

Regulation - consumer's right for contact termination

Context

City / Country: Croatia

Structure : Ministry of Economy and Sustainable Development

Area of activity : Customer rights

Identified needs

Clarity and Understanding – The regulation should be easy to read and understand for all consumers, regardless of legal knowledge.

Actionability – Consumers should immediately grasp their rights and the steps they need to take to terminate a contract.

Transparency – Avoid legal jargon that might confuse or mislead consumers.

Compliance and Accessibility – The text must comply with legal requirements while being accessible to a broad audience.

Objectives

Simplifying Legal Language – Replacing complex terms with everyday words.



text it **EASY**

Using Direct, Active Sentences – E.g., "You can cancel your contract within 14 days" instead of "The contract may be terminated by the consumer within a period of 14 days."

Providing Clear Steps – Consumers should know exactly how and when they can cancel.

Highlighting Important Information – Using bullet points, bold text, and headings to improve readability.

Target groups

General Consumers – People who sign contracts for goods, services, or subscriptions.

Vulnerable Consumers – Individuals with low literacy, non-native speakers, or those unfamiliar with legal language.

Customer Service Representatives – Employees who explain consumer rights to customers.

Businesses and Service Providers – They need to understand and clearly communicate consumers' rights.



Existing

NN 117/2022 (7.10.2022.), Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I ODRŽIVOG RAZVOJA

1795

Na temelju članka 81. stavka 6. Zakona o zaštiti potrošača («Narodne novine», broj 19/22) te članka 38. stavka 3. Zakona o sustavu državne uprave («Narodne novine», broj 66/19) ministar gospodarstva i održivog razvoja, uz prethodnu suglasnost ministra vanjskih i europskih poslova, donosi

PRAVILNIK

O SADRŽAJU I OBILIKU OBAVIJESTI O PRAVU POTROŠAČA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA SKLOPLJENIH NA DALJINU I UGOVORA SKLOPLJENIH IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se oblik i sadržaj obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenih na daljinu.

Članak 2.

Ovim Pravilnikom u hrvatsko zakonodavstvo preuzima se Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EEZ Europskog parlamenta i Vijeća (Zbirkat značajan za EGP) (SL L 304, 22. 11. 2011.).

Članak 3.

Oblik i sadržaj obavijesti uređeni su obrascem koji se nalazi u Prilogu I. ovoga Pravilnika.

Članak 4.

Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija («Narodne novine» broj 72/14.).

Članak 5.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u «Narodnim novinama».

Klasa: 330-01/22-01/150

Urbroj: 517-08-03-01-22-5

Zagreb, 29. kolovoza 2022.

Ministar

prof. dr. sc. Davor Filipović, v. r.

PRILOG I.

I. UPUTE ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Trgovac je dužan potrošaču putem obavijesti na papiru ili nekom drugom trajnom mediju dati jasne upute o postupku jednostranog raskida ugovora koje sadrže sljedeće:

1. Računajte rok za jednostrani raskid ugovora

«Ugovor možete jednostrano raskinuti u roku od 14 dana bez navođenja razloga.»

«Da biste mogli ostvariti pravo na jednostrani raskid ovoga Ugovora, morate nas obavijestiti o svojoj odluci o jednostranom raskidu ugovora prije isteka roka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom, ili elektroničkom poštom, u kojoj ćete navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, ili adresu elektroničke pošte, a možete koristiti i priloženi primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora iz dijela II ovoga Priloga.»

Rok za jednostrani raskid iznosi 14 dana od dana: (potrebno je odabrati jednu od opcija):

(a) kada je Vama ili trećoj osobi koju ste Vi odredili, a koja nije prijevoznik, roba koja je predmet ugovora predana u posjed,

– u slučaju sklapanja kupoprodajnog ugovora

(b) kada je Vama ili trećoj osobi koju ste Vi odredili, a koja nije prijevoznik, predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe,

– u slučaju sklapanja ugovora koji se odnosi na više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robu koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki

(c) kada je Vama ili trećoj osobi koju ste Vi odredili, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe,

– ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni vremenski period

(d) sklapanja ugovora,

– u slučaju sklapanja ugovora o usluzi ili 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 ugovora kojem je predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

2. Povrat plaćenog iznosa

U obavijesti o jednostranom raskidu ugovora, trgovac je dužan izvijestiti potrošača o učincima jednostranog raskida ugovora:

«Ako jednostrano raskinete ovaj Ugovor, izvršit ćemo povrat novca koji smo od Vas primili, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo zaprimili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora, osim ukoliko ste odabrali drugu vrstu isporuke a koja nije najjeftinija standardna isporuka koju smo mi ponudili.»

Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji ste Vi izvršili uplatu. U slučaju da pristajete na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosite nikakve troškove u odnosu na povrat.

Ako se radi o kupoprodajnim ugovorima u kojima trgovac nije pristao da u slučaju jednostranog raskida ugovora preuzme robu od potrošača, potrebno je potrošača informirati o sljedećem:

Povrat novca možemo izvršiti tek nakon što nam roba bude vraćena ili nakon što nam dostavite dokaz da ste nam robu poslali nazad.»

3. Povrat robe

U pogledu obveze obavješćivanja potrošača vezano uz povrat robe, trgovac je dužan odabrati jednu od ponuđenih opcija:

(a) «Robu ćemo preuzeti sami.»

(b) «Robu vratite ili je predajte nama ili ... [unijeti ime, naziv i adresu osobe koju ste ovlastili za preuzimanje robe] bez nepotrebne odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam uputili Vašu odluku o jednostranom raskidu ugovora.»

(c) «Smatra se da ste izvršili svoju obvezu na vrijeme ako prije isteka naprijed navedenog roka pošaljete ili predate robu nama, odnosno osobi koju smo ovlastili za primanje robe.»

4. Troškovi povrata robe

U pogledu obveze obavješćivanja potrošača vezano uz povrat robe, trgovac je dužan odabrati jednu od ponuđenih opcija:

(a) «Troškove povrata robe snosimo sami.»

(b) «Izravne troškove povrata robe morate snositi sami.»

(c) «Izravne troškove povrata robe, u iznosu od ... [unijeti iznos] morate snositi sami,» ako u ugovoru sklopljenom na daljinu trgovac ne navede da mosi trošak povrata robe, a robu zbog njezine prirode nije moguće vratiti poštom,

(d) «Izravne troškove povrata robe snosite sami, koji mogu iznositi najviše _____ [unijeti iznos],» ako trošak povrata robe opravdano nije moguće izračunati unaprijed.

(e) «Robu ćemo preuzeti na vlastiti trošak,» ako u ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija robu zbog njezine prirode nije moguće vratiti poštom, a isporučena je u potrošačev dom.

5. Odgovornost potrošača za umanjenje vrijednosti robe

U pogledu odgovornosti potrošača za umanjenje vrijednosti robe trgovac je dužan izvijestiti potrošača o sljedećem:

«Odgovorni ste za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.»

6. Koristite uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora

Ukoliko je potrošač zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini, ili isporuci toplinske energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, trgovac je dužan potrošača obavijestiti o sljedećem:

«Ako je na Vas zahtjev izvršavanje usluge ili isporuka vode/plina/električne energije obujmu ili neograničenoj količini, ili isporuci toplinske energije kao i u slučaju sklapanja ugovora kojem je predmet digitalni sadržaj koji nije ispušten na materijalnom nosaču podataka [odabrati] započelo prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, dužni ste nam platiti iznos koji je razmjernan onom što je isporučeno do trenutka kada ste nas obavijestili o jednostranom raskidu ovog Ugovora.»

II. PRIMJERAK OBRASCA O JEDNOSTRANOM RASKIDU

1. Ime, prezime i adresa potrošača _____

2. Prva [ovdje trgovac unosi svoj naziv i sjedište, te broj telefona, adresu elektroničke pošte ili broj telefaksa]: _____

3. Ja _____ ovim izjavljujem da jednostrano raskidam Ugovor o prodaji sljedeće robe/za

pružanje sljedeće usluge (odabrati) _____, naručene/primljene dana _____

– potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru),

– datum.

Ukoliko trgovac omogućuje potrošaču jednostrani raskid ugovora na svojoj mrežnoj stranici, dužan je potrošaču dati sljedeću uputu:

«Primjerak obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi na našoj mrežnoj stranici možete elektronički ispuniti i poslati.

Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora dostaviti ćemo Vam, bez odgađanja, elektroničkom poštom.»



Co-funded by
the European Union

text it **EASY**

Proposal



Co-funded by
the European Union

NN 117/2022 (7.10.2022.), Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I ODRŽIVOG RAZVOJA

Na temelju članka 81. stavka 6. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj 19/22) te članka 38. stavka 3.

Zakona o sustavu državne uprave ("Narodne novine", broj 66/19) ministar gospodarstva i održivog razvoja, uz prethodnu suglasnost ministra vanjskih i europskih poslova, donosi

PRAVILNIK O SADRŽAJU I OBLIKU OBAVIJESTI O PRAVU POTROŠAČA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA SKLOPLJENIH NA DALJINU I UGOVORA SKLOPLJENIH IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Članak 1.

Ovim pravilnikom propisuje se kako mora izgledati i što mora sadržavati obavijest o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i na daljinu.

Članak 2.

Ovaj pravilnik prenosi i hrvatsko zakonodavstvo pravila iz Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća o pravima potrošača.

Članak 3.

Obrazac s oblikom i sadržajem obavijesti nalazi se u Prilogu 1 ovog pravilnika.

Članak 4.

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje vrijediti raniji pravilnik iz 2014. godine o istom pitanju.

Članak 5.

Ovaj pravilnik počinje vrijediti osmog dana nakon objave u "Narodnim novinama".

1. Upute za jednostrani raskid ugovora

Trgovac mora potrošaču dati jasne upute o raskidu ugovora na papiru ili drugom trajnom mediju.

Računanje roka za raskid ugovora

- Možete raskinuti ugovor u roku od 14 dana bez navođenja razloga.
- O raskidu ugovora morate nas obavijestiti prije isteka roka putem pošte ili e-maila. U poruci navedite svoje ime, prezime, adresu i kontakt podatke. Možete koristiti i priloženi obrazac.
- Rok od 14 dana računa se od:
 - Dana kada ste primili robu.

- Dana kada ste primili posljednji dio pošiljke (ako je roba dostavljena u više navrata).
- Dana kada ste primili prvu pošiljku (ako je ugovorena redovita isporuka robe).
- Dana sklapanja ugovora (za usluge i digitalne sadržaje koji se ne isporučuju na fizičkom mediju).

Povrat uplaćenog iznosa

- Ako raskinete ugovor, vratit ćemo vam novac, uključujući troškove isporuke, najkasnije u roku od 14 dana od primitka vaše obavijesti o raskidu.
- Novac ćemo vratiti na isti način na koji ste ga uplatili, osim ako ne dogovorimo drugačije.
- Ako ste kupili robu, povrat novca izvršit ćemo tek nakon što nam vratite robu ili nam dostavite dokaz da ste je poslali.

Povrat robe

Trgovac mora odabrati jednu od opcija:

- "Robu ćemo preuzeti sami."
- "Robu vratite na našu adresu bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od obavijesti o raskidu ugovora."
- "Smatra se da ste obvezu ispunili na vrijeme ako robu pošaljete prije isteka roka."

Troškovi povrata robe

Trgovac mora odabrati jednu od opcija:

- "Troškove povrata robe snosimo mi."
- "Troškove povrata robe morate snositi sami."
- "Troškove povrata robe morate snositi sami, a iznos je _____."
- "Troškove povrata robe snosite sami, ali ne više od _____."
- "Robu ćemo preuzeti o vlastitom trošku."

Odgovornost potrošača za umanjenje vrijednosti robe

- Ako ste robu koristili više nego što je potrebno za provjeru njezinih svojstava i funkcionalnosti, odgovorni ste za njezino umanjenje vrijednosti.

Korištenje usluga prije isteka roka za raskid ugovora

- Ako ste zatražili početak isporuke usluge ili energije prije isteka roka za raskid ugovora, morate platiti iznos razmjern uslugi isporučenoj do trenutka raskida.

PRIMJER OBRASCA ZA RASKID UGOVORA

- Ime, prezime i adresa potrošača: _____
- Prima (ime trgovca, adresa, kontakt podaci): _____
- Izjava: "Ja, _____, ovim izjavljujem da raskidam Ugovor o kupnji/uslugi _____, naručeno/primitljeno dana _____."
- Potpis potrošača (ako se obrazac ispunjava na papiru)
- Datum: _____

Ako trgovac omogućuje raskid ugovora putem internetske stranice, mora osigurati i potvrdu primitka obavijesti elektroničkom poštom.



Adaptation process

We edited the text by replacing long and complex sentences with shorter and simpler ones. We changed passive sentences into active ones and simplified them using bullet points.

We adapted the text for people with reading difficulties, especially those with dyslexia, by using a font specifically designed for dyslexic readers.

We specifically highlighted the contract termination form example to make it immediately visible.

Returns

| | |
|--|---|
| Length and conciseness <ul style="list-style-type: none">• Is the material appropriately concise while retaining essential content?• Has excessive density or information overload been avoided? | <p>Yes, the material is concise with simplified sentences and bullet points, avoiding unnecessary complexity. (SABA)</p> <p>Yes, it seems very concise. (Logopsycom)</p> <p>The excessive length has been avoided, therefore also, I think, administrative density of the document (LAPP)</p> |
| Language complexity and clarity <ul style="list-style-type: none">• Is the language clear, accessible, and free from unnecessary technical terms, jargon, or overly complex structures (e.g., passive voice, long sentences)?• Does the text align with relevant linguistic criteria (e.g., CEFR levels A1, A2, etc.)? | <p>The language is simplified, using everyday words and active sentences, making it accessible for all consumers. (SABA)</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Purpose and effectiveness</p> <ul style="list-style-type: none"> Is the goal of the material (e.g., to inform, instruct, persuade) clearly conveyed and maintained in the adaptation? | <p>The goal is clear: to inform consumers about their rights and the steps to take to terminate a contract in a straightforward manner. (SABA)</p> <p>From what I understood from the summary, the goal is clear and maintained (LAPP)</p> |
| <p>Audience suitability</p> <ul style="list-style-type: none"> Is the material appropriate for the intended audience in terms of reading level, language, and needs? | <p>The material is appropriate for general consumers, including those with low literacy, non-native speakers, and vulnerable groups. (SABA)</p> |
| <p>Structure and readability</p> <ul style="list-style-type: none"> Is the content well-organised, with logical flow, clear headings, bullet points, and other structural elements that enhance comprehension? | <p>The content is well-structured with headings, bullet points, and bold text, enhancing clarity and ease of understanding. (SABA)</p> <p>The content is well-structured, there's enough white space in the document; I also appreciate that the font is big and the space between the letters is also bigger. It's definitely easier to read / look at. (LAPP)</p> |
| <p>Visual elements</p> <ul style="list-style-type: none"> Are visuals (charts, diagrams, etc.) clear, relevant, and effectively aligned with the text? Have visual adjustments improved clarity and usability? | <p>The visual elements, such as font choices for dyslexic readers and highlighted contract termination examples, improve accessibility. (SABA)</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>I don't see any visuals but I guess that's appropriate for a very official document (Logopsycom)</p> <p>Visually, the adapted document looks a lot better than the original; I think it's a lot easier to understand for a potential reader. From what I grasped, the length of the document has also been shortened, so I think a lot of administrative jargon has been replaced by more everyday words. (LAPP)</p> |
| <p>Educational and practical value</p> <ul style="list-style-type: none"> Does the material maintain its usefulness and accuracy despite any simplifications or modifications? | <p>The material is practical, offering clear, actionable steps for consumers to follow when terminating a contract. (SABA)</p> <p>Yes (LAPP)</p> |
| <p>Accessibility and usability</p> <ul style="list-style-type: none"> Is the format user-friendly, avoiding design issues (e.g., small fonts, poor layout) that could hinder accessibility? Is the material easy to understand and implement for the target audience? | <p>The format is user-friendly, with adaptations like dyslexia-friendly fonts and clear, actionable instructions that make the text easy to understand and implement. (SABA)</p> <p>Format-wise, the document is totally user-friendly (LAPP)</p> |