

# Reklamacija materijalnih nedostataka kod ugovora o kupoprodaji

---

**Brcković, Martina**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:111910>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-11**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)





REPUBLIKA HRVATSKA  
SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET



Student:

**Martina Brcković**

DIPLOMSKI RAD

**Reklamacija materijalnih nedostataka kod ugovora o kupoprodaji**

Kolegij:

**KATEDRA ZA TRGOVAČKO PRAVO I PRAVO DRUŠTAVA**

Mentor:

**Prof. dr. sc. Petar Miladin**

**Zagreb, 2024.**

## IZJAVA O IZVORNOSTI

Ja, Martina Brčković, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Martina Brčković, v. r.

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. UGOVOR O KUPOPRODAJI.....	2
2.1 Pojam i obilježja .....	2
3. BITNI SASTOJCI UGOVORA O KUPOPRODAJI .....	3
4. OBVEZE PRODAVATELJA I KUPCA.....	5
4.1. Obveze prodavatelja .....	5
4.2. Obveze kupca .....	5
5. MATERIJALNI NEDOSTACI KROZ NOVELU ZOO-a.....	7
5.1. Materijalni nedostaci za koje odgovara prodavatelj .....	7
5.2. Kada postoji materijalni nedostatak .....	9
5.3. Ažuriranje stvari s digitalnim elementima kod potrošačkih ugovora .....	11
5.4. Ograničenje i isključenje odgovornosti za materijalne nedostatke .....	12
6. PRAVA KUPCA .....	13
6.1. Popravak ili zamjena stvari.....	14
6.2. Raskid ugovora .....	15
6.3. Komercijalno jamstvo.....	16
6.4. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača- prava kupca kroz praksu .....	16
7. ZAKLJUČAK .....	18
LITERATURA .....	19

## 1. UVOD

U današnjem suvremenom svijetu svakodnevno ulazimo u različite odnose, od kojih su najznačajniji oni gospodarskog značenja. Tako je bilo od početka civilizacije, jer razmjena dobara i usluga je bila glavni okidač za migracije i razvoj trgovačkih središta gdje je dolazilo do uspostave prvih gradova.

Država, kao nositelj i stvaratelj zakonodavnih okvira, regulira ove odnose u grani prava koja se naziva obvezno pravo kroz institut obveznopravnih ugovora od kojih ćemo istaknuti ugovor o kupoprodaji kao jedan od najčešće korištenih.

U ovom diplomskom radu izložit ću za početak općenito ugovor o kupoprodaji opisujući njegove bitne sastojke, obveze prodavatelja i kupca, s naglaskom na materijalne nedostatke. Odredbe o materijalnim nedostacima u Republici Hrvatskoj uređena su u Zakonu o obveznim odnosima (dalje u tekstu: ZOO). Najnovijim izmjenama ZOO-a koje su stupile na snagu 01. siječnja 2022. u hrvatsko pravni sustav implementirane su odredbe Direktive (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 (dalje: Direktiva 2019/771).

Također, kao važan i povezan dio predstaviti ću Hrvatsku udruhu za zaštitu potrošača kroz njezinu ulogu i svrhu osnivanja. Kroz rad prikazati ću razvoj obveznog prava u Republici Hrvatskoj, s posebnim osvrtom na izmjene Zakona o obveznim odnosima iz 2021. godine, kao i promjene do kojih je došlo zbog ulaska u Europsku uniju.

Također, kao cilj navedenih zakonskih odredbi istaknut ćemo zaštitu prava potrošača.

## 2. UGOVOR O KUPOPRODAJI

### 2.1 Pojam i obilježja

Potrebno je prvo odrediti kakav je ovo ugovor i gdje pripada u pravnom smislu. Ugovor o kupoprodaji je obveznopravni, dvostrani, konsenzualni i kauzalni, te neformalan s nekim iznimkama gdje postaje formalan. Objasniti ćemo ukratko ova obilježja, dok za početak navodim definiciju kupoprodaje iz ZOO-a.

Ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim se prodavatelj obvezuje predati kupcu određenu stvar u vlasništvo, odnosno pribaviti mu neko pravo, a ovaj se obvezuje platiti mu određenu cijenu.<sup>1</sup>

Obveznopravni ugovori su dvostrani pravni poslovi kojima se jedna ugovorna strana obvezuje drugoj ugovornoj strani izvršiti određenu činidbu.<sup>2</sup> Ugovor o kupoprodaji je imenovani ugovor koji je uređen Zakonom o obveznim odnosima.

Dvostranost ovog ugovora očituje se u namjeri obostranog zasnivanja određenih obveza, odnosno reciprociteta jer dolazi do situacije gdje su obje ugovorne strane i vjerovnik i dužnik. S obzirom da se za činidbu daje protučinidba, on je naplatan.<sup>3</sup>

Nadalje, kada je riječ o kupoprodaji, govorimo o konsenzualnosti kao obilježju, jer je ugovor sklopljen kada su se stranke sporazumjele o bitnim sastojcima ugovora, u konkretnoj situaciji su to predmet prodaje i cijena. S druge strane, kauzalnost je obilježje kada je jasno vidljiva svrha ugovora, što je ovdje stjecanje prava vlasništva na stvari, odnosno stjecanje određenog prava.<sup>4</sup>

Ugovor o kupoprodaji je neformalan ugovor, što znači da nije propisan njegov oblik, uz iznimku kada su predmet kupoprodaje nekretnine i kupoprodaja s obročnom otplatom cijene.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21., čl. 376

<sup>2</sup> Klarić, P., Vedriš, M., *Građansko pravo*, Narodne novine, Zagreb, 2003., str. 104.

<sup>3</sup> Horak H., Dumančić K., Preložnjak B., Šafranko Z., Poljanec K., *Uvod u trgovačko pravo*, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2016., str. 142.

<sup>4</sup> Klarić, P., Vedriš, M., op. cit. u bilj. 2, str. 494.

<sup>5</sup> Čl. 377. i čl. 465. ZOO-a

### 3. BITNI SASTOJCI UGOVORA O KUPOPRODAJI

Bitni sastojci su onaj minimalni sadržaj ugovora koji je potreban, u to ubrajamo predmet prodaje i cijenu.<sup>6</sup> Predmet prodaje mogu biti stvari, prava i imovina.

Ugovor o prodaji bit će ništav, neće proizvoditi pravne učinke ukoliko stvari nisu u pravnom prometu (primjerice kupoprodaja stvari koja se smatra općim dobrom kao što je voda ili zrak).<sup>7</sup>

Kada je riječ o stvarima, razlikujemo: pokretnine, nekretnine i prava (imovinska prava, i to samo ako nisu strogo osobna). Pod stvarima se podrazumijevaju tjelesni dijelovi prirode, različiti od ljudi koji služe ljudima za uporabu. Stvarima se smatraju i prirodne sile ako su podložne ljudskoj vlasti, primjerice električna energija. Zakonom mogu neke vrste prava ili štogod drugo biti izjednačeno sa stvarima.<sup>8</sup> Jedna od funkcija imovine kao objekta kupoprodaje, je da kao skup prava i obveza jednog nositelja može jedinstveno kolati u prometu.

Također za objekt kupoprodaje bitno je da bude određen ili makar odrediv, odnosno da se može individualizirati. Isto tako predmet ugovora može biti i buduća stvar.<sup>9</sup>

Osim predmeta kupoprodaje, bitan sastojak ugovora je i cijena. Cijena je vrijednost stvari izražena u novcu.

Za kupovnu cijenu potrebne su ove karakteristike:

- a) cijena mora biti izražena u novcu,
- b) cijena mora biti određena ili odrediva i
- c) cijena ne smije biti protuzakonita.

Razlikujemo nekoliko situacija. Ugovor će biti ništetan ako cijena nije određena ili barem odrediva.<sup>10</sup> Cijena je odrediva kada ugovor sadrži dovoljno podataka s pomoću kojih bi se ona mogla odrediti.

---

<sup>6</sup> Goldštein Aleksandar, *Trgovačko ugovorno pravo (Međunarodno i komparativno)*, Narodne novine, Zagreb, 1991., str. 200.

<sup>7</sup> Čl. 380. ZOO-a

<sup>8</sup> Zakon o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, Narodne novine, br. 91/96, 68/98, 137/99, 22/00, 73/00, 129/00, 114/01, 79/06, 141/06, 146/08, 38/09, 153/09, 143/12, 152/14, 81/15, 94/17, čl. 2.

<sup>9</sup> Čl. 380. st. 3. ZOO-a

<sup>10</sup> Čl. 384. st. 1. ZOO-a

Izuzetak predstavljaju trgovački ugovori kod kojih cijena ne predstavlja bitan sastojak. U takvoj situaciji trgovački ugovor će biti valjan i kada u njemu nije određena cijena, pa čak i kada se ona ne može odrediti na temelju podataka sadržanih u ugovoru. Tada je kupac dužan platiti cijenu koju je prodavatelj redovito naplaćivao u vrijeme sklapanja ugovora, a kada takve cijene nema, dužan je platiti razumnu cijenu.<sup>11</sup> Pojam razumna cijena pretpostavlja tekuću cijenu u vrijeme sklapanja ugovora, a ako se ona ne može utvrditi, onda cijena koju je utvrdio sud prema okolnostima slučaja.

Sljedeća situacija koju ZOO predviđa je određivanje cijene od strane treće osobe. Ako ta treća osoba ne želi ili ne može odrediti cijenu, a ugovaratelji se ne slože naknadno o određivanju cijene, niti ne raskinu ugovor, smatra se da je ugovorena razumna cijena.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Čl. 384. st. 2. ZOO-a

<sup>12</sup> Čl. 387. ZOO-a



## 4. OBVEZE PRODAVATELJA I KUPCA

### 4.1. Obveze prodavatelja

S obzirom na obveze prodavatelja razlikujemo one do časa predaje i obveze nakon izvršene predaje.

Dužnosti prodavatelja do časa predaje uključuju prodavateljevo brižljivo čuvanje i predaja kupcu u slobodan posjed kako je i ugovoreno, i to u pravo vrijeme, na mjestu na kojem treba i onom stanju u kojem se stvar nalazila u času sklapanja ugovora. Potrebno je istaknuti trenutak predaje stvari, jer od tada na kupca prelazi odgovornost za rizik. Pojam odgovornosti za rizik bi označavao situaciju slučajne propasti ili oštećenja stvari.<sup>13</sup>

Kada nadnevak predaje stvari nije određen ugovornom odredbom, prodavatelj je dužan izvršiti predaju u razumnom roku nakon sklapanja ugovora, s obzirom na narav stvari i na ostale okolnosti.<sup>14</sup>

Sljedeća moguća situacija je kada mjesto predaje nije određeno ugovorom, stvar se predaje u mjestu u kojem je prodavatelj u trenutku sklapanja ugovora imao prebivalište, odnosno boravište ili sjedište. Nadalje, ako je ugovarateljima u trenutku sklapanja ugovora poznato gdje se stvar nalazi, odnosno gdje treba biti izrađena, predaja se obavlja u tom mjestu.<sup>15</sup>

S obzirom na troškove prouzročene predajom stvari, ukoliko drukčije nije ugovoreno, troškove predaje i troškove koji su prethodili predaji snosi prodavatelj, dok troškove odvođenja snosi kupac.<sup>16</sup>

Nakon završene predaje, odnosno prijenosa stvari, prodavateljeva obveza prestaje ispunjenjem, ali on i dalje kupcu odgovara za materijalne i pravne nedostatke te za ispravnost prodane stvari ako je izdao garanciju.

### 4.2. Obveze kupca

Temeljne obveze kupca su isplata cijene i preuzimanje stvari. Kupac je dužan isplatiti cijenu u vrijeme i mjesto koje je određeno ugovorom. Ako ugovorom ništa nije određeno, kupac je dužan platiti cijenu u vrijeme i mjesto koje je određeno običajem, a u nedostatku običaja, u

---

<sup>13</sup>Vedriš, M., Klarić, P., op. cit. u bilj. 2, str. 477.

<sup>14</sup> Čl. 392. ZOO-a

<sup>15</sup> Čl. 393 ZOO-a

<sup>16</sup> Čl. 396. ZOO-a

trenutku i u mjestu u kojem se obavlja predaja stvari. U situaciji kada se cijena ne mora platiti u trenutku predaje, plaćanje se obavlja u prebivalištu odnosno sjedištu prodavatelja.<sup>17</sup>

Kada postoje uzastopne isporuke kupac je dužan isplatiti cijenu za svaku isporuku prilikom preuzimanja stvari, a ako je kupac prodavatelju dao predujam, iz predujma se naplaćuju prve isporuke.<sup>18</sup>

Dakle, osim isplate cijene, ugovorna se obveza kupca sastoji u preuzimanju stvari, odnosno poduzimanju potrebnih radnji kako bi predaja bila moguća te u odnošenju stvari. Kupac koji bez opravdanog razloga odbije preuzeti stvar na način kako je dogovoreno ugovorom, pada u zakašnjenje. Uz to, prodavatelj ukoliko osnovano posumnja hoće li kupac isplatiti cijenu, može izjaviti da će raskinuti ugovor.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Čl. 438. ZOO-a

<sup>18</sup> Čl. 440. ZOO-a

<sup>19</sup> Čl. 441. ZOO-a

## 5.MATERIJALNI NEDOSTACI KROZ NOVELU ZOO-a

Kao uvodni dio ovog poglavlja istaknuti ćemo novelu ZOO iz 2021. godine koja je donijela sasvim nova posebna pravila o obvezama prodavatelja u slučaju kupoprodaje stvari s digitalnim elementima u potrošačkim govorima te bitnu izmjenu pravila o jamstvu za ispravnost prodane stvari (komercijalno jamstvo). Glavni cilj ove novele bilo je potpuno usklađivanje hrvatskog obveznog prava s pravilima europskog zakonodavstva u vidu Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. godine o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ.

S obzirom da je riječ o direktivi, državama članicama nije dozvoljeno nacionalnim zakonodavstvom propisati ili odrediti odredbe koje bi na bilo koji način odstupale od odredbi utvrđenih dotičnom direktivom, sve s ciljem ukidanja razlika između ugovornih prava država članica u tom području.

Novine koje sadržava ova novela ZOO-a su opsežne i iznimno važne jer obuhvaćaju područje trgovine u trgovačkom i potrošačkom području te uređenje odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke kod transakcijskog prava.

### 5.1. Materijalni nedostaci za koje odgovara prodavatelj

Odredbe koje su doživjele velike promjene nalaze se u članku 400. ZOO-a, gdje možemo uočiti potpuno izmijenjen stavak 3. i dodatno devet novih stavaka.

Odredba navodi da prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke neovisno o tome je li ugovorom prenio ili se obvezao prenijeti kupcu stvar u vlasništvo, a kupac platio ili se obvezao platiti njezinu cijenu. Dakle osnovni smisao izmijenjenog stavka 3. je utvrđena prodavateljeva odgovornost za materijalne nedostatke u vidu konsenzualne (uzajamna obećanja), ali i realne kupoprodaje („iz ruke u ruku“).<sup>20</sup>

Posebna situacija postoji gdje u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji između trgovca i potrošača stvar ne postoji, nego se stvar tek mora izraditi ili proizvesti. Tada zapravo govorimo o ugovoru o isporuci stvari koju je tek potrebno izraditi ili proizvesti, ali i tu će se primjenjivati odredbe o materijalnim nedostacima za koje prodavatelj uvijek odgovara, iz čega se može zaključiti da će i izvođač ili autor biti u jednako propisanoj odgovornosti kao i prodavatelj.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Čl. 400. st. 3. ZOO-a

<sup>21</sup> Čl. 400. st. 4. ZOO-a

Važno za istaknuti je činjenica da se odredbe iz članka 400. ZOO-a zapravo u načelu ne primjenjuju na potrošačke ugovore<sup>22</sup> za isporuku digitalnih sadržaja<sup>23</sup> ili digitalnih usluga.<sup>24</sup> Postoji i iznimka ako je predmet ugovora o kupoprodaji pokretna stvar u koju je ugrađen digitalni sadržaj ili digitalne usluge ili su oni povezani sa stvari tako da bi izostanak toga digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcioniranje stvari. Pretpostavka za primjenu ove iznimke je dakako da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju na temelju ugovora o kupoprodaji.

Kada je riječ o prijelazu rizika kod prodaje stvari s digitalnim elementima, razlikujemo dva trenutka. U primjeru jednokratne isporuke stvari, rizik prelazi u trenutku kada je obavljena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. S druge strane, kada se provodi kontinuirana isporuka takve stvari, onda je trenutak prijelaza rizika kada je započela kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.<sup>25</sup>

Kada je za stvar potrebna instalacija ili montaža, u čijem slučaju tu istu obavlja prodavatelj ili osoba za koju on odgovara, rizik prelazi na kupca dovršetkom instalacije ili montaže. Ovakvo pravno obrazloženje potrebno je, jer kupac ponekad zapravo ni ne može upotrebljavati stvar, odnosno uočiti nedostatak dok stvar nije u cijelosti instalirana ili dovršena.

Uvidom u članak 400. st. 8. ZOO-a rješava se sumnja o tome je li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge dio potrošačkog ugovora o kupoprodaji. Stavak predmnijeva da su digitalni sadržaji ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji. Isto tako, stavak 5. istog članka govori o odgovornosti za materijalne nedostatke na isporuku digitalnih sadržaja ili digitalnih usluga kada je predmet kupoprodaje pokretna stvar u koju je ugrađen digitalni sadržaj ili su ugrađene digitalne usluge ili su povezani sa stvari tako da bi njihova odsutnost onemogućila funkcioniranje te stvari, a ti se sadržaji isporučuju na temelju ugovora o kupoprodaji, neovisno o tome isporučuje li ih prodavatelj ili treća strana.

---

<sup>22</sup> Potrošački ugovor je ugovor koji sklapaju potrošač i svaka fizička ili pravna osoba koja djeluje u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja djeluje u ime ili za račun te osobe. Članak 399.a, t. 2. ZOO-a.

<sup>23</sup> Digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku. Članak 399.a, t. 4. ZOO-a.

<sup>24</sup> Digitalna usluga je: a) usluga kojom se potrošaču omogućuje stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima ili b) usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje čitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge. Članak 399.a, t. 5. ZOO-a.

<sup>25</sup> Milotić, I., *Materijalni nedostaci u Noveli Zakona o obveznim odnosima iz 2021. godine*, RRIF siječanj 2022., str. 135.

ZOO predmnijeva da se nedostatak stvari i stvari s digitalnim elementima, koji se pokaže u roku od jedne godine od trenutka prijelaza rizika postojao i u trenutku prijelaza rizika. Ovdje je riječ o oborivoj presumpciji, što bi u praksi značilo mogućnost prodavateljeva suprotnog dokazivanja. Također, zakon navodi da navedena predmnjeva neće vrijediti ako suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.<sup>26</sup> Važno za naglasiti je da se prijašnje uređenje ove situacije odnosilo na šest mjeseci od prijelaza rizika, što bi značilo produljenje roka na godinu dana, odnosno usklađivanje zakona s Direktivom 2019/771.

Nadalje, samo za trgovačke ugovore je zadržano dosadašnje uređenje vezano uz rok u kojem se primjenjuje predmnjeva na šest mjeseci od trenutka prijelaza rizika.<sup>27</sup>

Naposljetku, u slučaju potrošačkih ugovora o kupoprodaji stvari s digitalnim elementima s kontinuiranom isporukom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge teret dokaza da ne postoji nedostatak digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je na prodavatelju za vrijeme od dvije godine od prijelaza rizika. A ukoliko je dogovorena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na rok dulji od dvije godine, teret dokaza da ne postoji nedostatak digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je na prodavatelju za cijelo razdoblje na koje je isporuka dogovorena.<sup>28</sup>

## 5.2. Kada postoji materijalni nedostatak

Zbog potrebe usklađivanja nacionalnog zakonodavstva s europskim, u cijelosti imamo izmijenjen članak 401. ZOO-a koji govori o postojanju materijalnih nedostataka. Posebnost novog uređenja je utvrđivanje materijalnih nedostataka kumulacijom dva kriterija, subjektivnog i objektivnog.

Stavkom 1. propisano je da stvar ima nedostatak ako ne udovoljava onim zahtjevima koji su ugovorne strane utvrdile ugovorom o kupoprodaji, što bi odgovaralo subjektivnom kriteriju za ocjenjivanje ima li stvar nedostatak.<sup>29</sup>

S druge strane, kako bi se smatralo da stvar nema nedostatak, uz ispunjavanje subjektivnih kriterija koje smo prethodno naveli, stvar mora također ispunjavati i objektivne kriterije sadržane u narednom stavku 2. t. 1.- 4. ZOO-a. Stoga, nedostatak postoji ako stvar nije

---

<sup>26</sup> Čl. 400. st. 9. ZOO-a

<sup>27</sup> Čl. 400. st. 10. ZOO-a

<sup>28</sup> Čl. 400. st. 11. ZOO-a

<sup>29</sup> Čl. 401. st. 1. ZOO-a

prikladna za upotrebu u svrhe za koje bi se stvar iste vrste uobičajeno koristila ili ako stvar ne odgovara kvaliteti i opisu uzorka ili modela koje je prodavatelj stavio kupcu na raspolaganje prije sklapanja ugovora ili ako stvar nije isporučena s dodatnom opremom čiji primitak kupac može razumno očekivati ili ako stvar ne odgovara količini ili nema ona svojstva koja su uobičajena za stvar iste vrste i koje kupac može razumno očekivati s obzirom na prirodu stvari te uzimajući u obzir javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koji su dani u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označavanju. Nedostatak postoji ako stvar ne udovoljava navedenim propisanim kriterijima.<sup>30</sup>

Nedostatci koji proizlaze iz nepravilne instalacije odnosno montaže stvari propisani u točkama 5. i 6. stavka 2. članka 401. ZOO-a. Nedostatak postoji ako je stvar nepravilno instalirana odnosno montirana, a usluga instalacije odnosno montaže čini dio ugovora o kupoprodaji i obavio ju je prodavatelj ili osoba za koju on odgovara. Nadalje, nedostatak postoji i ako je stvar za koju je bilo predviđeno da ju instalira ili montira kupac, kupac nepravilno instalirao odnosno montirao, a upravo ta nepravilna instalacija odnosno montaža je posljedica nedostataka u uputama za instalaciju odnosno montažu, kao što su nepotpunost uputa ili nedovoljna jasnoća uputa za instalaciju kojom se prosječni kupac zbog toga može teško koristiti.

Zakonodavac ističe ograničenja primjene koje se odnose na javne izjave koje ne obvezuju prodavatelja ako dokaže da nije znao nit mogao znati za tu izjavu ili da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava bila ispravljena na jednak ili usporediv način te kada je dana ili da ta javna izjava nije mogla utjecati na donošenje odluke o kupnji.<sup>31</sup>

Također kao iznimka u članku 401. stavku 4. ZOO-a omogućuje se odstupanje od objektivnih kriterija koje se primjenjuju za određivanje postojanja nedostatka, propisanih u čl. 401. st. 2. t. 1.- 4. ZOO-a (na primjer, kupnja rabljenih stvari). Ovo odstupanje je moguće samo ako je potrošač o navedenom bio obaviješten i ako ga je izrijeком i zasebno prihvatio prilikom sklapanja ugovora.

---

<sup>30</sup> Čl. 401. st. 2. t. 1.- 4. ZOO-a

<sup>31</sup> Čl. 401. st. 3. ZOO-a

### 5.3. Ažuriranje stvari s digitalnim elementima kod potrošačkih ugovora

U ovome odlomku posvetit ćemo pažnju stvarima s digitalnim elementima, odnosno ažuriranjima istih kako bi stvari bile funkcionalne te ujedno i materijalnoj odgovornosti prodavatelja za navedeno.

Članak 401. a ZOO-a isporuku ažuriranja shvaća objektivnim kriterijem koji se primjenjuje za određivanje postojanja nedostatka stvari s digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima. Odstupanje od istih moguće je samo ako je potrošač posebno obaviješten i ako je izrijeком i zasebno prihvatio prilikom sklapanja ugovora.<sup>32</sup>

Prodavatelj bi trebao pružati ažuriranja, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna da stvar bude cjelovito funkcionalna, ali ako ugovorne strane nisu drugačije ugovorile, prodavatelj nije obvezan pružiti nadograđene verzije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge niti poboljšati ili proširiti funkcionalnosti stvari.

Ako je riječ o ugovoru o kupoprodaji stvari s digitalnim elementima kojima je predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge prodavatelj odgovara za pružanje potrebnih ažuriranja kako bi stvar s digitalnim elementom ostala bez nedostataka tijekom razdoblja koje potrošač može razumno očekivati.<sup>33</sup> S druge strane, ukoliko je riječ o ugovoru o kupoprodaji stvari s digitalnim elementima kojima je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge prodavateljeva obveza ažuriranja traje dvije godine od trenutka prijelaza rizika (ako je riječ o ugovoru o kupoprodaji kojim je kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili usluge dogovorena na dvije godine ili kraće razdoblje), odnosno do isteka razdoblja za koji je ugovorena isporuka digitalnog sadržaja ili usluge (ako je riječ o ugovoru o kupoprodaji kojim je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na rok dulji od dvije godine).<sup>34</sup>

Potrošač slobodno odlučuje hoće li instalirati ažuriranja ili ne. Iako, ukoliko ne instalira ažuriranja koja su potrebna da stvar ne ostane bez nedostataka, prodavatelj ne odgovara za nedostatak koji proizlazi iz tog propuštanja. Ovdje je potrebno obavijestiti potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja istih.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Čl. 401.a st.4. ZOO-a

<sup>33</sup> Čl. 401.a st.1. ZOO-a

<sup>34</sup> Čl. 401.a st.2. ZOO-a

<sup>35</sup> Čl. 401.a st.3. ZOO-a

#### 5.4. Ograničenje i isključenje odgovornosti za materijalne nedostatke

ZOO propisuje da ugovaratelji mogu ograničiti ili čak sasvim isključiti prodavateljevu odgovornost za materijalne nedostatke stvari. Odredbe o ograničenju ili isključenju odgovornosti bit će ništetne ukoliko je prodavatelju bio poznat nedostatak, a on o njemu nije obavijestio kupca, a i onda kad je prodavatelj nametnuo tu odredbu koristeći se svojim monopolskim položajem.<sup>36</sup>

Kod potrošačkih ugovora, ove odredbe nisu obvezujuće za potrošača, prije nego što potrošač obavijesti prodavatelja o materijalnom nedostatku.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Čl. 408. st. 1. i 2. ZOO-a

<sup>37</sup> Čl. 408. st. 3. ZOO-a



## 6. PRAVA KUPCA

Zakon navodi da kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku ima pravo od prodavatelja zahtijevati popravak stvari, zamjenu stvari, razmjerno snižavanje cijene ili izjaviti da raskida ugovor.

U svim navedenim slučajevima ima pravo na popravljjanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući štetu koju je zbog nedostatka pretrpio na drugim svojim dobrima. Direktivom 2019/771 je propisano da prilikom ostvarivanja prava ima pravo na izbor između popravka ili zamjene stvari, a tek podredno na sniženje cijene ili raskid ugovora.<sup>38</sup>

S obzirom na navedeno, i činjenicu da je prije izmjene zakona, odnosno prije usklađivanja zakona i harmonizacije s europskom stečevinom, kupac imao pravo da odmah i po svom izboru zahtijeva jednu od mogućnosti propisanu zakonom za slučaj da kupljena stvar ima nedostatak, zaključujemo da je izmjenama došlo do niže razine zaštite potrošača.<sup>39</sup>

Prilikom ostvarivanja prava na uklanjanje nedostatka kupac ima pravo izbora između popravka i zamjene stvari. K tome, Direktiva 2019/771 navodi da, kupčev odabir između popravka i zamjene stvari je ograničen samo ako bi odabrana opcija bila činjenično ili pravno nemoguća ili ako bi njome prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi u odnosu na drugu opciju. Kod ocjene nerazmjernosti uzimaju se u obzir sve okolnosti, osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značenje nedostatka i pitanje može li se popravak/zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za kupca.<sup>40</sup>

Zakon također u članku 410. st. 5. ZOO-a propisuje kada kupac ima pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora. To su situacije koje kupac može poduzeti tek ako prodavatelj nije uklonio nedostatak, ili je to odbio učiniti ili nije uklonio nedostatak u skladu s čl. 410.a st.2. i 3. ZOO-a, ako nedostatak postoji unatoč pokušaju prodavatelja da ga ukloni odnosno ako je prodavatelj izjavio da neće ukloniti nedostatak ili u situaciji kada iz okolnosti očito proizlazi da neće ukloniti nedostatak u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za kupca te ako je nedostatak tako ozbiljan da opravdava trenutačno sniženje cijene ili raskid ugovora.

Prodavatelj ima pravo odbiti uklanjanje nedostatka ukoliko su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time bili prouzročeni nerazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito

---

<sup>38</sup> Čl. 410. st. 1. i 2. ZOO-a

<sup>39</sup> Milotić, I., *Europsko pravo, novela ZOO-a i potrošača*, Pravo i porezi, br. 6, 2021., str.2.

<sup>40</sup> Čl. 410. st. 3. ZOO-a

vrijednost stvari bez nedostatka, značenje nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za kupca.<sup>41</sup>

S druge strane, i kupac ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene sve dok prodavatelj ne ispuni svoje obaveze po osnovi odgovornosti za materijalne nedostatke.<sup>42</sup>

Do posebne situacije dolazi kada se pojavi neznatni materijalni nedostatak kada kupac nema pravo na raskid ugovora. Usprkos tome, ZOO mu priznaje sva druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke, uključujući i pravo na popravljavanje štete prema općim pravilima obveznog prava.<sup>43</sup> Prodavatelju je u interesu da se utvrdi da je nedostatak neznatan i zato ZOO propisuje da je na prodavatelju teret dokaza takvog nedostatka.<sup>44</sup>

Nadalje, zakon govori o besplatnosti otklanjanja nedostatka, odnosno predaje druge stvari za kupca, jer je troškove otklanjanja nedostatka i predaje druge stvari bez nedostatka obvezan snositi prodavatelj. U te troškove ubrajamo: poštanske troškove, troškove prijevoza, rada ili materijala.<sup>45</sup>

Drugačije pravno uređenje pronalazimo u sklopu primjene Bečke konvencije. Prava koja su uređena njome pripadaju kupcu u slučaju postojanja materijalnih nedostataka, ali i u slučaju da prodavatelj ne ispuni bilo koju ugovornu obvezu. Kupac ima pravo na zahtjev za ispunjenjem obveze, pravo na sniženje cijene, pravo da raskine ugovor i naravno pravo na naknadu štete. Kada se povreda ugovorne obveze ocjenjuje kao bitna, tada kupac može zahtijevati isporuku druge robe ili raskinuti ugovor zbog neusklađenosti robe s ugovorom. Pojam bitne povrede označava takvu štetu koja je uzrokovana drugoj strani, koja ju bitno lišava onoga što je opravdano očekivala od ugovora, izuzev slučajeva gdje takvu posljedicu nije predvidjela strana koja čini povredu, niti bi je predvidjela razumna osoba istih svojstava u istim okolnostima.<sup>46</sup>

### 6.1. Popravak ili zamjena stvari

Kao što i ZOO navodi, kupac prvo mora zatražiti popravak ili zamjenu stvari koje se provode besplatno i u razumnom roku od trenutka kada je kupac obavijestio prodavatelja o nedostatku,

---

<sup>41</sup> Čl. 410. st. 4. ZOO-a

<sup>42</sup> Čl. 410. st. 6. ZOO-a

<sup>43</sup> Čl. 410. st. 7. ZOO-a

<sup>44</sup> Čl. 410. st. 8. ZOO-a

<sup>45</sup> Čl. 410. st. 9. ZOO-a

<sup>46</sup> Šoljan, V., *Odgovornost za materijalne nedostatke stvari po Zakonu o obveznim odnosima i Bečkoj konvenciji*, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2008., str. 605.

te bez znatnih neugodnosti za kupca s obzirom na prirodu stvari i svrhu za koju je kupcu upravo ta stvar potrebna.<sup>47</sup>

Već na početku dolazimo do problema s obzirom na relativno mali broj servisa koji je neravnomjerno raspoređen na teritoriju Republike Hrvatske, a uz to, održavanje razumnih rokova i praksi je vrlo upitno. Kada je riječ o besplatnosti, taj pojam ovdje označuje troškove, transport, ukrcavanje, iskrcavanje, preuzimanje i slično.<sup>48</sup>

Kod popravka ili zamjene stvari koje spominje čl. 410.a st. 2 . ZOO-a kupac je obvezan staviti stvar na raspolaganje prodavatelju, a prodavatelj je obvezan preuzeti stvar. S obzirom da je otklanjanje nedostatka besplatno za kupca određeno je da je prodavatelj dužan snositi troškove preuzimanja stvari.

U slučaju kad bi se nedostatak uklanjao zamjenom, iz odredbe proizlazi da potrošač nije obvezan platiti za uobičajenu upotrebu zamijenjene stvaritijekom razdoblja prije njezine zamjene.<sup>49</sup>

Također, potrebno je istaknuti popravljavanje ili zamjenu stvari koje je instalirana ili montirana. Ako takva stvar ima nedostatak, a instalirana je ili montirana u skladu s njezinom prirodom namjenom prije nego što se nedostatak pojavio, a taj je nedostatak potrebno popraviti ili zamijeniti, obveza uklanjanja nedostatka uključuje obvezu uklanjanja stvari s nedostatkom i instalaciju, montažu zamjenske ili popravljene stvari, ili obvezu snošenja troškova tog uklanjanja i instalacije odnosno montaže.<sup>50</sup>

## 6.2. Raskid ugovora

Ako prodavatelj u naknadnom razumnom roku ne ispuni potrošački ugovor, potrošač je ovlašten izjaviti da se ugovor raskida.<sup>51</sup> Nadalje novosti u čl. 416. ZOO-a odnose se na uređenje kupčeva prava na raskid ugovora u situaciji kada stječe više stvari, a samo neke imaju nedostatke.

Na kupcu (potrošaču) je odluka hoće li raskinuti ugovor samo u pogledu stvari s nedostatkom ili u pogledu svih stvari koje je stekao tim potrošačkim ugovorom. Također postoji iznimka

---

<sup>47</sup> Čl. 410. st. 1. ZOO-a

<sup>48</sup> Milotić, I., op. cit. u bilj. 33, str. 140.

<sup>49</sup> Čl. 410.a st. 4. ZOO-a

<sup>50</sup> Čl. 410.a st. 3. ZOO-a

<sup>51</sup> Čl. 413.a ZOO-a

kada potrošač raskine ugovor samo u pogledu stvari s nedostatkom, prodavatelj tada neće imati pravo raskinuti ugovor u pogledu ostalih stvari.<sup>52</sup>

Novosti glede učinka raskida zbog nedostatka primjenjuju se u situaciji ako kupac raskine ugovor o kupoprodaji, tada kupac vraća stvar prodavatelju na trošak prodavatelja. Isto tako, novim stavkom istog članka uređeno je vrijeme vraćanja cijene plaćene za stvar, odnosno prodavatelj kupcu nadoknađuje cijenu plaćenu za stvar nakon što prodavatelj primi tu stvar natrag ili od kupca primi dokaz da je stvar poslao natrag.<sup>53</sup>

### 6.3. Komercijalno jamstvo

Još jedna od novina koje je donijela izmjena ZOO-a je komercijalno jamstvo. Ono se definira kao „svaka obveza kojom se prodavatelj ili proizvođač (davatelj jamstva) povrh zakonske obveze prodavatelja koja se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke stvari, obvezuje kupcu vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati stvar ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji su navedeni u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora.“<sup>54</sup>

Također, svako komercijalno jamstvo obvezujuće je za davatelja jamstva u skladu s uvjetima utvrđenim u izjavi o komercijalnom jamstvu i povezanom reklamnom materijalu dostupnim u trenutku ili prije sklapanja ugovora. Ako proizvođač nudi kupcu komercijalno jamstvo trajnosti za određenu stvar tijekom određenog razdoblja, proizvođač je odgovoran izravno kupcu tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti u pogledu popravka ili zamjene stvari.<sup>55</sup>

### 6.4. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača- prava kupca kroz praksu

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača (dalje: udruga) neprofitna je pravna osoba utemeljena na dobrovoljnom udruženju građana, radi zaštite interesa potrošača- fizičkih osoba korisnika proizvoda i usluga, te pružanju pomoći u ostvarivanju njihovih prava.<sup>56</sup>

---

<sup>52</sup> Čl. 416. st. 3. ZOO-a

<sup>53</sup> Čl. 419. st. 3. i 4. ZOO-a

<sup>54</sup> Čl. 423. st. 1. ZOO-a

<sup>55</sup> Čl. 423. st. 2. i 3. ZOO-a

<sup>56</sup> <https://huzp.hr/wp-content/uploads/2022/09/STATUT-HUZP-ovjereni>

Za potrebe ovog diplomskog rada obratila sam se Udruzi koji su u svom odgovoru istaknuli da se dosta predmeta žalbi potrošača odnosi na proizvode koji se pokvare u toku jamstvenog roka ili su kupljeni već pokvareni.

Također ističu kako je bitno da potrošači znaju da proizvode za koje sumnjaju da imaju materijalne nedostatke ne moraju dati popravljati, a ako to trgovac traži, tada moraju dati na servis, ali samo na dijagnostiku. Zato je poželjno da potrošači kada predaju proizvod u servis napišu na potvrdi o predaji da ne žele popravak. Poželjno je da potrošači fotokopiraju račun i jamstveni list kako im se ne bi zagubio u servisu, kao i potvrdu o primitku u servis. Proizvod mora biti dijagnosticiran u primjerenom roku, ali i popravljen ako to potrošač želi, dok trgovac odgovara za materijalni nedostatak do dvije godine od dana kupovine proizvoda.

Udruga smatra kako su pod utjecajem Ministarstva gospodarstva i Europske unije potrošačima osjetno smanjena prava po pitanju materijalnog nedostatka. U prilog tome ide činjenica da su do 1. siječnja 2022. godine potrošači mogli tražiti povrat novca za proizvod koji ima materijalne nedostatke, dok ih sada mogu samo zamijeniti ili popraviti.

U operativnom planu Udruge ističe se jačanje informiranosti i educiranosti hrvatskih potrošača koji su prema istraživanju Europske komisije (Potrošački semafor) već nekoliko godina po tome na posljednjem mjestu u EU.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> <https://huzp.hr/plan-rada/>

## 7. ZAKLJUČAK

Ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju došlo je do potrebe harmonizacije nacionalnog zakonodavstva s europskim propisima. Tako je hrvatski zakonodavac izmjenama i dopunama ZOO-a redefinirao pojam materijalnog nedostatka stvari te propisao subjektivne i objektivne kriterije za postojanje nedostatka. Odredbama je precizno utvrđeno pravo kupca, gdje on sam može najprije birati između popravka ili zamjene stvari, a tek ukoliko to ne uspije može tražiti smanjenje cijene ili raskid ugovora.

Odredbe o materijalnim nedostacima nalaze se u ZOO-u od čl. 399.a.- 429., gdje zakon taksativno navodi kada materijalni nedostatak postoji i za koje prodavatelj odgovara, pregled stvari i njeni vidljivi i skriveni nedostaci, kao i odredbe o rokovima te pravima kupca i njihovim mogućnostima.

Još je jedna od novosti u izmjenama zakona na strani prodavatelja u slučajevima kupoprodaje stvari s digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima, koja su postala moguća zbog definiranja pojma stvari s digitalnim elementom.

Svim provedenim izmjenama nastoji se povećati zaštita prava potrošača na nacionalnoj, ali i na europskoj razini, povećati pravna sigurnost i osigurati jedinstvena primjena prava na europskom digitalnom tržištu kao dijelu jedinstvenog europskog unutarnjeg tržišta.

## LITERATURA

### Zakoni:

1. Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21.
2. Zakon o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, Narodne novine, br. 91/96, 68/98, 137/99, 22/00, 73/00, 129/00, 114/01, 79/06, 141/06, 146/08, 38/09, 153/09, 143/12, 152/14, 81/15, 94/17

### Knjige i članci:

1. Goldštein Aleksandar, Trgovačko ugovorno pravo (Međunarodno i komparativno), Narodne novine, Zagreb, 1991.
2. Horak H., Dumančić K., Preložnjak B., Šafranko Z., Poljanec K., Uvod u trgovačko pravo, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2016.
3. Klarić, P., Vedriš, M., Građansko pravo, Narodne novine, Zagreb, 2003.
4. Milotić, I., Europsko pravo, novela ZOO-a i potrošača, Pravo i porezi, br. 6, 2021., str. 2.- 18.
5. Milotić, I., Materijalni nedostaci u Noveli Zakona o obveznim odnosima iz 2021. godine, RRIF siječanj 2022., str. 135.- 140.
6. Šoljan, V., Odgovornost za materijalne nedostatke stvari po Zakonu o obveznim odnosima i Bečkoj konvenciji, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2008., str. 537.- 627.

### Web izvori:

1. <https://huzp.hr/wp-content/uploads/2022/09/STATUT-HUZP-ovjereni>
2. <https://huzp.hr/plan-rada/>