodavci različitih zemalja prilično su se prilagodili modelu koji se čini zajedničkim, odnosno onome što on predviđa

- da u slučaju otkazivanja ili ograničenja usluga zbog više sile kao što je pandemija COVID-19 potrošači nisu dužni platiti uslugu;
- no potrošači nemaju pravo tražiti naknadu za dodatne troškove ili štetu koja bi mogla proizaći iz takve situacije;
- da se potrošačima može ponuditi, a također da ga moraju prihvati, vaučer za naknadno pružanje usluge koju oni unaprijed plaćaju;
- da je isključena svaka ugovorna klauzula koja zahtijeva od potrošača koji ne mogu putovati ili koristiti rezervirani smještaj zbog pandemije COVID-19 da ipak plate punu cijenu pružatelju smještaja.

Međutim, ponavljamo kako je u ovom trenutku prikladno potpisati policu o odustajanju koja uključuje i ovu vrstu situacije kako bi se izbjegle eventualne sudske parnice.

■ Letovi

Čitavo zakonodavstvo koje uređuje upravljanje sporovima u vezi sa zračnim prijevoznicima obuhvaćeno je sa **Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća** od 11. veljače 2004., kojom se utvrđuju zajednička pravila o naknadi štete i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja leta ili duljeg kašnjenja:

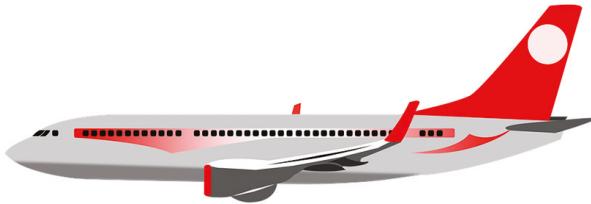
Koji su kriteriji za primjenu uredbe?

- Ako se vaš let odvija **unutar EU-a** i njime upravlja **zrakoplovna tvrtka iz EU-a ili izvan EU-a**
- Ako vaš let **stiče u EU** iz zemlje koja nije članica EU i njime **upravlja zrakoplovna kompanija iz EU**
- Ako vaš let **polazi iz EU-a** u zemlju izvan EU-a i njime **upravlja zrakoplovna tvrtka iz EU-a ili izvan EU-a**

Posebna i neophodna napomena za letove u ili **iz Ujedinjenog Kraljevstva** za koje se od 01.01.2021. više neće primjenjivati pravila gornje Uredbe osim ako zračni prijevoznik nema sjedište u državi članici Europske unije.

■ **Odbijen ukrcaj**

Ako može razumno predvidjeti da će morati uskraćiti ukrcaj na let, avioprijevoznik prvo apelira na volontere koji su voljni odustati od rezervacije u zamjenu za određene pogodnosti. Ako broj dobrovoljaca nije dovoljan da omogući ukrcaj, avioprijevoznik može uskratiti ukrcaj i nevoljnim putnicima uz plaćanje naknade.



Zračni prijevoznici daju prednost pri ukrcaju osobama smanjene pokretljivosti i njihovim pratiteljima.

U slučaju otkazivanja leta ili uskraćivanja ukrcaja, obuhvaćeni putnici imaju pravo na:

- povrat novca za kartu u roku od sedam dana ili na povratni let do polazišne točke njihova puta ili na alternativni let do konačnog odredišta;
- pomoći (obroci i pića, hotelski smještaj, prijevoz između zračne luke i mjesta smještaja, mogućnost dva besplatna telefonska poziva ili poruke putem teleksa, faksa ili elektroničke pošte);
- na naknadu u iznosu od:
 - **250 EUR** za sve letove čija je udaljenost manja ili jednaka 1500 km
 - **400 EUR** za sve letove unutar EU čija je udaljenost veća od 1500 km i za sve ostale letove čija je udaljenost između 1500 i 3500 km,
 - **600 EUR** za sve letove koji nisu obuhvaćeni u prethodne dvije točke.

■ **Kašnjenja**

Uredba uvodi režim koji predviđa tri kategorije kazni:

- u slučaju dužeg kašnjenja (dva sata ili više, ovisno o udaljenosti leta), putnici svakako dobivaju besplatne obroke i pića te mogućnost dva telefonska poziva ili poruke teleksom, faksom ili električkom poštom;
- ako je vrijeme polaska predviđeno za sljedeći dan, putnici imaju pravo na besplatan hotelski smještaj i prijevoz do mjesta smještaja i od potonjeg do zračne luke;
- u slučaju kašnjenja od najmanje pet sati, putnici mogu odabrati nadoknadu pune cijene karte uz, ako je potrebno, povratni let do izvorne točke polaska.

■ **Otkazivanje leta**

U slučaju otkazivanja leta, pogodjeni putnici moraju dobiti:

- pomoć (obroci i pića, hotelski smještaj, prijevoz između zračne luke i mjesta smještaja, mogućnost dva besplatna telefonska poziva ili poruke putem teleksa, faksa ili električkom poštom);
- povrat novca za kartu u roku od sedam dana ili na povratni let do polazišne točke njihova puta ili na alternativni let do konačnog odredišta;
- naknadu u iznosu od:
 - 250 EUR za sve letove čija je udaljenost manja ili jednaka 1500 km,
 - 400 EUR za sve letove unutar EU čija je udaljenost veća od 1500 km i za sve ostale letove čija je udaljenost između 1500 i 3500 km,
 - 600 EUR za sve letove koji ne potпадaju pod prethodne dvije točke.

4. POTROŠAČ U ODNOSU NA POREZE U EU

priredila Daniela De Pauli

Od stupanja na snagu konstitutivnih ugovora svi stanovnici zemalja Europske unije posjeduju **europsko državljanstvo** koje jamči jednakost prava i dužnosti unutar zajednice.

Kamen temeljac državljanstva **EU-a**, uvedenog Ugovorom iz Maastrichta 1992. godine, **sloboda je kretanja i boravka osoba unutar Europske unije**.

Putovanje Europom prilika je za interakciju s drugim zemljama i upoznavanje novih zanimljivih mjesta, što vam omogućuje da shvatite što znači biti građanin EU-a. Stoga je, na primjer, postalo moguće osobama prelaziti granice bez da su podvrgnute kontrolama.



■ Kupovina u Europi

Isto načelo **slobodnog kretanja** također se primjenjuje na **robu**, a time i na **robu** koja putuje iz jedne zemlje u drugu, što olakšava kupnju izvan vlastite zemlje.

Slobodno kretanje robe zajamčeno je **ukidanjem carina i količinskih ograničenja** te zabranom donošenja mjera s jednakim učinkom. Načela međusobnog priznavanja, uklanjanje fizičkih i tehničkih prepreka i promicanje standardizacije daljnji su elementi uvedeni za optimalno upravljanje europskim unutarnjim tržistem.

Procesom **harmonizacije na poreznoj razini** proveden je složen proces **otklanjanja** velikih **nejednakosti** između poreznih sustava država članica. Općenito, sve naše kupovine podliježu PDV-u, porezu na dodanu vrijednost koji su tvrtke dužne naplatiti "**krajnjem potrošaču**", odnosno osobi koja je na kraju ciklusa robe ili usluge.

Primjerice, onaj tko kupi odijelo zapravo ga "konzumira" kao što bi konzumirao i piće, pa će mu se obračunati PDV koji je u svakom slučaju uključen u kupovnu cijenu.

Primjer:

Potrošač želi kupiti komad namještaja po cijeni od 122 eura: od toga 100 eura predstavlja vrijednost proizvoda, a 22 predstavlja PDV. U ovom slučaju primjenjuje se stopa PDV-a od 22%:

Cijena namještaja je 100 eura na koju je prodavač dodao PDV od 22%, a 122 eura je maloprodajna cijena s PDV-om. Za korisnika robe, PDV postaje trošak u svakom pogledu.

PDV se dakle naplaćuje krajnjem potrošaču i plaća se u zemlji EU-a u kojoj krajnji potrošač koristi robu.

Slično tome, PDV se naplaćuje na usluge pružene u bilo kojoj zemlji članici EU.

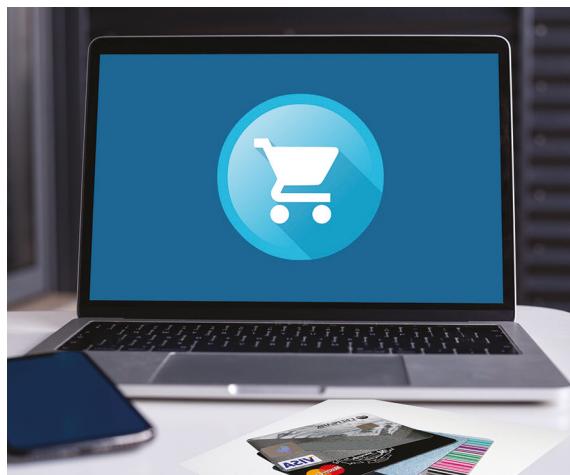
Ako idemo u zemlju EU-a kako bismo tamo boravili, dužni smo platiti hotelu cijenu koja uključuje PDV koji je na snazi u tom području.

■ Online kupovina

Trgovanje na **digitalnim platformama** omogućilo je korištenje svih pogodnosti koje pruža jedinstveno europsko tržiste, jer građani mogu pristupiti velikom rasponu roba i usluga, za koje je moguće usporediti vrijednost dobivenu za novac, odabirom onih koje najbolje zadovoljavaju njihove potrebe.

Porezni propisi slični su onima koji se odnose na kupnje na fizičkim lokacijama. Nerijetko, međutim, kupnje mogu predstavljati neugodna iznenadenja

jer teritorijalno podrijetlo kupnje nije jasno naznačeno na nekim internet-skim stranicama.



■ Što je važno provjeravati kako bi se zaštitili?

Kako biste izbjegli plaćanje veće cijene, potrebno je obratiti pozornost na PDV i poštarinu i provjeriti jesu li uključeni u cijenu. Također treba napomenuti da su neke online cijene prikazane u valutama koje nisu euro. Uzimajući primjer kupnje namještaja s cijenom od 100 € plus PDV: ako se kupuje od njemačke tvrtke koja primjenjuje stopu od 19%, konačna cijena bi bila 119 €, dok ako se kupuje od bugarske tvrtke tvrtka koja primjenjuje stopu PDV-a od 27% konačna cijena bila bi 127 €.

Europski standardi dostupni su na sljedećoj poveznici:

https://europa.eu/youreurope/business/taxation/vat/vat-rules-rates/index_it.htm#shortcut-5

■ Rezimirajmo, kako funkcionira PDV kada fizički kupujete u inozemstvu?

Europski građanin koji kupuje u EU-u, bilo fizički ili online, plaća PDV samo jednom i to u državi u kojoj je obavljena kupnja. U konačnici, možete ponijeti kući bilo koji proizvod kupljen u drugoj zemlji EU-a, bez zaustavljanja na granici ili podnošenja deklaracije carini.

Primjer:

Osobno računalo vrijedno 1.000 € plus PDV za krajnjeg potrošača koštati će u Italiji 1.220 €, odnosno 1.000 € na koji se dodaje PDV po stopi od 22%. Kad bi isti potrošač otišao u Luksemburg kupiti računalo vrijedno 1.000 € plus PDV, platiti bi 1.170 €, tj. 1.000 € plus luksemburški PDV od 17%, što bi rezultiralo teoretskom uštedom koja je jednaka razlici od 50 €.



NAŠI "PREKOGRAĐANI" ŠALTERI

TARVISIO

Petak 10.00 - 12.00

Via Giovanni Paolo II, 1

Centro socioculturale Julius Kugy

tel. 351.7726674

tarvisio@federconsumatori-fvg.it

TRIESTE

Subota 10.00 – 12.00

Via Matteotti, 3

tel. 040.773190

trieste@federconsumatori-fvg.it



www.federconsumatori-fvg.it

www.cittadinoconsumatore.it



REGIONALNO SJEDIŠTE

Borgo Aquileia 3/B
33057 PALMANOVA (UD)
tel. 0432 935548
admin@federconsumatori-fvg.it

REGIONALNO OPERATIVNO SJEDIŠTE

Via Torino, 64
33100 UDINE
tel. 0432 935548
admin@federconsumatori-fvg.it

SJEDIŠTA POKRAJINSKIH STRUKTURA

TRIESTE

Via Matteotti, 3 (angolo via Manzoni)
34138 TRIESTE
tel. 040 773190
trieste@federconsumatori-fvg.it

UDINE

Via Mantova, 108/B
33100 UDINE
tel. 0432 45673
udine@federconsumatori-fvg.it

GORIZIA

Via XXV Aprile, 48
34074 MONFALCONE (GO)
tel. 0481 790434
monfalcone@federconsumatori-fvg.it

PORDENONE

Via San Valentino, 20/A
33170 PORDENONE
tel. 0434 247175
pordenone@federconsumatori-fvg.it

2022 © Federconsumatori Friuli Venezia Giulia
Zabranjeno umnožavanje u komercijalne svrhe
Grafički dizajn i tisak: Cronaca Fvg s.a.s



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Projekt realiziran uz pomoć fondova regionalnog zakona 16/2004