Ima li kupac webshopa pravo odustati u 14 dana?

Za: Obrt · j.d.o.o. · d.o.o.

Provjereno prema službenom izvoru · Pregledano: 2026-11-15

Primjena: Ugovori na daljinu u zakonskom obuhvatu

Potrošač u pravilu ima pravo raskida u 14 dana. Postoje iznimke i posebna pravila početka roka.

Prije odluke provjerite odnos i proizvod

Najprije odredite kupuje li potrošač na daljinu te što je predmet ugovora. Tek nakon toga provjeravajte početak roka, eventualnu iznimku i svoje obavijesti. Opća rečenica „povrat u 14 dana" ne opisuje sve slučajeve.

Uredite postupak koji kupac može razumjeti: gdje šalje izjavu, kako dobiva odgovor i koje se informacije provjeravaju. Upute za korisnika trebaju odgovarati pravilima koja vrijede za stvarni proizvod ili uslugu.

Kako to pripremiti u svojem poslovanju

Provjerite odgovaraju li javne informacije stvarnom postupku povrata: kontaktu, adresi, obradi zaprimljenog zahtjeva i evidenciji. Prodajni kanal i korisnička podrška trebaju davati usklađene informacije kako kupac ne bi dobio međusobno proturječne upute.

Za neobičan proizvod ili kombinaciju robe i usluge zapišite konkretan slučaj za stručnu provjeru prije objave uvjeta. Predložak druge trgovine možda ne opisuje Vašu ponudu, način isporuke ili vrstu kupca.

Primjer dvije različite kupnje

Standardni proizvod iz kataloga i proizvod izrađen prema osobnom zahtjevu nisu nužno isti scenarij. Ne primjenjujte automatski jedan predložak pravila povrata na cijeli webshop.

Konkretni sljedeći koraci

1. Utvrdite je li kupac potrošač.
2. Provjerite robu ili uslugu i iznimke.
3. Uredite obavijesti i postupak raskida.

Najčešće pogreške

• Primijeniti potrošačko pravilo na sve B2B kupnje.

• Miješati raskid ugovora i prigovor zbog neispravnog proizvoda.

Granice primjene

Nije opće pravo svih poslovnih kupaca ni svih vrsta robe.

Izvori

gov.hr · Prava potrošača pri kupovini na daljinu

https://www.gov.hr/hr/prava-potrosaca/566

Izvorna stranica

https://adriatrends.hr/poslovni-vodic/pitanja/webshop-odustanak