

32011L0083

L 304/64

SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE

22.11.2011.

**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/EZ Europskog parlamenta i Vijeća****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora <sup>(1)</sup>,uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija <sup>(2)</sup>,djelujući u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom <sup>(3)</sup>,

budući da:

(1) Direktivom Vijeća 85/577/EEZ od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija <sup>(4)</sup> i Direktivom 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu <sup>(5)</sup> utvrđuje se niz ugovornih prava za potrošače.

(2) Te su direktive preispitane u svjetlu iskustva s ciljem pojednostavljenja i ažuriranja primjenjivih pravila, uklanjanja nedosljednosti i neželjenih propusta u pravilima. To je preispitivanje pokazalo da je te dvije direktive primjereno zamijeniti jednom direktivom. Ovom bi Direktivom stoga trebalo utvrditi standardna pravila za zajedničke aspekte ugovora sklopljenih na daljinu i

ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija udaljavajući se od pristupa minimalnog usklađivanja iz ranijih direktiva, ali istodobno dozvoljavajući državama članicama da u odnosu na neke aspekte zadrže ili donesu nacionalna pravila.

(3) Člankom 169. stavkom 1. i točkom (a) članka 169. stavka 2. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđa se da postizanju visoke razine zaštite potrošača Unija treba pridonositi primjenom mjera koje se donose na temelju njegovoga članka 114.

(4) U skladu s člankom 26. stavkom 2. UFEU-a, unutarnje tržište treba obuhvaćati prostor bez unutarnjih granica, u kojem su osigurani slobodno kretanje roba i usluga te sloboda poslovnog nastana. Usklađivanje određenih aspekata potrošačkih ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija nužno je za promicanje stvarnog potrošačkog unutarnjeg tržišta na kojem se postiže prava ravnoteža između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća, uz istodobno poštovanje načela supsidijarnosti.

(5) Prekogranični potencijal prodaje na daljinu, koji bi trebao biti jedan od glavnih opipljivih rezultata unutarnjeg tržišta, nije u potpunosti iskorišten. U usporedbi sa značajnim porastom domaće prodaje na daljinu u nekoliko posljednjih godina, porast prekogranične prodaje na daljinu je ograničen. Taj je nesklad posebno značajan za internetsku prodaju koja ima veliki potencijal daljnjeg rasta. Prekogranični potencijal ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (izravna prodaja) ograničen je nizom čimbenika, uključujući različita nacionalna pravila o zaštiti potrošača koja industrija mora poštovati. U usporedbi s porastom izravne domaće prodaje u posljednjih nekoliko godina, posebno u sektoru usluga, na primjer komunalnih usluga, broj potrošača koji to sredstvo koristi za prekograničnu kupovinu ostao je na istoj razini. Kao odgovor na povećane poslovne mogućnosti u mnogim državama članicama, mala i srednja poduzeća (uključujući trgovce pojedince) ili zastupnici trgovačkih društava za izravnu prodaju, trebali bi biti skloniji traženju poslovnih prilika u drugim državama članicama,

<sup>(1)</sup> SL C 317, 23.12.2009., str. 54.

<sup>(2)</sup> SL C 200, 25.8.2009., str. 76.

<sup>(3)</sup> Mišljenje Europskog parlamenta od 23. lipnja 2011. (još nije objavljeno u Službenom listu) i odluka Vijeća od 10. listopada 2011.

<sup>(4)</sup> SL L 372, 31.12.1985., str. 31.

<sup>(5)</sup> SL L 144, 4.6.1997., str. 19.

posebno u pograničnim regijama. Stoga će potpuna usklađenost informacija za potrošače i pravo odustajanja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija doprinijeti visokoj razini zaštite potrošača i boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta poslovnih subjekata i potrošača.

- (6) Određene razlike stvaraju znatne prepreke za unutarnje tržište koje utječu na trgovce i potrošače. Te razlike povećavaju troškove usklađivanja za trgovce koji se žele baviti prekograničnom prodajom robe ili pružanjem usluga. Nerazmjerna fragmentacija također narušava povjerenje potrošača u unutarnje tržište.
- (7) Potpuna usklađenost nekih ključnih regulatornih aspekata trebala bi znatno povećati pravnu sigurnost kako za potrošače tako i za trgovce. I potrošači i trgovci trebali bi naći oslonac u jedinstvenom regulatornom okviru koji se temelji na jasno definiranim pravnim konceptima koji uređuju određene aspekte ugovora između poslovnih subjekata i potrošača diljem Unije. Učinak takvog usklađivanja trebao bi biti uklanjanje prepreka koje proizlaze iz fragmentacije pravila i dovršetak unutarnjeg tržišta u tom području. Te je prepreke moguće ukloniti jedino utvrđivanjem jednoobraznih pravila na razini Unije. Nadalje, potrošači bi diljem Unije trebali uživati visoku zajedničku razinu zaštite.
- (8) Regulatorni aspekti koje treba uskladiti trebali bi se odnositi samo na ugovore sklopljene između trgovaca i potrošača. Stoga ova Direktiva ne bi trebala imati učinka na nacionalno pravo u području ugovora koji se odnose na zapošljavanje, ugovora koji se odnose na prava nasljeđivanja, ugovora koji se odnose na obiteljsko pravo i ugovora koji se odnose na osnivanje i organizaciju trgovačkih društava ili sporazuma o partnerstvu.
- (9) Ovom se Direktivom utvrđuju pravila o informacijama koje treba pružiti kod ugovora na daljinu, ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i drugih ugovora. Ovom se Direktivom isto tako uređuje i pravo odustajanja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija te se usklađuju određene odredbe koje se odnose na izvršavanje i neke druge aspekte ugovora između poslovnih subjekata i potrošača.
- (10) Ovom Direktivom ne bi trebalo dovoditi u pitanje Uredbu (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I.)<sup>(1)</sup>.
- (11) Ovom Direktivom ne bi trebalo dovoditi u pitanje odredbe Unije koje se odnose na posebne sektore,

primjerice medicinske proizvode za ljudsku uporabu, medicinska pomagala, zaštićene podatke i podatke koji se prenose elektroničkim putem, prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi, označavanje hrane i unutarnje tržište električne energije i prirodnog plina.

- (12) Obveze informiranja koje se predviđaju u ovoj Direktivi trebale bi upotpuniti obveze informiranja iz Direktive 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu<sup>(2)</sup> i Direktive 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga u informacijskom društvu, posebno elektroničkom poslovanju na unutarnjem tržištu („Direktiva o elektroničkom poslovanju”)<sup>(3)</sup>. Države članice trebale bi zadržati mogućnost da u pogledu informiranja nametnu dodatne zahtjeve koje su primjenjivi na davatelje usluga s poslovnim nastanom na njihovom državnom području.
- (13) Države članice bi trebale ostati nadležne, u skladu s pravom Unije, za primjenu odredaba ove Direktive u područjima koja ne ulaze u njezino područje primjene. Stoga u odnosu na ugovore koji ne ulaze u područje primjene ove Direktive države članice mogu zadržati ili uvesti nacionalno zakonodavstvo o odredbama ove Direktive ili nekim od njezinih odredaba. Na primjer, države članice mogu odlučiti proširiti primjenu pravila ove Direktive na pravne osobe ili na fizičke osobe koje nisu potrošači u smislu ove Direktive, kao što su nevladine organizacije, novoosnovana poduzeća ili mala i srednja poduzeća. Slično tomu, države članice mogu primijeniti odredbe ove Direktive na ugovore koji nisu ugovori na daljinu u smislu ove Direktive, na primjer zato jer nisu ugovori sklopljeni prema organiziranom sustavu prodaje ili pružanja usluga na daljinu. Nadalje, države članice isto tako mogu zadržati ili uvesti nacionalne odredbe o pitanjima koja nisu posebno obrađena u ovoj Direktivi, kao što su dodatna pravila o kupoprodajnim ugovorima, uključujući i u vezi s isporukom robe, ili zahtjeve za pružanje informacija za vrijeme trajanja ugovora.
- (14) Ova Direktiva ne bi trebala imati učinka na nacionalno pravo u području ugovornog prava za pravne aspekte ugovora koji se ne uređuju ovom Direktivom. Stoga ovom Direktivom ne bi trebalo dovoditi u pitanje nacionalno pravo kojim se regulira primjerice sklapanje ili valjanost ugovora (primjerice u slučaju izostanka pristanka). Slično tomu, ova Direktiva ne bi trebala imati učinka na nacionalno pravo u vezi s općenitim pravnim lijekovima u području ugovora, pravilima o javnom gospodarskom uređenju, primjerice pravilima o prevelikim ili iznuđivačkim cijenama, te pravilima o nemoralnim pravnim poslovima.

<sup>(1)</sup> SL L 177, 4.7.2008., str. 6.

<sup>(2)</sup> SL L 376, 27.12.2006., str. 36.

<sup>(3)</sup> SL L 178, 17.7.2000., str. 1.

- (15) Ovom se Direktivom ne bi trebalo usklađivati zahtjeve koji su na potrošačke ugovore primjenjivi u pogledu jezika. Stoga države članice mogu zadržati ili uvesti u svoje nacionalno pravo jezične zahtjeve koji se odnose na informacije ili uvjete iz ugovora.
- (16) Ova Direktiva ne bi trebala imati učinak na nacionalne zakone o pravnom zastupanju, kao što su pravila koja se odnose na osobu koja djeluje u ime trgovca ili za njegov račun (kao što su posrednik ili skrbnik). Države članice trebale bi ostati nadležne u tom području. Ova bi Direktiva trebala biti primjenjiva na sve trgovce, bilo javne ili privatne.
- (17) Definicijom potrošača trebalo bi obuhvatiti fizičke osobe koje djeluju izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Međutim, u slučaju ugovora s dvojnog svrhom, kad je ugovor sklopljen djelomično u svrhu koja je i u okviru i djelomično izvan okvira trgovačke djelatnosti koju osoba obavlja pa je svrha trgovačke djelatnosti time ograničena te u cjelokupnom kontekstu ugovora nije prevladavajuća, tu bi osobu također trebalo smatrati potrošačem.
- (18) Ova Direktiva ne utječe na slobodu država članica da definiraju, u skladu s pravom Unije, što smatraju uslugama od općeg gospodarskog interesa, kako bi te usluge trebalo organizirati i financirati u skladu s pravilima o državnim potporama te kojim bi posebnim obvezama trebale biti podložne.
- (19) Digitalni sadržaj označava podatke koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku, kao što su računalni programi, aplikacije, igre, glazba, video snimke ili tekstovi, neovisno o tome pristupa li im se učitavanjem podataka ili strujanjem (*streaming*), s materijalnog nosača podataka ili preko drugih sredstava. Ugovori za isporuku digitalnog sadržaja trebali bi ulaziti u područje primjene ove Direktive. Ako se digitalni sadržaj isporučuje na materijalnom nosaču podataka, kao što je CD ili DVD, trebalo bi ga smatrati robom u smislu ove Direktive. Slično ugovorima za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili centralnoga grijanja, ugovore za digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ne bi trebalo u svrhu ove Direktive razvrstavati ni kao kupoprodajne ugovore ni kao ugovore o uslugama. Za te bi ugovore potrošač trebao imati pravo odustajanja, osim ako je pristao na početak izvršavanja ugovora tijekom roka za odustajanje i potvrdio da će naknadno izgubiti pravo odustajanja od ugovora. Dodatno obvezi pružanja općih informacija, trgovac bi trebao obavijestiti potrošača i o funkcionalnosti i relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja. Pojam funkcionalnosti trebao bi se odnositi na načine na koje se digitalni sadržaj može upotrijebiti, primjerice za praćenje ponašanja potrošača; isto tako trebao bi se odnositi i na izostanak ili prisutnost tehničkih ograničenja kao što su zaštita putem upravljanja digitalnim pravima ili regionalno kodiranje. Pojmom relevantne interoperabilnosti žele se opisati informacije o standardnoj računalnoj opremi i programskom okruženju s kojima je digitalni sadržaj kompatibilan, primjerice operativnom sustavu, potrebnoj verziji i određenim svojstvima opreme. Komisija bi trebala ispitati potrebu daljnje usklađivanja odredaba koje se odnose na digitalni sadržaje i prema potrebi podnijeti zakonodavni prijedlog za rješavanje toga pitanja.
- (20) Definicijom ugovora na daljinu trebalo bi se obuhvatiti sve slučajeve u kojima se ugovor između trgovca i potrošača sklapa na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije (kao što je narudžba poštom, Internetom, telefonom ili telefaksom) do, uključno, vremena kad se ugovor sklapa. Tom bi se definicijom trebalo obuhvatiti i situacije u kojima potrošač dolazi u poslovne prostorije isključivo u svrhu prikupljanja informacija o robi ili uslugama, a o ugovoru na daljinu pregovara i sklapa ga naknadno. Suprotno tomu, ugovor o kojem se pregovara u poslovnim prostorijama trgovca, a konačno se sklapa daljinskom komunikacijom, ne bi trebalo smatrati ugovorom na daljinu. Ni ugovor koji je pokrenut sredstvom daljinske komunikacije, ali je konačno sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca, ne bi trebalo smatrati ugovorom na daljinu. Slično tomu, koncept ugovora na daljinu ne bi trebao uključivati rezervacije koje kupac obavlja sredstvom daljinske komunikacije radi ugovaranja profesionalne usluge, primjerice kad se potrošač telefonom naručuje frizeru. Pojmom organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu trebalo bi obuhvatiti one sustave koje nudi treća strana koja nije trgovac, ali koje trgovac upotrebljava, primjerice *online* platformu. Njima, međutim, ne bi trebalo obuhvatiti slučajeve kad internetske stranice nude samo informaciju o trgovcu, njegovoj robi i/ili uslugama i njegove podatke za kontakt.
- (21) Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija trebalo bi definirati kao ugovor sklopljen uz istovremenu fizičku prisutnost trgovca i potrošača, na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca, primjerice u potrošačevom domu ili na njegovom radnom mjestu. U kontekstu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija potrošač može biti pod potencijalnim psihološkim pritiskom ili može biti suočen s elementom iznenađenja, neovisno o tome je li potrošač tražio dolazak trgovca ili ne. U definiciju ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija trebalo bi uključiti i situacije u kojima se s potrošačem osobno i pojedinačno stupa u vezu u kontekstu ugovora koji se sklapa izvan poslovnih prostorija, ali se ugovor

sklapa neposredno nakon toga u poslovnim prostorijama trgovca ili sredstvom daljinske komunikacije. Definicijom ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ne bi trebalo obuhvatiti situacije u kojima trgovac prvo dolazi u potrošačev dom strogo s ciljem uzimanja mjera ili davanja procjene cijene koji je za potrošača neobvezujući i kad se ugovor sklapa tek kasnije u poslovnim prostorijama trgovca ili sredstvom daljinske komunikacije na temelju procjene koju je dao trgovac. U tim slučajevima ne bi trebalo smatrati da je ugovor bio sklopljen odmah nakon što se trgovac obratio potrošaču ako je prije sklapanja ugovora potrošač imao vremena razmisliti o procjeni trgovca. Kupnje obavljene tijekom izleta koji organizira trgovac, a tijekom kojega se stečeni proizvodi promiču i nude na prodaju, trebalo bi smatrati ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija.

- (22) Poslovne bi prostorije trebale uključivati objekte bez obzira na njihov oblik (primjerice, dućane, štandove ili kamione) koji trgovcu služe kao trajno ili uobičajeno mjesto obavljanja posla. Štandove na tržnicama i sajmovima trebalo bi smatrati poslovnim prostorijama ako ispunjavaju taj uvjet. Maloprodajni objekti u kojima trgovac obavlja svoju aktivnost na sezonskoj osnovi, primjerice tijekom turističke sezone na skijalištima ili plažama, trebalo bi smatrati poslovnim prostorijama budući da trgovac svoju aktivnost obavlja u tim objektima na redovnoj osnovi. Prostore dostupne javnosti kao što su ulice, trgovački centri, plaže, sportski tereni i javni prijevoz koje trgovac za svoju poslovnu aktivnost koristi tek iznimno, kao ni stambene prostore ili radna mjesta, ne bi trebalo smatrati poslovnim prostorijama. Poslovne prostorije osobe koja djeluje u ime ili za račun trgovca kako je definiran u ovoj Direktivi trebalo bi smatrati poslovnim prostorijama u smislu ove Direktive.
- (23) Trajni nosači podataka trebali bi omogućiti potrošaču pohranu informacija sve dok mu je to potrebno radi zaštite svojih interesa koji proizlaze iz odnosa s trgovcem. Ti bi nosači podataka trebali uključivati posebno papir, USB memorije, čitače CD-a, DVD-e, memorijske kartice ili tvrde diskove računala kao i e-poštu.
- (24) Javna dražba podrazumijeva da trgovci i potrošači u dražbama sudjeluju ili imaju mogućnost sudjelovati osobno. Trgovac potrošaču nudi robu ili usluge u postupku nadmetanja koji je u nekim državama članicama zakonom odobren za nuđenje roba ili usluga na javnoj prodaji. Uspješni ponuđač obvezan je kupiti robu ili usluge. Korištenje online platformi koje su na raspolaganju potrošačima i trgovcima u aukcijske svrhe ne bi trebalo smatrati javnom dražbom u smislu ove Direktive.
- (25) Ovom bi Direktivom trebalo obuhvatiti ugovore u vezi područnoga grijanja slično kao i ugovore za isporuku

vode, plina ili električne energije. Područno grijanje odnosi se na isporuku topline, između ostalog, koja se u obliku pare ili tople vode iz središnjeg izvora proizvodnje putem sustava prenosi ili distribuira za više zgrada u svrhu grijanja.

- (26) Ugovori koji se odnose na prijenos nepokretne imovine ili prava na nepokretnu imovinu ili na nastanak ili stjecanje takve nepokretne imovine ili prava, ugovori za izgradnju novih zgrada ili bitnu prenamjenu postojećih zgrada kao i ugovori za iznajmljivanje stambenih prostora u boravišne svrhe već su podložni nizu posebnih zahtjeva u nacionalnom zakonodavstvu. Ti ugovori obuhvaćaju primjerice ugovore za prodaju još neizgrađenih nekretnina i najam ili kupoprodaju s obročnom otplatom cijene i naknadnim prijenosom vlasništva. Odredbe ove Direktive nisu primjerene za te ugovore koje bi stoga trebalo isključiti iz njezinoga područja primjene. Bitna prenamjena je prenamjena koja se može usporediti s izgradnjom nove zgrade, na primjer kad se zadržava jedino pročelje stare zgrade. Ugovore o uslugama, a posebno one koji se odnose na izgradnju aneksa zgrada (na primjer garaže ili verande) i one koji se odnose na popravak i obnovu zgrada, a ne na bitnu prenamjenu, trebalo bi uključiti u područje primjene ove Direktive jednako kao i ugovore koji se odnose na usluge posrednika za nekretnine i ugovore koji se odnose na iznajmljivanje stambenih prostora u svrhe koje nisu boravišne.
- (27) Usluge prijevoza obuhvaćaju prijevoz putnika i prijevoz roba. Prijevoz putnika trebalo bi isključiti iz područja primjene ove Direktive budući da je on već podložan drugom zakonodavstvu Unije ili, u slučaju javnog prijevoza i taksi službe, regulaciji na nacionalnoj razini. Međutim, odredbe ove Direktive koje potrošače štite od prekomjernih naknada za upotrebu sredstava plaćanja ili od skrivenih troškova trebale bi vrijediti i za ugovore o prijevozu putnika. U odnosu na prijevoz roba i iznajmljivanje osobnih automobila, koji se smatraju uslugama, potrošači bi trebali imati koristi od zaštite koja se daje ovom Direktivom, s izuzetkom prava odustajanja.
- (28) Kako bi se izbjeglo stavljanje administrativnog opterećenja na trgovce, države članice mogu odlučiti da ovu Direktivu ne primjenjuju kad se izvan poslovnih prostorija prodaje roba ili usluge manje vrijednosti. Novčani bi prag trebalo utvrditi na dovoljno niskoj razini kako bi se isključile samo kupnje malog značaja. Državama članicama trebalo bi dozvoliti da tu vrijednost definiraju u svojem nacionalnom zakonodavstvu pod uvjetom da ona ne prelazi iznos od EUR 50. Kad potrošač istodobno sklapa dva ili više ugovora čiji su predmeti povezani, u svrhu primjene toga praga, u obzir bi trebalo uzeti njihovu ukupnu cijenu.

- (29) Socijalne usluge imaju temeljno različita svojstva koja se odražavaju u posebnom sektorskom zakonodavstvu, djelomično na razini Unije i djelomično na nacionalnoj razini. Socijalne usluge uključuju s jedne strane usluge za osobe u posebno nepovoljnom položaju ili s niskim prihodom kao i usluge za osobe i obitelji kojima je potrebna pomoć u obavljanju rutinskih aktivnosti, svakodnevnih zadaća i, s druge strane, usluge za sve ljude s posebnim potrebama kojima treba pomoć, podrška, zaštita ili ohrabrenje u posebnoj životnoj fazi. Socijalne usluge obuhvaćaju, između ostalog, usluge za djecu i mladež, usluge pomoći za obitelji, samohrane roditelje i starije osobe te usluge za migrante. Socijalne usluge obuhvaćaju i usluge kratkoročne i dugoročne skrbi, primjerice usluge koje pružaju službe kućne njege ili usluge u vidu cjelodnevne pomoći u osobnim i kućanskim poslovima koje se pružaju u stambenim objektima i u domovima ili smještajnim objektima za starije i nemoćne osobe. Socijalne usluge uključuju ne samo usluge koje na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini putem davatelja usluga koji imaju mandat države pruža država ili ih pružaju humanitarne organizacije nego i usluge koje pružaju privatni subjekti. Odredbe ove Direktive nisu primjerene za socijalne usluge, koje bi stoga trebalo isključiti iz njezinog područja primjene.
- (30) Zdravstvena skrb, zbog svoje tehničke složenosti i važnosti kao usluga od općeg interesa te zbog svojega značajnog javnog financiranja, zahtijeva posebnu regulativu. Zdravstvena skrb definirana je u Direktivi 2011/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 9. ožujka 2011. o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi <sup>(1)</sup> kao „zdravstvene usluge koje profesionalni zdravstveni djelatnici pružaju pacijentima radi procjene, održavanja ili ponovnog uspostavljanja njihovog zdravstvenog stanja, uključujući prepisivanje, davanje i nabavku medicinskih proizvoda i medicinskih pomagala”. Profesionalni zdravstveni djelatnik definiran je u toj Direktivi kao doktor medicine, sestra odgovorna za opću skrb, stomatolog, primalja ili farmaceut u smislu Direktive 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju profesionalnih kvalifikacija <sup>(2)</sup> ili druga stručna osoba koja obavlja djelatnosti u sektoru zdravstva koje su ograničene na reguliranu profesiju kako je definirana u točki (a) članka 3. stavka 1. Direktive 2005/36/EZ, ili osoba koju se smatra profesionalnim zdravstvenim djelatnikom u skladu sa zakonodavstvom države članice u kojoj se provodi liječenje. Odredbe ove Direktive nisu primjerene za zdravstvenu skrb, koju bi stoga trebalo isključiti iz njezinog područja primjene.
- (31) Kockanje bi trebalo isključiti iz područja primjene ove Direktive. Aktivnosti kockanja su one koje obuhvaćaju klađenje na uloge s novčanom vrijednosti u igrama na sreću, uključujući loto, kockanje u kockarnicama i poslove klađenja. Državama članicama bi trebalo omogućiti da u vezi s tim aktivnostima donesu druge mjere za zaštitu potrošača, uključujući i one strože.
- (32) Postojeće zakonodavstvo Unije koje se, između ostalog, odnosi na financijske usluge potrošačima, putne paket aranžmane i ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine sadrži brojna pravila o zaštiti potrošača. Iz tog razloga ova Direktiva ne bi trebala biti primjenjiva na ugovore u tim područjima. S obzirom na financijske usluge, države bi članice trebalo poticati da se kod donošenja zakonodavstva u područjima koja nisu uređena na razini Unije ravnaju prema postojećem zakonodavstvu Unije u tom području, tako da se za sve potrošače i sve ugovore koji se odnose na financijske usluge osiguraju jednaki uvjeti.
- (33) Trgovac bi trebao biti dužan potrošača unaprijed obavijestiti o svakoj odredbi prema kojoj potrošač trgovcu treba platiti polog, uključujući i odredbu koja predviđa blokiranje iznosa na kreditnoj ili debitnoj kartici potrošača.
- (34) Trgovac bi trebao potrošaču pružiti jasnu i razumljivu informaciju prije nego što se kupac obveže ugovorom na daljinu ili ugovorom koji se sklapa izvan poslovnih prostorija, drugim ugovorom ili bilo kojom odgovarajućom ponudom. Kod pružanja takvih informacija trgovac bi trebao uzeti u obzir specifične potrebe potrošača koji su posebno ranjivi zbog svoje mentalne, fizičke ili psihološke slabosti, dobi ili lakovjernosti na način za koji se opravdano očekuje da trgovac može predvidjeti. Međutim, uzimanje u obzir takvih specifičnih potreba ne bi trebalo dovesti do različitih razina zaštite potrošača.
- (35) Informacije koje trgovac treba pružiti potrošaču trebale bi biti obvezne i ne bi ih se smjelo mijenjati. Ipak, ugovorne bi stranke trebale imati mogućnost da se izričito usuglase o naknadnoj izmjeni sadržaja sklopljenog ugovora, primjerice o načinu isporuke.
- (36) U slučaju ugovora na daljinu, zahtjevi u pogledu informiranja trebali bi biti prilagođeni, kako bi se u njima uzela u obzir tehnička ograničenja određenih nosača podataka, kao što su ograničeni broj znakova na zaslonima određenih mobilnih telefona ili vremenska ograničenja spotova za televizijsku prodaju. U takvim bi slučajevima trgovac trebao poštovati minimum zahtjeva u pogledu informiranja i uputiti potrošača na drugi izvor informacija, primjerice tako da osigura besplatni telefonski broj ili poveznicu na internetsku stranicu trgovca na kojoj je relevantna informacija izravno na raspolaganju i lako dostupna. Što se tiče zahtjeva da potrošač mora biti obaviješten o trošku povrata robe koja se po svojoj naravi normalno ne može vraćati poštom, smatrat će se da je zahtjev ispunjen, na primjer, ako trgovac navede jednog prijevoznika (primjerice onog kojem je povjerio isporuku robe) i jednu cijenu troška povrata robe. Kad trgovac opravdano ne može unaprijed izračunati trošak povrata robe, na primjer jer trgovac

<sup>(1)</sup> SL L 88, 4.4.2011., str. 45.

<sup>(2)</sup> SL L 255, 30.9.2005., str. 22.

- ne nudi mogućnost povrata robe, trgovac bi trebao navesti da se taj trošak naplaćuje i da on može biti velik, zajedno s razumnom procjenom maksimalnog troška, koja se može temeljiti na trošku isporuke potrošaču.
- (37) Budući da u slučaju prodaje na daljinu potrošač nije u mogućnosti vidjeti robu prije sklapanja ugovora, trebao bi imati pravo odustajanja. Iz istog bi razloga potrošaču trebalo dozvoliti da robu koju je kupio isproba i pregleda u mjeri koja je potrebna da se utvrde narav, karakteristike i funkcioniranje te robe. Što se tiče ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, kupac bi trebao imati pravo odustajanja zbog elementa potencijalnog iznenađenja i/ili psihološkog pritiska. Ostvarenje prava odustajanja od ugovora trebalo bi rezultirati ukidanjem obveze ugovornih stranaka po pitanju izvršenja ugovora.
- (38) Na trgovačkim internetskim stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja, trebalo bi jasno i čitljivo navesti jesu li primjenjiva eventualna ograničenja isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvaćaju.
- (39) Za ugovore na daljinu sklopljene preko internetskih stranica važno je osigurati da potrošač može u potpunosti pročitati i razumjeti glavne elemente ugovora prije nego svoju narudžbu pošalje. U tu svrhu u ovoj bi Direktivi trebalo predvidjeti da te elemente treba izložiti u neposrednoj blizini potvrde koja se traži za slanje narudžbe. Važno je isto tako osigurati da u takvim situacijama potrošač može odrediti trenutak u kojem preuzima obvezu plaćanja trgovcu. Stoga bi pozornost potrošača trebalo posebno usmjeriti, nedvosmislenom formulacijom, na činjenicu da slanje narudžbe za sobom povlači plaćanje trgovcu.
- (40) Sadašnje različite duljine rokova za odustajanje, kako između država članica tako i kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, uzrokuju pravnu nesigurnost i troškove usklađivanja. Na sve ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija trebalo bi primjenjivati isti rok za odustajanje. U slučaju ugovora za usluge, rok za odustajanje trebao bi isteći 14 dana od sklapanja ugovora. U slučaju kupoprodajnih ugovora, rok za odustajanje trebao bi isteći 14 dana od dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju je naveo potrošač, uzme robu u fizički posjed. Osim toga, potrošaču bi trebalo omogućiti da pravo odustajanja ostvari prije uzimanja robe u fizički posjed. Kad potrošač u jednoj narudžbi naruči višestruku robu koja mu se isporučuje odvojeno, rok za odustajanje bi trebao isteći 14 dana od dana na koji potrošač u fizički posjed uzme posljednju robu. Kad se roba isporučuje u višestrukim pošiljkama ili komadima, rok za odustajanje bi trebao isteći 14 dana od dana na koji potrošač u fizički posjed uzme posljednju pošiljku ili komad.
- (41) Radi osiguravanja pravne sigurnosti primjereno je da bi kod izračuna rokova sadržanih u ovoj Direktivi trebalo primijeniti Uredbu Vijeća (EEZ, Euratom) br. 1182/71 od 3. lipnja 1971. o utvrđivanju pravila koja se primjenjuju na razdoblja, datume i rokove<sup>(1)</sup>. Stoga bi se za sve rokove sadržane u ovoj Direktivi trebalo podrazumijevati da su izraženi u kalendarskim danima. Kad rok izražen u danima treba izračunati od trenutka u kojem se događa neki događaj ili odvija radnja, za dan tijekom kojega se taj događaj događa ili ta radnja odvija ne bi trebalo smatrati da ulazi u dotično razdoblje.
- (42) Odredbama koje se odnose na pravo odustajanja ne bi trebalo dovoditi u pitanje zakone i propise država članica kojima se uređuju raskid i neprovedivost ugovora ili mogućnost da potrošač svoje ugovorne obveze ispuni prije roka određenog u ugovoru.
- (43) Ako trgovac nije propisno informirao potrošača prije sklapanja ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, rok za odustajanje bi trebalo produžiti. Međutim, radi osiguravanja pravne sigurnosti u pogledu duljine roka za odustajanje trebalo bi uvesti rok ograničen na 12 mjeseci.
- (44) Razlike u načinima na koje se u državama članicama ostvaruje pravo odustajanja uzrokovale su troškove za trgovce koji obavljaju prekograničnu prodaju. Uvođenje usklađenog uzorka obrasca za odustajanje koji potrošač može koristiti trebalo bi pojednostaviti postupak odustajanja i donijeti pravnu sigurnost. Iz tih bi se razloga države članice trebale suzdržati da u uzorak obrasca na razini Unije dodaju zahtjeve u pogledu načina predstavljanja, na primjer, zahtjeve s obzirom na veličinu fonta. Međutim, potrošaču bi trebalo ostaviti mogućnost da se o odstupanju izrazi proizvoljnim riječima, pod uvjetom da je izjava kojom navodi svoju odluku da odustane od ugovora prema trgovcu nedvosmislena. Ovaj zahtjev može se ispuniti pismom, telefonskim pozivom ili povratom robe uz jasnu izjavu, ali teret dokaza da je odustao prije isteka roka utvrđenog u Direktivi trebao bi biti na potrošaču. Upravo zato je u interesu potrošača da kad trgovcu priopćava svoje odustajanje, upotrijebi trajni nosač podataka.

<sup>(1)</sup> SL L 124, 8.6.1971., str. 1.

- (45) Budući da iskustvo pokazuje da mnogi potrošači i trgovci radije komuniciraju putem internetske stranice trgovca, trgovac bi trebao imati mogućnost da potrošaču ponudi opciju ispunjavanja obrasca za odustajanje preko internetske stranice. U tom bi slučaju trgovac trebao predvidjeti slanje potvrde o primitku, primjerice e-poštom bez odlaganja.
- (46) U slučaju da potrošač odustane od ugovora, trgovac bi trebao izvršiti povrat novca za sva plaćanja koja je primio od potrošača, uključujući plaćanja za troškove koje trgovac snosi za isporuku robe potrošaču. Za povrat novca ne bi trebalo koristiti vaučere osim ako je potrošač koristio vaučere za prvobitnu transakciju ili ih je izričito prihvatio. Ako potrošač izričito odabere određenu vrstu isporuke (primjerice ekspresnu isporuku u roku od 24 sata), iako je trgovac ponudio uobičajenu i opće prihvatljivu vrstu isporuke kod koje bi trošak isporuke bio manji, potrošač bi trebao snositi razliku troškova između te dvije vrste isporuke.
- (47) Neki potrošači ostvaruju svoje pravo odustajanja nakon što su robu koristili u mjeri većoj nego što je to potrebno za utvrđivanje naravi, karakteristika i funkcioniranja robe. U tom slučaju potrošač ne bi trebao izgubiti pravo odustajanja, ali bi trebao biti odgovoran za eventualno umanjenju vrijednost robe. Radi utvrđivanja naravi, karakteristika i funkcioniranja robe potrošač bi trebao robom rukovati i pregledati je na isti način na koji mu se to dozvoljava u trgovini. Na primjer, odjeću bi potrošač trebao samo isprobati i ne treba mu dozvoliti da je nosi. Shodno tomu, tijekom roka za odustajanje potrošač bi trebao robom rukovati i pregledati je s dužnom pažnjom. Obveze potrošača u slučaju odustajanja ne bi trebale obeshrabruti potrošača da ostvari svoje pravo odustajanja.
- (48) Od potrošača bi trebalo zahtijevati da robu vrati najkasnije 14 dana nakon što je trgovca obavijestio o svojoj odluci da odustane od ugovora. U situacijama u kojima trgovac ili potrošač ne ispunjava svoje obveze u vezi s ostvarivanjem prava odustajanja, trebalo bi primjenjivati sankcije predviđene nacionalnim zakonodavstvom u skladu s ovom Direktivom kao i odredbe ugovornog prava.
- (49) I za ugovore na daljinu i za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija potrebna su određena izuzeća od prava odustajanja. Pravo odustajanja moglo bi biti neprikladno zbog, na primjer, naravi određene robe ili usluga. Na primjer, to je slučaj s vinom isporučenim puno vremena nakon sklapanja ugovora spekulativne naravi kad vrijednost ovisi o fluktuacijama na tržištu („vin en primeur”). Pravo odustajanja ne bi trebalo biti primjenljivo ni na robu koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili koja je očito prilagođena potrošaču, kao što su zavjese šivane po mjeri, ni na isporuku goriva koje je, na primjer, dobro koje se po naravi nakon isporuke miješa s drugim elementima od kojih se ne može odvojiti. Odobravanje prava odustajanja potrošaču može biti neprimjereno i u slučaju određenih usluga kad sklapanje ugovora podrazumijeva čuvanje smještajnog kapaciteta koji, kad bi pravo odustajanja bilo ostvareno, trgovcu može biti teško popuniti. Primjer za to je slučaj rezervacija u hotelima ili kod drugih kuća za odmor ili u slučaju kulturnih ili sportskih događaja.
- (50) S jedne strane, potrošač bi trebao moći iskoristiti svoje pravo odustajanja čak i u slučaju kad je pružanje usluge zatražio prije isteka roka za odustajanje. S druge strane, ako potrošač ostvari svoje pravo odustajanja, trgovac bi trebao biti siguran da će za uslugu koju je pružio biti odgovarajuće plaćen. Osnova izračuna razmjernog iznosa trebala bi biti cijena dogovorena u ugovoru osim ako potrošač dokaže da je već sama ukupna cijena nerazmjerna, u kojem slučaju se iznos koji treba platiti izračunava na temelju tržišne vrijednosti pružene usluge. Tržišnu vrijednost trebalo bi definirati tako da se uspoređi s cijenom ekvivalentne usluge koju u trenutku sklapanja ugovora pružaju drugi trgovci. Stoga bi potrošač trebao tražiti izvršenje usluge prije isteka roka za odustajanje tako da podnese izričit zahtjev koji bi, u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, trebao biti podnesen na trajnom nosaču podataka. Slično tomu, o obvezi plaćanja razmjernih troškova za usluge koje su već pružene trgovac bi trebao obavijestiti potrošača na trajnom nosaču podataka. Za ugovore čiji su predmet i roba i usluge, za aspekte robe trebala bi vrijediti pravila o povratu robe predviđena ovom Direktivom, a za aspekte usluga trebao bi vrijediti režim naknade za usluge.
- (51) Glavne poteškoće s kojima se susreću potrošači i jedan od glavnih izvora sporova s trgovcima odnose se na isporuku robe, uključujući i robu koja se izgubi ili ošteti tijekom prijevoza te na zakašnjele ili djelomične isporuke. Stoga je primjereno razjasniti i uskladiti nacionalna pravila o tome kad bi isporuka trebala uslijediti. Mjesto i modaliteti isporuke i pravila o određivanju uvjeta za prijenos vlasništva nad robom i trenutak u kojem do toga prijenosa dolazi trebali bi ostati podložni nacionalnom pravu te ova Direktiva na njih ne bi trebala imati učinka. Pravila o isporuci utvrđena ovom Direktivom trebala bi uključivati mogućnost da potrošač dozvoli trećoj strani da u njihovo ime stekne fizički posjed ili kontrolu nad robom. Za potrošača bi trebalo smatrati da ima kontrolu nad robom kad on ili treća strana koju je potrošač naveo ima pristup robi kako bi je koristio kao vlasnik ili ima mogućnost da robu preproda (na primjer, kad je primio ključeve ili kad je primio u posjed dokumente o vlasništvu).

- (52) U kontekstu kupoprodajnih ugovora do isporuke robe može doći na razne načine, bilo odmah ili kasnije. Ako stranke nisu usuglasile konkretan datum isporuke, trgovac bi trebao isporučiti robu čim je to moguće, ali ni u kojem slučaju kasnije od 30 dana nakon dana sklapanja ugovora. U pravilima o zakašnjoj isporuci trebalo bi uzeti u obzir robu koju treba proizvesti ili steći posebno za dotičnog potrošača i koju trgovac ne može ponovno koristiti a da ne trpi znatan gubitak. Stoga bi ovom Direktivom trebalo predvidjeti pravilo kojim se u određenim okolnostima trgovcu odobrava dodatni razumni rok. Kad trgovac ne isporuči robu u roku koji je usuglasio s potrošačem, prije nego potrošač može raskinuti ugovor, potrošač bi trebao pozvati trgovca da isporuku izvrši u dodatnom razumnom roku i trebao bi imati pravo raskinuti ugovor ako trgovac u tom dodatnom roku ne isporuči robu. Međutim, ovo pravilo ne bi trebalo vrijediti ako je trgovac nedvosmislenom izjavom odbio isporučiti robu. Ono ne bi trebalo vrijediti ni u određenim okolnostima kad je rok isporuke od bitne važnosti kao na primjer u slučaju vjenčanje koju bi trebalo isporučiti prije vjenčanja. Ono ne bi trebalo vrijediti ni u okolnostima kad potrošač obavijesti trgovca da je isporuka na navedeni datum od bitne važnosti. U tu se svrhu potrošač može javiti trgovcu na temelju podataka za kontakt koji su navedeni u skladu s ovom Direktivom. U tim posebnim slučajevima, ako trgovac ne isporuči robu na vrijeme, potrošač ima pravo raskinuti ugovor odmah po isteku prvobitno usuglašenog roka isporuke. Ovom Direktivom ne bi trebalo dovesti u pitanje nacionalne odredbe o načinu na koji bi potrošač trebao obavijestiti trgovca da želi raskinuti ugovor.
- (53) Osim što potrošač ima pravo raskinuti ugovor kad trgovac nije ispunio svoju obvezu isporuke robe u skladu s ovom Direktivom, potrošač može u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom iskoristiti druge pravne lijekove, primjerice odobriti trgovcu dodatni rok za isporuku, prisilno izvršiti ugovor, obustaviti plaćanje i tražiti odštetu.
- (54) U skladu s člankom 52. stavkom 3. Direktive 2007/64/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. studenoga 2007. o uslugama platnog prometa na unutarnjem tržištu <sup>(1)</sup>, državama bi članicama trebalo omogućiti da zabrane ili ograniče pravo trgovca da od potrošača traže naknade uzimajući u obzir potrebu poticanja tržišnog natjecanja i promicanja uporabe učinkovitih instrumenata plaćanja. U svakom slučaju, trgovcima bi trebalo zabraniti da potrošačima naplaćuju naknade više od troška koji za korištenje određenog sredstva plaćanja snosi trgovac.
- (55) Kad robu potrošaču otprema trgovac, u slučaju gubitka ili oštećenja može doći do sporova po pitanju trenutka u kojem dolazi do prijelaza rizika. Stoga bi ovom Direktivom trebalo osigurati da potrošač bude zaštićen od svakog rizika gubitka ili oštećenja robe do kojeg dođe prije nego što je došao u fizički posjed robe. Potrošač bi trebao biti zaštićen tijekom prijevoza koji organizira ili obavlja trgovac čak i kad je određenu metodu isporuke potrošač odabrao među opcijama koje je ponudio trgovac. Međutim, ta odredba ne bi trebala vrijediti za ugovore kad potrošač može birati hoće li sam izvršiti isporuku robe ili će to tražiti od prijevoznika. Neovisno o trenutku prijelaza rizika, trebalo bi smatrati da je potrošač došao u fizički posjed robe kad je robu primio.
- (56) Osobama ili organizacijama za koje se na temelju nacionalnog prava smatra da imaju legitimni interes u zaštiti ugovornih prava potrošača trebalo bi omogućiti pravo na pokretanje postupaka, bilo na sudu ili kod administrativnog tijela koje je nadležno za odlučivanje o reklamacijama ili za pokretanje primjerenih pravnih postupaka.
- (57) Države članice trebaju utvrditi sankcije za povrede ove Direktive i osigurati da se one provode. Sankcije bi trebale biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
- (58) Potrošač ne bi trebao biti uskraćen za zaštitu koja je odobrena ovom Direktivom. Kad je pravo primjenjivo na ugovor pravo treće zemlje, radi određivanja zadržava li potrošač zaštitu odobrenu ovom Direktivom, primjenjuje se Uredba (EZ) br. 593/2008.
- (59) Nakon savjetovanja s državama članicama i zainteresiranim stranama Komisija bi trebala odrediti najprimjereniji način kako bi osigurala da su u trenutku prodaje svi potrošači upoznati sa svojim pravima.
- (60) Budući da je prodaja po inerciji, koja se sastoji od isporuke nenaručene robe ili pružanja nenaručenih usluga potrošačima, zabranjena Direktivom 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenim poslovnim djelovanjima poduzetnika prema potrošaču na unutarnjem tržištu („Direktiva o nepoštenim poslovnim djelovanjima”) <sup>(2)</sup>, ali se tom Direktivom za nju ipak ne predviđa nikakav ugovorni pravni lijek, u ovu bi Direktivu trebalo uvesti ugovorni pravni lijek kojim se potrošača oslobađa odgovornosti da za takvu neželjenu isporuku ili uslugu treba osigurati bilo kakvu naknadu.

<sup>(1)</sup> SL L 319, 5.12.2007., str. 1.

<sup>(2)</sup> SL L 149, 11.6.2005., str. 22.



(61) Neželjeno komuniciranje već je uređeno Direktivom 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) <sup>(1)</sup> koja predviđa višu razinu zaštite potrošača. Odgovarajuće odredbe o tom pitanju sadržane u Direktivi 97/7/EZ stoga nisu potrebne.

(62) Primjereno je da Komisija preispita ovu Direktivu ako se utvrde prepreke za unutarnje tržište. U svojem bi preispitivanju Komisija trebala posebnu pozornost obratiti mogućnostima koje se državama članicama odobravaju za održavanje ili uvođenje posebnih nacionalnih odredaba uključujući i u određenim područjima Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima potrošačkih ugovora <sup>(2)</sup> i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i s njom povezanim jamstvima <sup>(3)</sup>. To bi preispitivanje moglo dovesti do prijedloga Komisije za izmjenu ove Direktive; taj prijedlog može uključivati izmjene drugog zakonodavstva o zaštiti potrošača koje odražavaju opredjeljenost Komisije da u okviru svoje Strategije potrošačke politike preispituje pravnu stečevinu Unije kako bi postigla visoku opću razinu zaštite potrošača.

(63) Direktive 93/13/EEZ i 1999/44/EZ bi trebalo izmijeniti kako bi se državama članicama propisalo da o donošenju posebnih nacionalnih odredaba u određenim područjima trebaju obavješćivati Komisiju.

(64) Direktive 85/577/EEZ i 97/7/EZ bi trebalo staviti izvan snage.

(65) Budući da cilj ove Direktive, odnosno pridonosenje pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta putem postizanja visoke razine zaštite potrošača, države članice ne mogu dostatno ostvariti, nego ga je moguće bolje ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti kako je određeno člankom 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti kako je određeno tim člankom, ova Direktiva ne prelazi zadani okvir koji je potreban za ostvarenje toga cilja.

(66) Ova Direktiva poštuje temeljna prava i načela prepoznata posebno Poveljom o temeljnim pravima Europske unije.

(67) U skladu s točkom 34. Međuinstitucionalnog sporazuma o boljem zakonodavstvu <sup>(4)</sup>, države članice se potiče da za svoje potrebe i u interesu Unije sastavljaju vlastite

tablice kojima će koliko je moguće ilustrirati korelaciju između ove Direktive i prenesenih mjera, te da ih objavljuju,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

#### POGLAVLJE I.

#### PREDMET, DEFINICIJE I PODRUČJE PRIMJENE

##### Članak 1.

##### Predmet

Svrha ove Direktive je doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa u državama članicama o ugovorima koji se sklapaju između potrošača i trgovaca, postizujući visoku razinu zaštite potrošača.

##### Članak 2.

##### Definicije

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

- (1) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
- (2) „trgovac” znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje, uključujući i preko drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;
- (3) „roba” znači sve opipljive pokretnine, s izuzetkom pokretнина koje se prodaju putem izvršenja ili drukčije na temelju zakonske ovlasti; voda, plin i električna energija smatraju se robom u smislu ove Direktive kad se nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti;
- (4) „roba izrađena prema specifikacijama potrošača” znači roba koja nije gotova roba nego je izrađena na temelju pojedinačnog izbora ili odluke potrošača;
- (5) „kupoprodajni ugovor” znači svaki ugovor prema kojem vlasništvo nad robom trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti na potrošača, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu, uključujući i svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge;

<sup>(1)</sup> SL L 201, 31.7.2002., str. 37.

<sup>(2)</sup> SL L 95, 21.4.1993., str. 29.

<sup>(3)</sup> SL L 171, 7.7.1999., str. 12.

<sup>(4)</sup> SL C 321, 31.12.2003., str. 1.

- (6) „ugovor o usluzi” znači svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora, prema kojem trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu;
- (7) „ugovor na daljinu” znači ugovor sklopljen između trgovca i potrošača na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do, uključno, trenutka u kojem se sklapa ugovor;
- (8) „ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija” znači ugovor između trgovca i potrošača:
- (a) sklopljen u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača, na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca;
- (b) za koji je potrošač dao ponudu u istim okolnostima kao što su okolnosti iz točke (a);
- (c) sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili sredstvom daljinske komunikacije odmah nakon što je s potrošačem osobno i pojedinačno stupljeno u vezu na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača; ili
- (d) sklopljen tijekom izleta koji organizira trgovac s ciljem ili učinkom promicanja i prodaje roba ili usluga potrošaču;
- (9) „poslovna prostorija” znači:
- (a) svaka nekretnina za poslove maloprodaje u kojoj trgovac obavlja svoju aktivnost na trajnoj osnovi; ili
- (b) svaka pokretnina za poslove maloprodaje u kojoj trgovac obavlja svoju aktivnost na uobičajenoj osnovi;
- (10) „trajni nosač podataka” znači svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućava pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom odgovarajućeg vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija;
- (11) „digitalni sadržaj” znači podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;
- (12) „financijska usluga” znači svaka usluga bankovne, kreditne, osiguravajuće, osobno mirovinske, investicijske ili platežne naravi;
- (13) „javna dražba” znači metoda prodaje kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima koji sudjeluju ili imaju mogućnost osobno sudjelovati na dražbi, u transparentnom postupku nadmetanja na tržišnoj osnovi koji vodi dražbovatelj i u kojem je uspješni ponuđač obavezan kupiti robu ili usluge;
- (14) „komercijalno jamstvo” znači svaka obveza kojom se trgovac ili proizvođač (jamac), povrh njegove pravne obveze koja se odnosi na jamstvo sukladnosti, obvezuje potrošaču nadoknaditi plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu u vezi sa sukladnošću određenom u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora;
- (15) „popratni ugovor” znači ugovor kojim potrošač stječe robu ili usluge koje se odnose na ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija i u kojem tu robu isporučuje ili te usluge pruža trgovac ili treća strana na temelju dogovora između te treće strane i trgovca.

### Članak 3.

#### Područje primjene

1. Ova se Direktiva primjenjuje, pod uvjetima i u mjeri određenoj u njezinim odredbama, na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača. Ona se primjenjuje i na ugovore za isporuku vode, plina, električne energije ili područnoga grijanja, uključujući i kad ih isporučuju javni davatelji usluga, u mjeri u kojoj se ta dobra isporučuju na ugovornoj osnovi.
2. Ako je bilo koja od odredaba ove Direktive proturječna odredbi nekog drugog akta Unije koji uređuje posebne sektore, odredba toga drugog akta Unije ima prednost i primjenjuje se na te posebne sektore.
3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore:
  - (a) za socijalne usluge, uključujući socijalno stanovanje, skrb o djeci i potporu obiteljima i osobama koje imaju trajne ili privremene potrebe, uključujući dugoročnu skrb;
  - (b) za zdravstvenu skrb kako je definirana u točki (a) članka 3. Direktive 2011/24/EU, neovisno o tome pružaju li se te usluge u okviru zdravstvenih ustanova ili ne;
  - (c) za kockanje, koje obuhvaća klađenje na uloge s novčanom vrijednosti u igrama na sreću, uključujući loto, igre u kockarnicama i poslove klađenja;

- (d) za financijske usluge;
- (e) za stvaranje, stjecanje ili prijenos nepokretne imovine ili prava na nepokretnu imovinu;
- (f) za izgradnju novih građevina, bitnu prenamjenu postojećih građevina i za iznajmljivanje stambenih prostora u bora-višne svrhe;
- (g) koji su obuhvaćeni područjem primjene Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama <sup>(1)</sup>;
- (h) koji su obuhvaćeni područjem primjene Direktive 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u vezi s određenim aspektima ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, dugoročnih ugovora o proizvodima za odmor, ugovora o preprodaji i ugovora o razmjeni <sup>(2)</sup>;
- (i) koje, u skladu sa zakonima države članice, sastavlja nositelj javne vlasti koji ima statutarnu obvezu biti neovisan i nepristran i koji mora osigurati, pružajući cjelovite pravne informacije, da potrošač sklapa ugovor tek kad je pažljivo razmotrio njegove pravne aspekte i poznaje njegovo pravno područje primjene;
- (j) za isporuku hrane, pića i druge robe namijenjene tekućoj potrošnji u domaćinstvima, a koju trgovac često i redovito fizički isporučuje u dom, stan ili na radno mjesto potrošača;
- (k) za usluge prijevoza putnika, s izuzetkom članka 8. stavka 2. i članka 19. i 22.;
- (l) sklopljene putem prodajnih automata ili automatiziranih trgovačkih objekata;
- (m) sklopljene s telekomunikacijskim operatorima putem javnih govornica za njihovo korištenje ili sklopljene za korištenje samo jednog priključka koji potrošač uspostavlja putem telefona, Interneta ili telefaksa.

4. Države članice mogu odlučiti da neće primjenjivati ovu Direktivu ili da neće održavati niti uvoditi odgovarajuće nacionalne odredbe na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija za koje plaćanje koje treba izvršiti kupac ne prelazi 50 EUR. Države članice u svojem nacionalnom zakonodavstvu mogu odrediti neku nižu vrijednost.

5. Ova Direktiva nema učinka na opće odredbe nacionalnog ugovornog prava, primjerice pravila o valjanosti, sastavljanju ili

učinku ugovora u mjeri u kojoj opći aspekti ugovornog prava nisu uređeni ovom Direktivom.

6. Ova Direktiva ne sprečava trgovce da potrošačima ponude ugovorna rješenja koja nadilaze okvir zaštite predviđen u ovoj Direktivi.

#### Članak 4.

##### Razina usklađenosti

Države članice ne smiju u svojem nacionalnom pravu održavati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite potrošača, osim ako u ovoj Direktivi nije predviđeno drukčije.

#### POGLAVLJE II.

##### INFORMIRANJE POTROŠAČA KOD UGOVORA KOJI NISU NI UGOVORI NA DALJINU NI UGOVORI SKLOPLJENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

#### Članak 5.

##### Obveze informiranja kod ugovora koji nisu ni ugovori na daljinu ni ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija

1. Prije no što ugovor koji nije ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, ako te informacije već nisu očite iz konteksta, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:

- (a) glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to primjereno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge;
- (b) identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv, geografsku adresu na kojoj ima poslovni nastan i njegov broj telefona;
- (c) ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, sve dodatne troškove prijevoza, isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da bi se ti dodatni troškovi mogli naplaćivati;
- (d) kad je to primjenjivo, načine plaćanja, isporuke i izvršenja, rok do kojeg se trgovac obvezuje isporučiti robu ili izvršiti uslugu i postupak koji trgovac primjenjuje za rješavanje reklamacija;

<sup>(1)</sup> SL L 158, 23.6.1990., str. 59.

<sup>(2)</sup> SL L 33, 3.2.2009., str. 10.

- (e) povrh podsjećanja na postojanje zakonskog jamstva o sukladnosti robe, postojanje i uvjeti postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava, kad je to primjenjivo;
- (f) kada je to primjenjivo, trajanje ugovora ili, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili se automatski produžuje, uvjete raskida ugovora;
- (g) kada je to primjenjivo, funkcionalnost digitalnog sadržaja, uključujući i primjenjive mjere tehničke zaštite;
- (h) kada je to primjenjivo, relevantnu interoperabilnost digitalnog sadržaja s računalnom opremom i programskom podrškom, s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat.

2. Stavak 1. primjenjuje se i na ugovore za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, područnoga grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

3. Države članice nisu obvezne primjenjivati stavak 1. na ugovore koji obuhvaćaju svakodnevne transakcije i koji se izvršavaju odmah čim su sklopljeni.

4. Države članice mogu prilagoditi ili zadržati dodatne zahtjeve u pogledu predugovornih informacija za ugovore na koje se primjenjuje ovaj članak.

### POGLAVLJE III.

#### INFORMIRANJE POTROŠAČA I PRAVO ODUSTAJANJA KOD UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA SKLOPLJENIH IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

##### Članak 6.

#### Obveze informiranja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija

1. Prije nego što ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:

- (a) glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to primjereno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge;
- (b) identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv;
- (c) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te, kad su dostupni, broj telefona, broj telefaksa i adresu

e-pošte trgovca kako bi omogućio potrošaču da brzo stupi u vezu s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira te, kad je to primjenjivo, geografsku adresu i identitet trgovca u čije ime on djeluje;

- (d) ako je različita od adrese navedene u skladu s točkom (c), geografsku adresu mjesta u kojem trgovac posluje i, kad je primjenjivo, geografsku adresu trgovca u čije ime on djeluje, na koju potrošač može uputiti eventualne reklamacije;

- (e) ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, sve dodatne troškove vozarine, troškove isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da se ti dodatni troškovi naplaćuju. U slučaju ugovora koji se sklapa na neodređeno vrijeme ili ugovora o pretplati, ukupna cijena uključuje ukupne troškove po obračunskom razdoblju. Kad se takvi ugovori naplaćuju po fiksnoj stopi, ukupna cijena znači i ukupne mjesečne troškove. Kad se ukupni troškovi opravdano ne mogu izračunati unaprijed, predviđa se način izračunavanja cijene;

- (f) trošak uporabe sredstva daljinske komunikacije za sklapanje ugovora kad se taj trošak izračunava na neki drugi način, a ne po osnovnoj stopi;

- (g) načine plaćanja, isporuke i izvršenja, rok do kojeg se trgovac obvezuje isporučiti robu ili izvršiti usluge i, kad je to primjenjivo, postupak koji trgovac primjenjuje za rješavanje reklamacija;

- (h) kada postoji pravo odustajanja, uvjete, istek roka i postupke za ostvarivanje toga prava u skladu s člankom 11. stavkom 1. kao i uzorak obrasca za odustajanje određen u Prilogu I.(B);

- (i) kada je to primjenjivo, da će potrošač morati snositi troškove povrata robe u slučaju odustajanja i, za ugovore na daljinu, ako se roba po svojoj naravi ne može normalno vraćati poštom, troškove povrata robe;

- (j) da je, ako potrošač ostvaruje pravo odustajanja nakon što je dao zahtjev u skladu s člankom 7. stavkom 3 ili člankom 8. stavkom 8., potrošač obavezan platiti trgovcu opravdane troškove u skladu s člankom 14. stavkom 3.;

- (k) kada pravo odustajanja nije predviđeno u skladu s člankom 16., informaciju da potrošač neće moći iskoristiti pravo odustajanja ili, kada je to primjenjivo, okolnosti pod kojima potrošač gubi pravo odustajanja;

- (l) podsjećanje da postoji zakonito jamstvo o sukladnosti robe;
- (m) kada je to primjenjivo, postojanje i uvjete pružanja pomoći potrošaču nakon prodaje, postprodajnih servisa i komercijalnih jamstava;
- (n) postojanje relevantnih kodeksa ponašanja, kako su definirani u točki (f) članka 2. Direktive 2005/29/EZ i kad je to primjenjivo, kako se primjerci tih kodeksa mogu dobiti;
- (o) kada je to primjenjivo, trajanje ugovora ili, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili se automatski produžuje, uvjete raskida ugovora;
- (p) kada je to primjenjivo, minimalno trajanje obveze potrošača na temelju ugovora;
- (q) kada je to primjenjivo, postojanje i uvjete davanja pologa ili drugih financijskih jamstava koje plaća ili osigurava potrošač na zahtjev trgovca;
- (r) kada je to primjenjivo, funkcionalnost digitalnost sadržaja, uključujući i primjenjive mjere tehničke zaštite;
- (s) kada je to primjenjivo, relevantnu interoperabilnost digitalnog sadržaja s računalnom opremom i programskom podrškom, s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat;
- (t) kada je to primjenjivo, mogućnost korištenja mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojemu je trgovac podložan i načine pristupa tom mehanizmu.

2. Stavak 1. primjenjuje se i na ugovore za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, područnoga grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

3. U slučaju javne dražbe, informacije iz točaka (b), (c) i (d) stavka 1. mogu se zamijeniti ekvivalentnim detaljima o dražbovatelju.

4. Informacije iz točaka (h), (i) i (j) stavka 1. mogu se pružiti tako da se ispuni uzorak obrasca o odustajanju prema uputama iz Priloga I.(A). Smatra se da je trgovac ispunio obveze informiranja utvrđene u točkama (h), (i) i (j) stavka 1. ako je obrazac točno popunio i dostavio potrošaču.

5. Informacije iz stavka 1. čine sastavni dio ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ne smiju se mijenjati osim ako ugovorne stranke izričito ne usuglase drukčije.

6. Ako trgovac nije ispunio obveze pružanja informacija o dodatnim troškovima ili drugim troškovima iz točke (e) stavka 1. ili troškovima povrata robe iz točke (i) stavka 1., potrošač ne snosi te troškove.

7. Države članice mogu zadržati ili uvesti u svoje nacionalno pravo zahtjeve u pogledu jezika ugovornih informacija kako bi osigurale da potrošač te informacije dobro razumije.

8. Obveze informiranja utvrđene u ovoj Direktivi dopunjuju obveze informiranja sadržane u Direktivi 2006/123/EZ i Direktivi 2000/31/EZ i ne sprečavaju države članice da u skladu s tim direktivama propišu dodatne zahtjeve u pogledu informiranja.

Ne dovodeći u pitanje prvi podstavak, ako je odredba Direktive 2006/123/EZ ili Direktive 2003/31/EZ o sadržaju i načinu pružanja informacija proturječna odredbi ove Direktive, primjenjuje se odredba ove Direktive.

9. Teret dokaza o ispunjavanju obveza informiranja utvrđenih u ovom poglavlju je na trgovcu.

#### Članak 7.

#### **Formalni zahtjevi za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija**

1. Kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, informacije predviđene u članku 6. stavku 1. trgovac dostavlja potrošaču na papiru ili, ako je potrošač suglasan, na drugom trajnom nosaču podataka. Te su informacije čitljive i sastavljene jednostavnim i razumljivim riječima.

2. Trgovac potrošaču dostavlja primjerak potpisanog ugovora ili potvrde ugovora na papiru ili, ako je potrošač suglasan, na drugom trajnom nosaču podataka, uključujući, ako je to primjenjivo, potvrdu prethodnog izričitog pristanka potrošača i potvrdu u skladu s točkom (m) članka 16.

3. Kada potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnoga grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., trgovac od proizvođača zahtijeva da takav izričit zahtjev podnese na trajnom nosaču podataka.

4. Kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija kod kojih je potrošač usluge trgovca zatražio izričito u svrhu izvršavanja radova popravka ili održavanja kojima trgovac i potrošač svoje ugovorne obveze izvršavaju odmah, a plaćanje koje treba izvršiti potrošač ne prelazi 200 EUR:

(a) trgovac dostavlja potrošaču informacije iz točaka (b) i (c) članka 6. stavka 1. i informacije o cijeni ili načinu izračunavanja cijene zajedno s predračunom ukupne cijene na papiru ili, ako je potrošač suglasan, na drugom trajnom nosaču podataka. Trgovac dostavlja informacije iz točaka (a), (h) i (k) članka 6. stavka 1., ali može odabrati da ih ne dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka ako je potrošač izričito suglasan s tim;

(b) potvrda ugovora dostavljena u skladu sa stavkom 2. ovog članka sadrži informacije predviđene u članku 6. stavku 1.

Države članice mogu odlučiti da ne primjenjuju ovaj stavak.

5. Za ispunjavanje obveza informiranja utvrđenih u ovoj Direktivi države članice ne propisuju nikakve druge formalne zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja.

#### Članak 8.

##### Formalni zahtjevi za ugovore na daljinu

1. Kod ugovora na daljinu, informacije predviđene u članku 6. stavku 1. trgovac jednostavnim i razumljivim riječima dostavlja ili stavlja na raspolaganje potrošaču na način koji je primjeren sredstvu daljinske komunikacije koje koristi. Ako se te informacije dostavljaju na drugom trajnom nosaču podataka, moraju biti čitljive.

2. Ako ugovorom na daljinu koji treba biti sklopljen elektroničkim sredstvom potrošač preuzima obvezu plaćanja, trgovac potrošaču jasno i očito daje na znanje i to neposredno prije nego što potrošač pošalje svoju narudžbu, informacije predviđene u točkama (a), (e), (o) i (p) članka 6. stavka 1.

Trgovac osigurava da potrošač, kad šalje svoju narudžbu, izričito potvrđuje da narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja. Ako slanje narudžbe podrazumijeva aktivaciju tipke ili neke slične funkcije, tipka ili slična funkcija mora biti lako čitljivo označena riječima „narudžba s obvezom plaćanja” ili odgovarajućim nedvosmislenim izričajem kojim se izražava da slanje narudžbe podrazumijeva obvezu plaćanja trgovcu. Ako trgovac ne poštuje ovaj podstavak, ugovor ili narudžba nisu obvezujući za potrošača.

3. Na trgovačkim internetskim stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja jasno je i čitljivo navedeno primjenjuju li se u pogledu isporuke ikakva ograničenja i koja se sredstva plaćanja prihvaćaju.

4. Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućava ograničeni prostor ili vrijeme, na tom sredstvu prije sklapanja takvog ugovora trgovac osigurava minimalno predugovorne informacije o glavnim karakteristikama robe ili usluga, identitetu trgovca, ukupnoj cijeni, pravu odustajanja, trajanju ugovora i, ako se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uvjete raskida ugovora iz točaka (a), (b), (e), (h) i (o) članka 6. stavka 1. Ostale informacije iz članka 6. stavka 1. trgovac pruža potrošaču na primjeren način u skladu sa stavkom 1. ovog članka.

5. Ne dovodeći u pitanje stavak 4., ako trgovac potrošača zove telefonom s ciljem sklapanja ugovora na daljinu, na početku razgovora s potrošačem trgovac otkriva svoj identitet i, kada je to primjenjivo, identitet osobe u čije ime zove te komercijalnu svrhu toga poziva.

6. Kada se ugovor na daljinu sklapa telefonom, države članice mogu predvidjeti da trgovac mora potvrditi ponudu koju daje potrošaču, za kojeg ponuda postaje obvezujuća kad potpiše tu ponudu ili pošalje svoj pisani pristanak. Države članice mogu predvidjeti i da takve potvrde moraju biti na trajnom nosaču podataka.

7. Trgovac dostavlja potrošaču potvrdu sklopljenog ugovora na trajnom nosaču podataka u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili prije nego što započne izvršavanje usluge. Ta potvrda uključuje:

(a) sve informacije iz članka 6. stavka 1. osim ako je te informacije trgovac potrošaču već dostavio na trajnom nosaču podataka prije sklapanja ugovora na daljinu; i

(b) kad je to primjenjivo, potvrdu prethodnog izričitog pristanka ili potvrde potrošača u skladu s točkom (m) članka 16.

8. Kad potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnog grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., trgovac zahtijeva da proizvođač podnese izričit zahtjev.

9. Ovim se člankom ne dovode u pitanje odredbe o sklapanju e-ugovora i slanju e-narudžbi određene u člancima 9. i 11. Direktive 2000/31/EZ.

10. Za ispunjavanje obveza informiranja utvrđenih u ovoj Direktivi države članice ne propisuju nikakve druge formalne zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja.

#### Članak 9.

##### Pravo odustajanja

1. Osim kad se primjenjuju izuzeci predviđeni u članku 16., potrošač ima rok od 14 dana da odustane od ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, a da za to ne navede nikakav razlog i da ne snosi troškove osim troškova predviđenih u članku 13. stavku 2. i članku 14.

2. Ne dovodeći u pitanje članak 10., rok za odustajanje iz stavka 1. ovog članka istječe 14 dana od:

- (a) u slučaju ugovora za usluge, dana sklapanja ugovora;
- (b) u slučaju kupoprodajnih ugovora, dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju je naveo potrošač, stekne robu u fizički posjed ili:
  - i. u slučaju kad potrošač u jednoj narudžbi naruči višestruku robu koja mu se isporučuje odvojeno, dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju je naveo potrošač, u fizički posjed stekne posljednje dobro;
  - ii. u slučaju isporuke robe koja se sastoji od višestrukih pošiljki ili komada, dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju je naveo potrošač, u fizički posjed stekne posljednju pošiljku ili komad;
  - iii. u slučaju ugovora za redovitu isporuku robe tijekom definiranog razdoblja, dana na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju je naveo potrošač, u fizički posjed stekne prvo dobro;
- (c) u slučaju ugovora za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnog grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, dan sklapanja ugovora.

3. Države članice ne zabranjuju ugovornim strankama izvršavanje svojih ugovornih obveza tijekom roka za odustajanje. Neovisno o tome, u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih

prostorija države članice mogu održavati postojeće nacionalno zakonodavstvo prema kojem se trgovcu zabranjuje naplata plaćanja od potrošača u danom roku nakon sklapanja ugovora.

#### Članak 10.

##### Izostavljanje informacija o pravu odustajanja

1. Ako trgovac potrošaču nije pružio informaciju o pravu odustajanja kako se propisuje točkom (h) članka 6. stavka 1., rok za odustajanje istječe 12 mjeseci od kraja prvobitnog roka za odustajanje, kako je određen u skladu s člankom 9. stavkom 2.

2. Ako je trgovac potrošaču pružio informaciju predviđenu u stavku 1. ovog članka u roku od 12 mjeseci od dana iz članka 9. stavka 2., rok za odustajanje istječe 14 dana nakon dana na koji potrošač primi tu informaciju.

#### Članak 11.

##### Ostvarenje prava na odustajanje

1. Prije isteka roka za odustajanje potrošač obavještuje trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora. U tu svrhu, potrošač može:

- (a) upotrijebiti uzorak obrasca za odustajanje kako je određen u Prilogu I.(B); ili
- (b) svoju odluku da odustane od ugovora navesti bilo kojom drugom nedvosmislenom izjavom.

Države članice ne predviđaju nikakve formalne zahtjeve primjenjive na uzorak obrasca za odustajanje osim zahtjeva određenih u Prilogu I.(B).

2. Smatra se da je potrošač svoje pravo odustajanja ostvario u roku za odustajanje iz članka 9. stavka 2. i članka 10. ako svoje priopćenje o ostvarivanju prava odustajanja pošalje prije isteka toga roka.

3. Osim mogućnosti iz stavka 1. trgovac potrošaču može dati opciju da na internetskoj stranici trgovca elektronički ispuni i dostavi uzorak obrasca za odustajanje određen u Prilogu I.(B) ili neku drugu nedvosmisleno izjavu. U tim slučajevima trgovac potrošaču bez odlaganja dostavlja potvrdu primitka takvog odustajanja na trajnom nosaču podataka.

4. Teret dokaza o ostvarenju prava odustajanja u skladu s ovim člankom je na potrošaču.

**Članak 12.****Učinci odustajanja**

Ostvarenjem prava odustajanja prestaju obveze stranaka da:

- (a) izvrše ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija; ili
- (b) u slučajevima kad je potrošač dao ponudu, da sklope ugovor na daljinu ili izvan poslovnih prostorija.

**Članak 13.****Obveze trgovca u slučaju odustajanja**

1. Sva plaćanja koja primi od potrošača, ako je primjenjivo uključujući i troškove isporuke, trgovac vraća bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji je obaviješten o odluci potrošača da odustane od ugovora u skladu s člankom 11.

Povrat novca iz prvog podstavka trgovac izvršava istim sredstvom plaćanja koje je potrošač koristio za prvobitnu transakciju, osim ako se potrošač izričito suglasio drukčije i pod uvjetom da potrošač ne snosi nikakve naknade kao posljedicu tog povrata.

2. Bez obzira na stavak 1., trgovac nije dužan nadoknaditi dodatne troškove ako je potrošač izričito prihvatio mogućnost neke druge vrste isporuke osim najjeftinije standardne isporuke koju je ponudio trgovac.

3. Ako trgovac nije ponudio da sam preuzme robu, s obzirom na kupoprodajni ugovor trgovac se može suzdržati od povrata novca dok ne primi vraćenu robu ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu vratio, ovisno o tomu što se dogodi prvo.

**Članak 14.****Obveze potrošača u slučaju odustajanja**

1. Ako trgovac nije ponudio da sam preuzme robu, potrošač bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji je obaviješten o odluci potrošača da odustane od ugovora u skladu s člankom 11., robu vraća ili je predaje trgovcu ili osobi koju trgovac ovlasti za primanje robe. Krajnji rok se smatra održanim ako potrošač vrati robu prije isteka roka od 14 dana.

Potrošač snosi samo izravne troškove povrata robe, osim ako je trgovac suglasan da ih sam snosi ili trgovac nije obavijestio potrošača da ih mora snositi potrošač.

U slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, kada je u trenutku sklapanja ugovora roba isporučena u potrošačev dom, trgovac na vlastiti trošak preuzima robu ako robu, zbog njezine naravi, nije moguće normalno vratiti poštom.

2. Potrošač je odgovoran za eventualnu umanjenju vrijednost robe samo kada je ona posljedica rukovanja robom koje prelazi okvir potreban da bi se utvrdila narav, karakteristike i funkcioniranje robe. Potrošač ni u kojem slučaju nije odgovoran za umanjenju vrijednost robe kad trgovac nije dostavio obavijest o pravu odustajanja u skladu s točkom (h) članka 6. stavka 1.

3. Kad potrošač ostvari svoje pravo odustajanja nakon što je dostavio zahtjev u skladu s člankom 7. stavkom 3. ili člankom 8. stavkom 8., potrošač plaća trgovcu iznos koji je razmjernan onom što je isporučeno do trenutka kad je potrošač obavijestio trgovca o ostvarenju prava odustajanja, u odnosu na puno pokriće ugovora. Razmjernan iznos koji potrošač treba platiti trgovcu izračunava se na temelju ukupne cijene usuglašene u ugovoru. Ako je ukupna cijena prevelika, razmjerni iznos izračunava se na temelju tržišne cijene onog što je isporučeno.

4. Potrošač ne snosi troškove za:

(a) izvršavanje usluga ili isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnog grijanja, u potpunosti ili djelomično tijekom roka za odustajanje, kad:

i. trgovac nije pružio informacije u skladu s točkama (h) ili (j) članka 6. stavka 1.; ili

ii. potrošač nije izričito zatražio da izvršavanje započne tijekom roka za odustajanje u skladu s člankom 7. stavkom 3. i člankom 8. stavkom 8.; ili

(b) cjelovitu ili djelomičnu isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, kad:

i. potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak na početak izvršavanja prije isteka kraja 14-dnevnog roka iz članka 9.;

ii. potrošač nije potvrdio da dajući svoj pristanak gubi pravo odustajanja; ili

iii. trgovac nije dostavio potvrdu u skladu s člankom 7. stavkom 2. ili člankom 8. stavkom 7.



5. Osim kako je predviđeno u članku 13. stavku 2. i ovom članku, potrošač ne snosi nikakvu odgovornost zbog ostvarenja prava odustajanja.

#### Članak 15.

##### Učinci ostvarenja prava odustajanja na popratne ugovore

1. Ne dovodeći u pitanje članak 15. Direktive 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o kreditnim sporazumima s potrošačima <sup>(1)</sup>, ako potrošač ostvari svoje pravo odustajanja od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija u skladu s člancima 9. do 14. ove Direktive, svi popratni ugovori automatski se raskidaju, a da za to potrošač ne snosi nikakve troškove, osim kako je predviđeno u članku 13. stavku 2. i članku 14. ove Direktive.

2. Države članice utvrđuju detaljne propise o raskidu takvih ugovora.

#### Članak 16.

##### Izuzeća od prava odustajanja

Države članice ne predviđaju pravo odustajanja određeno u člancima 9. do 15. u odnosu na ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija u pogledu sljedećeg:

- (a) ugovora za usluge nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je izvršavanje počelo uz izričiti prethodni pristanak potrošača i uz potvrdu da će svoje pravo na odustajanje izgubiti čim je trgovac ugovor u potpunosti izvršio;
- (b) isporuke robe ili usluga za koje cijena zavisi o fluktuacijama na financijskom tržištu na koje trgovac ne može utjecati, a do kojih može doći unutar roka za odustajanje;
- (c) isporuke robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču;
- (d) isporuke lako pokvarljive robe ili robe s kratkim rokom trajanja;
- (e) isporuke originalno zatvorene robe koja nije pogodna za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijene, a koja je nakon isporuke otvorena;
- (f) isporuke robe koja se zbog svoje naravi nakon isporuke miješa s drugim elementima od kojih se ne može odvojiti;
- (g) isporuke alkoholnih pića čija cijena je dogovorena u trenutku sklapanja kupoprodajnog ugovora, a čija isporuka

je moguća tek nakon 30 dana i čija stvarna vrijednost zavisi o fluktuacijama na tržištu na koje trgovac ne može utjecati;

- (h) ugovore u kojima je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca u svrhu izvršavanja hitnih popravaka ili održavanja. Ako prilikom takvog dolaska trgovac pruži dodatne usluge povrh onih koje je potrošač posebno zatražio ili isporučio robu osim zamjenskih dijelova potrebnih za uslugu održavanja ili popravka, pravo odustajanja primjenjuje se na te dodatne usluge ili robu;
- (i) isporuke originalno zatvorenih audio ili video snimki ili računalnih programa koji su otvoreni nakon isporuke;
- (j) isporuke novina, periodičnih izdanja ili magazina s izuzetkom ugovora o pretplati za isporuku takvih publikacija;
- (k) ugovora sklopljenih na javnoj dražbi;
- (l) pružanja usluga smještaja osim u boravišne svrhe, prijevoza robe, usluga iznajmljivanja automobila, ugostiteljskih usluga ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu ako ugovor predviđa konkretan datum ili rok izvršenja;
- (m) isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je izvršavanje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i njegovu potvrdu da time gubi pravo odustajanja.

#### POGLAVLJE IV.

#### DRUGA PRAVA POTROŠAČA

##### Članak 17.

##### Područje primjene

1. Članci 18. i 20. primjenjuju se na kupoprodajne ugovore. Ti se članci ne primjenjuju na ugovore za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnoga grijanja ni za isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka.

2. Članci 19., 21. i 22. primjenjuju se na kupoprodajne ugovore i ugovore za usluge te na ugovore za isporuku vode, plina, električne energije, područnoga grijanja ili digitalnog sadržaja.

<sup>(1)</sup> SL L 133, 22.5.2008., str. 66.

**Članak 18.****Isporučka**

1. Ako se stranke po pitanju trenutka isporuke nisu usuglasile drukčije, trgovac isporučuje robu prijenosom fizičkog posjeda ili nadzora nad robom na potrošača bez nepotrebnog odlaganja, ali najkasnije 30 dana od sklapanja ugovora.

2. Kad trgovac nije ispunio svoju obvezu isporuke robe u trenutku usuglašenom s potrošačem ili u roku određenom u stavku 1., potrošač ga poziva da isporuku izvrši u dodatnom roku koji je primjeren okolnostima. Ako trgovac robu ne isporuči u tom dodatnom roku, potrošač ima pravo raskinuti ugovor.

Prvi se podstavak ne primjenjuje na kupoprodajne ugovore u kojima je trgovac odbio isporučiti robu ili kad je isporuka unutar dogovorenog roka isporuke od bitne važnosti s obzirom na sve okolnosti oko sklapanja ugovora ili kada, prije sklapanja ugovora, potrošač obavijesti trgovca da je isporuka do određenog datuma ili na određeni datum od bitne važnosti. U tim slučajevima, ako trgovac ne isporuči robu u trenutku usuglašenom s potrošačem ili u roku određenom u stavku 1., potrošač ima pravo odmah raskinuti ugovor.

3. Po raskidu ugovora trgovac bez nepotrebnog odlaganja nadoknađuje sve iznose plaćane na temelju ugovora.

4. Povrh raskida ugovora u skladu sa stavkom 2., potrošač može iskoristiti i druge pravne lijekove predviđene nacionalnim zakonodavstvom.

**Članak 19.****Naknade za korištenje sredstava plaćanja**

Države članice zabranjuju trgovcima da za korištenje određenog sredstva plaćanja naplaćuju potrošačima naknade koje prelaze trošak koji za korištenje toga sredstva plaćanja snosi trgovac.

**Članak 20.****Prijelaz rizika**

U ugovorima po kojima potrošaču robu otprema trgovac, rizik gubitka ili oštećenja robe prelazi na potrošača kad on ili treća strana koju je naveo potrošač, a koja nije prijevoznik, stekne robu u fizički posjed. Međutim, ako je potrošač otpremu robe povjerio prijevozniku, a taj izbor trgovac nije ponudio, rizik na potrošača prelazi po isporuci prijevozniku, čime se ne dovode u pitanje prava potrošača u odnosu na prijevoznika.

**Članak 21.****Komunikacija telefonom**

Države članice osiguravaju da kad trgovac raspoláže telefonskom linijom kako bi ga se u vezi sa sklopljenim ugovorom

moglo zvati telefonom, potrošač koji zove trgovca nije obvezan platiti više od osnovne tarife poziva.

Prvim se podstavkom ne dovodi u pitanje pravo pružatelja telekomunikacijskih usluga da zaračunavaju takve pozive.

**Članak 22.****Dotatna plaćanja**

Prije nego što ugovor ili ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac traži izričiti pristanak potrošača na svako dodatno plaćanje povrh naknade koja je usuglašena za glavnu ugovornu obvezu trgovca. Ako trgovac nije dobio izričiti pristanak potrošača nego je zaključak o njemu izveo na temelju standardnih opcija koje je potrošač dužan odbiti kako bi izbjegao dodatno plaćanje, kupac ima pravo na povrat toga plaćanja.

**POGLAVLJE V.****OPĆE ODREDBE****Članak 23.****Izvršenje**

1. Države članice osiguravaju postojanje odgovarajućih i učinkovitih načina za osiguravanje poštovanja ove Direktive.

2. Načini iz stavka 1. uključuju odredbe prema kojima jedno ili više dolje navedenih tijela, kako su određena nacionalnim pravom, mogu na temelju nacionalnog prava pokrenuti postupak na sudu ili kod nadležnog administrativnog tijela kako bi osigurala primjenu nacionalnih odredaba kojom se ova Direktiva prenosi:

(a) javna tijela ili njihovi predstavnici;

(b) organizacije potrošača koje imaju legitimni interes štiti prava potrošača;

(c) profesionalne organizacije koje imaju legitimni interes djelovati.

**Članak 24.****Sankcije**

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama primjenjivim na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju potrebne mjere kako bi osigurale da se one primjenjuju. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

2. Države članice obavješćuju Komisiju o tim odredbama do 13. prosinca 2013., a o svakoj naknadnoj izmjeni koja ima učinka na te odredbe obavješćuju je bez odlaganja.

#### Članak 25.

##### Obvezujuća narav Direktive

Ako je pravo primjenjivo na ugovor pravo države članice, potrošači se ne mogu odreći prava koje im je dodijeljeno nacionalnim mjerama kojima se prenosi ova Direktiva.

Ugovorni uvjeti kojima se izravno ili neizravno odriče od prava ili se ona ograničavaju nisu obvezujući za potrošača.

#### Članak 26.

##### Obavješćivanje

Države članice poduzimaju primjerene mjere kako bi potrošače i trgovce obavijestile o nacionalnim odredbama kojima se prenosi ova Direktiva i, kad je to primjereno, potiču trgovce i nositelje kodeksa, kako su definirani u točki (g) članka 2. Direktive 2005/29/EZ, da obavješćuju potrošače o svojim kodeksima ponašanja.

#### Članak 27.

##### Prodaja po inerciji

Potrošač je oslobođen obveze osiguravanja bilo kakve naknade u slučajevima isporuke nenaručene robe, vode, plina, električne energije, područnoga grijanja ili digitalnog sadržaja ili pružanja nenaručenih usluga koji se zabranjuju člankom 5. stavkom 5. i točkom 29. Priloga I. Direktivi 2005/29/EZ. U takvim slučajevima izostanak reakcije kupca nakon takve isporuke nenaručene robe ili pružanja nenaručene usluge ne smatra se pristankom.

#### Članak 28.

##### Prenošenje

1. Države članice će najkasnije do 13. prosinca 2013. donijeti i objaviti zakone i ostale propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom. One će Komisiji odmah dostaviti tekst tih odredaba u obliku dokumenata. Komisija te dokumente koristi u svrhe izvješća iz članka 30.

One te odredbe primjenjuju od 13. lipnja 2014.

Kad države članice donesu ove odredbe, one će prilikom njihove službene objave sadržavati uputu na ovu Direktivu ili će se uz njih navesti takva uputa. Načine tog upućivanja utvrđuju države članice.

2. Odredbe ove Direktive primjenjuju se na ugovore sklopljene nakon 13. lipnja 2014.

#### Članak 29.

##### Obveze izvješćivanja

1. Kad država članica koristi neku od regulatornih mogućnosti izbora iz članka 3. stavka 4., članka 6. stavka 7., članka 6. stavka 8., članka 7. stavka 4., članka 8. stavka 6. i članka 9. stavka 3., ona o tome obavješćuje Komisiju do 13. prosinca 2013., a obavješćuje i o svim naknadnim promjenama.

2. Komisija osigurava da su informacije iz stavka 1. potrošačima i trgovcima lako dostupne, između ostalog, i na odgovarajućoj internetskoj stranici.

3. Komisija dostavlja informacije iz stavka 1. ostalim državama članicama i Europskom parlamentu. Komisija se o tim informacijama savjetuje sa zainteresiranim stranama.

#### Članak 30.

##### Izvješćivanje od strane Komisije i preispitivanje

Izvješće o primjeni ove Direktive Komisija dostavlja Europskom parlamentu i Vijeću najkasnije do 13. prosinca 2016. To izvješće uključuje posebno razvoj odredaba ove Direktive u pogledu digitalnog sadržaja uključujući i pravo odustajanja. Izvješće prema potrebi prate zakonodavni prijedlozi za prilagođavanje ove Direktive razvoju događaja u području prava potrošača.

#### POGLAVLJE VI.

##### ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 31.

##### Stavljanje izvan snage

Direktiva 85/577/EEZ i Direktiva 97/7/EZ, kako su izmijenjene Direktivom 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o prodaji financijskih usluga potrošačima na daljinu <sup>(1)</sup> te Direktivama 2005/29/EZ i 2007/64/EZ, stavlja se izvan snage od 13. lipnja 2014.

Upute na Direktive koje su stavljene izvan snage smatraju se uputama na ovu Direktivu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga II.

<sup>(1)</sup> SL L 271, 9.10.2002., str. 16.

## Članak 32.

**Izmjene Direktive 93/13/EEZ**

U Direktivi 93/13/EEZ umeće se sljedeći članak:

## „Članak 8.a

1. Kad država članica donosi odredbe u skladu s člankom 8. ona o tome kao i o naknadnim promjenama obavješćuje Komisiju, a posebno kad se tim odredbama:

— procjena nepoštenosti proširuje na pojedinačno dogovorene ugovorne uvjete ili na prikladnost cijene ili naknade; ili kad

— one sadrže popise ugovornih uvjeta koje se smatra nepoštenim.

2. Komisija osigurava da su informacije iz stavka 1. potrošačima i trgovcima lako dostupne, između ostalog, i na odgovarajućoj internetskoj stranici.

3. Komisija dostavlja informacije iz stavka 1. ostalim državama članicama i Europskom parlamentu. Komisija se o tim informacijama savjetuje sa zainteresiranim stranama.”

## Članak 33.

**Izmjene Direktive 1999/44/EZ**

U Direktivi 1999/44/EZ umeće se sljedeći članak:

## „Članak 8.a

**Obveze izvješćivanja**

1. Kad u skladu s člankom 8. stavkom 2. država članica o zaštiti potrošača donese odredbe koje su strože od

odredaba predviđenih u članku 5. stavicama 1. do 3. i članku 7. stavku 1., ona o tome kao i o naknadnim promjenama obavješćuje Komisiju.

2. Komisija osigurava da su informacije iz stavka 1. potrošačima i trgovcima lako dostupne, između ostalog, i na odgovarajućoj internetskoj stranici.

3. Komisija dostavlja informacije iz stavka 1. ostalim državama članicama i Europskom parlamentu. Komisija se o tim informacijama savjetuje sa zainteresiranim stranama.”

## Članak 34.

**Stupanje na snagu**

Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

## Članak 35.

**Adresati**

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 25. listopada 2011.

Za Europski parlament  
Predsjednik  
J. BUZEK

Za Vijeće  
Predsjednik  
M. DOWGIELEWICZ

## PRILOG I.

**Informacije o ostvarenju prava odustajanja**

## A. Uzorak uputa o odustajanju

## Pravo odustajanja

Od ovog ugovora imate pravo odustati u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Rok za odustajanje isteći će 14 dana od datuma

Da biste mogli ostvariti pravo odustajanja, o svojoj odluci da odustanete od ugovora morate nas obavijestiti  nedvosmislenom izjavom (npr. pismom poslanim poštom, telefaksom ili e-poštom). Možete koristiti priloženi uzorak obrasca za odustajanje, ali to nije obvezno .

Da bi krajnji rok za odustajanje bio održan, dovoljno je da nam svoje priopćenje o ostvarenju prava odustajanja dostavite prije isteka roka za odustajanje.

## Učinci odustajanja

Ako odustanete od ovog ugovora, vraćamo vam sva plaćanja koja smo od vas primili, uključujući i troškove isporuke (s izuzetkom dodatnih troškova koji su rezultat toga što ste odabrali drugu vrstu isporuke osim najjeftinije standardne isporuke koju smo mi ponudili), bez nepotrebnog odlaganja i u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji smo obaviješteni o vašoj odluci da odustajete od ovog ugovora. Taj ćemo povrat novca izvršiti istim sredstvom plaćanja koje ste vi koristili za prvobitnu transakciju, osim ako ste se izričito suglasili drukčije; u svakom slučaju vi nećete snositi nikakve naknade kao posljedicu tog povrata.

## Upute za popunjavanje:

1. Umetnite jedan od sljedećih tekstova u navodnicima:

- (a) u slučaju ugovora o usluzi ili ugovora za isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnoga grijanja ili digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka: „sklapanja ugovora.”;
- (b) u slučaju kupoprodajnog ugovora: „na koji vi ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju ste vi naveli, stekne robu u fizički posjed.”;
- (c) u slučaju ugovora koji se odnosi na višestruku robu koju potrošač naruči u jednoj narudžbi, a koja se isporučuje odvojeno: „na koji ste vi ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju ste vi naveli, u fizički posjed stekne posljednje dobro.”;
- (d) u slučaju ugovora koji se odnosi na isporuku robe koja se sastoji od višestrukih pošiljki ili komada: „na koji potrošač ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju ste vi naveli, u fizički posjed stekne posljednju pošiljku ili komad.”;
- (e) u slučaju ugovora za redovitu isporuku robe tijekom definiranog razdoblja: „na koji vi ili treća strana koja nije prijevoznik, a koju ste vi naveli, u fizički posjed stekne prvo dobro.”.

2. Umetnite svoje ime naziv, geografsku adresu i, kad su dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte.

3. Ako potrošaču dajete opciju da informacije o svojem odustajanju od ugovora elektronički ispuni i dostavi na vašim internetskim stranicama, umetnite sljedeće: „Uzorak obrasca za odustajanje možete elektronički ispuniti i dostaviti i na našim internetskim stranicama [umetnuti internetsku adresu]. Ako koristite tu opciju, mi ćemo vam dostaviti potvrdu primitka odustajanja na trajnom nosaču podataka (npr. e-poštom bez odlaganja).”.

4. U slučaju kupoprodajnih ugovora u kojima niste ponudili da u slučaju odustajanja od ugovora preuzmete robu, umetnite sljedeće: „Povrat novca možemo obustaviti dok ne primimo vraćenu robu ili dok nam ne dostavite dokaz da ste robu vratili, ovisno o tomu što se od toga dogodi prvo.”.

5. Ako je potrošač primio robu u vezi s ugovorom:
- (a) umetnite:
- „Robu ćemo preuzeti sami.”; ili
  - „Robu vratite ili je predajte nama ili ... [umetnuti, kada je to primjenjivo, ime i geografsku adresu osobe koju ste ovlastili za preuzimanje robe] bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana na koji nas obavještujete da odustajete od ugovora. Krajnji rok za odustajanje smatra se održanim ako robu pošaljete natrag prije isteka roka od 14 dana.”
- (b) umetnite:
- „Troškove povrata robe snosimo sami.”,
  - „Izravne troškove povrata robe morate snositi sami.”,
  - Ako u ugovoru na daljinu vi ne nudite da snosite trošak povrata robe, a robu zbog njezine naravi nije moguće normalno vratiti poštom: „Izravne troškove povrata robe, ... EUR [umetnuti iznos] morate snositi sami.”; ili, ako trošak povrata robe opravdano nije moguće izračunati unaprijed: „Izravne troškove povrata robe snosite sami. Trošak se procjenjuje na najviše oko ... EUR [umetnuti iznos].”, ili
  - Ako u ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija robu zbog njezine naravi nije moguće normalno vratiti poštom i ako je u trenutku sklapanja ugovora roba isporučena u potrošačev dom: „Robu ćemo preuzeti na vlastiti trošak.”; i
- (c) umetnite „Vi odgovarate za eventualnu umanjenu vrijednost robe samo kad je ona posljedica rukovanja robom koje prelazi okvir potreban da bi se utvrdila narav, karakteristike i funkcioniranje robe.”
6. U slučaju ugovora za pružanje usluga ili isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili centralnoga grijanja, umetnite sljedeće: „Ako ste zatražili da izvršavanje usluge ili isporuka vode/plina/električne energije/centralnoga grijanja [nepotrebno izbrisati] započne tijekom roka za odustajanje, dužni ste nam platiti iznos koji je razmjernan onom što je isporučeno do trenutka kada ste nas obavijestili o svojem odustajanju od ovog ugovora, u odnosu na puno pokriće ugovora.”

#### B. Uzorak obrasca o odustajanju

(ovaj obrazac trebate ispuniti i vratiti nam ga samo ako želite odustati od ugovora)

- Prima [ovdje trgovac umeće naziv i geografsku adresu trgovca i, kad su dostupni, svoj broj telefona, telefaksa i adresu e-pošte]:
- ja/mi (\*) ovim izjavljujem/izjavljujemo (\*) da odustajem/odustajemo (\*) od svojeg ugovora za prodaju sljedeće robe (\*) /za pružanje sljedeće usluge (\*),
- naručene dana (\*) /primljene dana (\*),
- naziv potrošača,
- adresa potrošača,
- potpis potrošača (samo ako se ovaj obrazac ispunjava na papiru),
- datum.

(\*) Prekrižiti nepotrebno.

## PRILOG II.

## Korelacijska tablica

Direktiva 85/577/EEZ	Direktiva 97/7/EZ	Ova Direktiva
Članak 1.		Članak 3. u vezi s člankom 2. točkama 8. i 9., i članak 16. točka (h)
	Članak 1.	Članak 1. u vezi s 2. točkom 7.
Članak 2.		Članak 2. točke 1. i 2.
	Članak 2. točka 1.	Članak 2. točka 7.
	Članak 2. točka 2.	Članak 2. točka 1.
	Članak 2. točka 3.	Članak 2. točka 2.
	Članak 2. točka 4. prva rečenica	Članak 2. točka 7.
	Članak 2. točka 4. druga rečenica	—
	Članak 2. točka 5.	—
Članak 3. stavak 1.		Članak 3. stavak 4.
Članak 3. stavak 2. točka (a)		Članak 3. stavak 3. točke (e) i (f)
Članak 3. stavak 2. točka (b)		Članak 3. stavak 3. točka (j)
Članak 3. stavak 2. točka (c)		—
Članak 3. stavak 2. točka (d)		Članak 3. stavak 3. točka (d)
Članak 3. stavak 2. točka (e)		Članak 3. stavak 3. točka (d)
Članak 3. stavak 3.		—
	Članak 3. stavak 1. prva alineja	Članak 3. stavak 3. točka (d)
	Članak 3. stavak 1. druga alineja	Članak 3. stavak 3. točka (l)
	Članak 3. stavak 1. treća alineja	Članak 3. stavak 3. točka (m)
	Članak 3. stavak 1. četvrta alineja	Članak 3. stavak 3. točke (e) i (f)
	Članak 3. stavak 1. peta alineja	Članak 6. stavak 3. i članak 16. točka (k) u vezi s člankom 2. točkom 13.
	Članak 3. stavak 2. prva alineja	Članak 3. stavak 3. točka (j)
	Članak 3. stavak 2. druga alineja	Članak 3. stavak 3. točka (f) (za iznajmljivanje stambenih prostora za trajno stanovanje), točka (g) (za putne paket aranžmane), točka (h) (za sustave korištenja na temelju vremenskog zakupa), točka (k) (za prijevoz putnika s određenim izuzecima i članak 16. točka (l) (izuzeće od prava odustajanja)
Članak 4. prva rečenica		Članak 6. stavak 1., točke (b), (c) i (h), i članak 7. stavci 1. i 2.
Članak 4. druga rečenica		Članak 6. stavak 1. točka (a) i članak 7. stavak 1.
Članak 4. treća rečenica		Članak 6. stavak 1.
Članak 4. četvrta rečenica		Članak 10.
	Članak 4. stavak 1. točka (a)	Članak 6. stavak 1. točke (b) i (c)
	Članak 4. stavak 1. točka (b)	Članak 6. stavak 1. točka (a)

Direktiva 85/577/EEZ	Direktiva 97/7/EZ	Ova Direktiva
	Članak 4. stavak 1. točka (c)	Članak 6. stavak 1. točka (e)
	Članak 4. stavak 1. točka (d)	Članak 6. stavak 1. točka (e)
	Članak 4. stavak 1. točka (e)	Članak 6. stavak 1. točka (g)
	Članak 4. stavak 1. točka (f)	Članak 6. stavak 1. točka (h)
	Članak 4. stavak 1. točka (g)	Članak 6. stavak 1. točka (f)
	Članak 4. stavak 1. točka (h)	—
	Članak 4. stavak 1. točka (i)	Članak 6. stavak 1. točke (o) i (p)
	Članak 4. stavak 2.	Članak 6. stavak 1. u vezi s člankom 8. stavcima 1., 2. i 4.
	Članak 4. stavak 3.	Članak 8. stavak 5.
	Članak 5. stavak 1.	Članak 8. stavak 7.
	Članak 5. stavak 2.	Članak 3. stavak 3. točka (m)
	Članak 6. stavak 1.	Članak 9. stavci 1. i 2., članak 10., članak 13. stavak 2., članak 14.
	Članak 6. stavak 2.	Članak 13. i članak 14. stavak 1. drugi i treći podstavak
	Članak 6. stavak 3. prva alineja	Članak 16. točka (a)
	Članak 6. stavak 3. druga alineja	Članak 16. točka (b)
	Članak 6. stavak 3. treća alineja	Članak 16. točke (c) i (d)
	Članak 6. stavak 3. četvrta alineja	Članak 16. točka (i)
	Članak 6. stavak 3. peta alineja	Članak 16. točka (j)
	Članak 6. stavak 3. šesta alineja	Članak 3. stavak 3. točka (c)
	Članak 6. stavak 4.	Članak 15.
	Članak 7. stavak 1.	Članak 18. stavak 1. (za kupoprodajne ugovore)
	Članak 7. stavak 2.	Članak 18. stavci 2., 3. i 4.
	Članak 7. stavak 3.	—
	Članak 8.	—
	Članak 9.	Članak 27.
	Članak 10.	— (ali vidjeti članak 13. Direktive 2002/58/EZ)
	Članak 11. stavak 1.	Članak 23. stavak 1.
	Članak 11. stavak 2.	Članak 23. stavak 2.
	Članak 11. stavak 3. točka (a)	Članak 6. stavak 9. za teret dokaza o predugovornim informacijama; za ostalo: —
	Članak 11. stavak 3. točka (b)	Članak 24. stavak 1.
	Članak 11. stavak 4.	—
	Članak 12. stavak 1.	Članak 25.
	Članak 12. stavak 2.	—
	Članak 13.	Članak 3. stavak 2.
	Članak 14.	Članak 4.



Direktiva 85/577/EEZ	Direktiva 97/7/EZ	Ova Direktiva
	Članak 15. stavak 1.	Članak 28. stavak 1.
	Članak 15. stavak 2.	Članak 28. stavak 1.
	Članak 15. stavak 3.	Članak 28. stavak 1.
	Članak 15. stavak 4.	Članak 30.
	Članak 16.	Članak 26.
	Članak 17.	—
	Članak 18.	Članak 34.
	Članak 19.	Članak 35.
Članak 5. stavak 1.		Članci 9. i 11.
Članak 5. stavak 2.		Članak 12.
Članak 6.		Članak 25.
Članak 7.		Članci 13., 14. i 15.
Članak 8.		Članak 4.

Prilog Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) <sup>(1)</sup>	Tumači se kao uputa na
Stavci 2. i 11.	ovu Direktivu

<sup>(1)</sup> SL L 364, 9.12.2004., str. 1.