

Direktno hr 13.01.2026. u 10:35

## HUZP IMA OBJAŠNJENJE

### Nemate račun, ali želite vratiti robu? Evo kako dokazati kupnju i koja prava imate

Autor Tanja Gojsilović

Blagdanska gužva, darivanje i dobra volja sada su već iza nas, a siječanj tradicionalno donosi – povrate

Mnogi građani ovih dana obilaze trgovine s poklonima koji im ne odgovaraju, bili su pogrešne veličine ili su jednostavno završili s duplikatom ispod bora. No, nakon što euforija splasne, često se pojavi vrlo konkretno pitanje: što učiniti ako je račun izgubljen, bačen ili nikad nije ni predan uz poklon? Upravo tada stvari postaju manje jasne, ali treba imati na umu da prava potrošača ipak ne ovise o dobrim namjerama, nego o zakonu i pravilima trgovaca.

Može li se roba vratiti bez računa, postoje li iznimke i koliko su trgovine dužne izaći u susret kupcima - samo su neka od pitanja na koje su nam odgovorili iz Hrvatske udruge za zaštitu potrošača ([HUZP](#)). Iz ove udruge su najprije pojasnili koja su osnovna prava potrošača pri povratu ili zamjeni kupljene robe. "Nažalost, Zakon o zaštiti potrošača ZZP ne poznaje povrat novca za ispravan proizvod. Kada su se radile izmjene zakona mi smo to predlagali, ali nas sami potrošači nisu podržali. Zato je dobro zamijeniti za nešto drugo u visini cijene prethodnog proizvoda prema dobrim trgovačkim običajima. Ako trgovac to ne želi, pošaljite prijavu državnim inspektorima uz obrazloženje da ste bili u trgovini (vrijeme) i da nisu pristali na zamjenu."

"Kada se radi o web trgovini potrošači mogu bez ikakvih objašnjenja vratiti proizvod u roku 14 dana, ali o tome trebaju obavijestiti trgovca. U slučaju da se radi o neispravnom proizvodu koji ima materijalni nedostatak, potrošač može zahtijevati [povrat](#) novca, zamjenu proizvoda ili popravak u roku dvije godine od dana kupovine proizvoda", pojašnjavaju iz HUZP-a.



FOTO: Lucija Ocko / CROPIX / ilustracija

### 'Kupovina može dokazivati izvodom banke'

No, ponekad situaciju može otežati činjenica da potrošač nema [račun](#) za proizvod koji želi zamijeniti ili vratiti. Iz HUZP-a pojašnjavaju koja prava imate u takvim slučajevima. "U principu treba imati račun, ali se kupovina može i dokazivati izvodom banke. Prava potrošača ne proizlaze iz računa već iz Zakona", navode iz HUZP-a, dodajući da u slučaju da ste račun izgubili ili je on izbljedio pa je nečitljiv, od trgovca možete tražiti kopiju računa. "Najprije treba zatražiti kopiju računa, a dobro je znati kada je obavljena kupovina."

Na pitanje smiju li trgovci odbiti povrat ili zamjenu robe isključivo zbog nedostatka računa, iz HUZP-a odgovaraju: "Postoje neke [trgovine](#) koje ne žele izvršiti zamjenu, a pogotovo povrat novca s računom ili bez i svakako to treba malo pogledati na društvenim mrežama i izbjegavati takve trgovine. Također, postoje i trgovine koje će zamijeniti pa čak i vratiti novac u roku 30 dana pa je onda dobro obaviti kupovinu u takvim trgovinama. Svakako treba paziti da se dobije jamstveni list i popis servisera te uputa za uporabu, sve na hrvatskom jeziku. Za materijalne nedostatke vrijede druga pravila kako je već napomenuto."

Kako biste izbjegli moguće poteškoće s trgovcima u slučaju da se odlučite na povrat, iz HUZP-a imaju savjet za potrošače. "Uvijek je dobro pitati prije kupovine dozvoljavaju li zamjenu proizvoda ili povrat novca te izbjegavati kupovinu u takvim trgovinama koje to zabranjuju i obavijestiti druge potrošače na društvenim mrežama", navode iz Hrvatske udruge za zaštitu potrošača za [portal Direktno](#).