

I.

(Zakonodavni akti)

DIREKTIVE

DIREKTIVA (EU) 2019/770 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

od 20. svibnja 2019.

o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga

(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,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora ⁽¹⁾,u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom ⁽²⁾,

budući da:

- (1) Potencijal rasta e-trgovine u Uniji još nije u potpunosti iskorišten. U Strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu na sveobuhvatan se način pristupa uklanjanju glavnih prepreka razvoju prekogranične e-trgovine u Uniji radi ostvarivanja tog potencijala. Osiguravanje boljeg pristupa potrošača digitalnom sadržaju i digitalnim uslugama i omogućavanje poduzećima da lakše isporučuju digitalni sadržaj i digitalne usluge mogu doprinijeti poticanju digitalnoga gospodarstva Unije i općeg rasta.
- (2) Člankom 26. stavcima 1. i 2. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđeno je da Unija usvaja mjere s ciljem uspostave ili osiguranja funkcioniranja unutarnjeg tržišta, koje obuhvaća područje bez unutarnjih granica na kojem je osigurano slobodno kretanje robe i usluga. Člankom 169. stavkom 1. i člankom 169. stavkom 2. točkom (a) UFEU-a predviđeno je da Unija doprinosi ostvarivanju visokog stupnja zaštite potrošača mjerama usvojenima na temelju članka 114. UFEU-a u kontekstu ostvarivanja unutarnjeg tržišta. Ovom se Direktivom nastoji postići odgovarajuća ravnoteža između ostvarivanja visokog stupnja zaštite potrošača i promicanja konkurentnosti poduzeća, uz istodobno osiguravanje poštovanja načela supsidijarnosti.
- (3) Trebalo bi uskladiti određene aspekte koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, polazeći od visokog stupnja zaštite potrošača, kako bi se postiglo stvarno jedinstveno digitalno tržište, povećala pravna sigurnost i smanjili troškovi transakcija, osobito za mala i srednja poduzeća („MSP-ovi”).
- (4) Poduzeća, a posebno MSP-ovi, često se suočavaju s dodatnim troškovima koji proizlaze iz razlika među obveznim nacionalnim pravilima potrošačkog ugovornog prava i pravne nesigurnosti kada prekogranično nude digitalni sadržaj ili digitalne usluge. Poduzeća se suočavaju i s troškovima prilagodbe svojih ugovora posebnim obveznim pravilima za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, koja se već primjenjuju u nekoliko država članica, što stvara razlike u pogledu područja primjene i sadržaja među posebnim nacionalnim pravilima mjerodavnima za takve ugovore.

⁽¹⁾ SL C 264, 20.7.2016., str. 57.⁽²⁾ Stajalište Europskog parlamenta od 26. ožujka 2019. (još nije objavljeno u Službenom listu) i odluka Vijeća od 15. travnja 2019.

- (5) Potrošači se ne osjećaju uvijek sigurnima pri prekograničnoj kupovini, a posebno pri kupovini na internetu. Jedan od glavnih čimbenika za pomanjkanje osjećaja sigurnosti potrošača jest nesigurnost u pogledu njihovih ključnih ugovornih prava i nedostatak jasnog ugovornog okvira za digitalni sadržaj ili digitalne usluge. Brojni potrošači nailaze na poteškoće u pogledu kvalitete ili pristupa digitalnom sadržaju ili digitalnim uslugama. Na primjer, dobivaju pogrešan ili neispravan digitalni sadržaj ili digitalne usluge ili ne mogu pristupiti predmetnom digitalnom sadržaju ili toj digitalnoj usluzi. Stoga potrošači trpe financijsku i nefinancijsku štetu.
- (6) Kako bi se riješili takvi problemi, poduzeća i potrošači trebali bi se moći osloniti na potpuno usklađena ugovorna prava u određenim ključnim područjima u pogledu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga širom Unije. Potpuna usklađenost nekih ključnih regulatornih aspekata znatno bi povećala pravnu sigurnost za potrošače i poduzeća.
- (7) Usklađenim pravilima potrošačkog ugovornog prava u svim državama članicama poduzećima, a posebno MSP-ovima, olakšala bi se isporuka digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga širom Unije. Ona bi poduzećima pružila stabilno okruženje ugovornog prava pri isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga u drugim državama članicama. Njima bi se također spriječila fragmentacija prava koja bi inače proizišla iz novog nacionalnog zakonodavstva kojim se posebno uređuju digitalni sadržaji i digitalne usluge.
- (8) Potrošači bi trebali imati koristi od usklađenih prava u pogledu isporuke digitalnog sadržaja i digitalnih usluga koja pružaju visoki stupanj zaštite. Trebali bi imati jasna obvezna prava kada prime digitalni sadržaj ili digitalne usluge ili im pristupe s bilo kojeg mjesta u Uniji. Takvim pravima trebalo bi povećati njihovo povjerenje u nabavu digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga. Isto tako, time bi se trebalo doprinijeti smanjenju štete koju potrošači trenutačno trpe jer bi postojao skup jasnih prava kojima će im se omogućiti rješavanje problema s kojima se suočavaju u vezi s digitalnim sadržajem ili digitalnim uslugama.
- (9) Ovom bi se Direktivom trebala potpuno uskladiti određena ključna pravila koja dosad nisu bila uređena na razini Unije ili nacionalnoj razini.
- (10) Ovom Direktivom trebalo bi se definirati njezino područje primjene na jasan i nedvosmislen način i pružiti jasna materijalna pravila za digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su obuhvaćeni njezinim područjem primjene. Područje primjene ove Direktive i njezina materijalna pravila trebali bi biti tehnološki neutralni i otporni na buduće promjene.
- (11) Ovom bi se Direktivom trebala utvrditi zajednička pravila o određenim zahtjevima u vezi s ugovorima između trgovaca i potrošača o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. U tu bi svrhu trebalo u potpunosti uskladiti pravila o usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom, pravnim sredstvima za slučaj neusklađenosti ili neisporuke te načinima izvršavanja tih pravnih sredstava, kao i o preinaci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Potpuno usklađena pravila o nekim bitnim elementima potrošačkog ugovornog prava olakšala bi poduzećima, posebno MSP-ovima, da svoje proizvode ponude u drugim državama članicama. Zahvaljujući potpuno usklađenim ključnim pravilima potrošačima bi se omogućio visoki stupanj zaštite i veća dobrobit. Države članice ne smiju u okviru područja primjene ove Direktive utvrđivati daljnje formalne ili materijalne zahtjeve. Na primjer, države članice ne bi smjele predviđjeti pravila o prebacivanju tereta dokazivanja koja su različita od onih predviđenih ovom Direktivom ni obvezu potrošača da obavijesti trgovca o neusklađenosti u određenom roku.
- (12) Ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati na nacionalno pravo u mjeri u kojoj dotična pitanja nisu uređena ovom Direktivom, poput nacionalnih pravila o sklapanju, valjanosti, ništetnosti ili učincima ugovora ili zakonitosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Ovom se Direktivom također ne bi smjela određivati pravna priroda ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, a pitanje smatraju li se takvi ugovori, na primjer, ugovorima o kupoprodaji, uslugama, najmu ili ugovorima *sui generis* trebalo bi prepustiti nacionalnom pravu. Ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati ni na nacionalna pravila koja nisu specifična za potrošačke ugovore, a kojima se predviđaju posebna pravna sredstva za određene vrste nedostataka koji nisu bili očiti u trenutku sklapanja ugovora, to jest nacionalne odredbe kojima se mogu utvrditi specifična pravila za odgovornost trgovca za

skriveno nedostatke. Ovom se Direktivom također ne bi smjelo utjecati na nacionalne propise koji potrošaču omogućuju izvanugovorna pravna sredstva, za slučaj neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, protiv osoba u prethodnim fazama lanca transakcija ili drugih osoba koje ispunjavaju obveze takvih osoba.

- (13) Države članice također i dalje mogu slobodno, na primjer, uređivati zahtjeve potrošača u vezi s odgovornošću za štetu protiv treće strane koja nije trgovac, a koja isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, kao što je subjekt koji razvija uslugu ili sadržaj, a koji nije istovremeno trgovac u skladu s ovom Direktivom.
- (14) Države članice trebale bi također i dalje moći slobodno, na primjer, uređivati posljedice neisporuke ili neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ako je do takve neisporuke ili neusklađenosti došlo zbog prepreke koja je izvan kontrole trgovca i ako se od trgovca nije moglo očekivati da izbjegne ili nadvlada tu prepreku ili njezine posljedice, kao u slučaju više sile.
- (15) Države članice trebale bi također i dalje moći slobodno, na primjer, uređivati prava ugovornih strana da uskrate ispunjenje svojih obveza ili njihova dijela dok druga ugovorna strana ne ispuni svoje obveze. Primjerice, države članice trebale bi moći slobodno urediti pitanje ima li potrošač, u slučaju neusklađenosti, pravo uskratiti plaćanje cijene ili njezina dijela, sve dok trgovac ne uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, ili pitanje ima li trgovac pravo zadržati svaki povrat iznosa koji duguje potrošaču nakon raskida ugovora sve dok potrošač ne ispuni obvezu predviđenu ovom Direktivom i vrati materijalni nosač podataka trgovcu.
- (16) Države članice trebale bi također i dalje moći slobodno proširiti primjenu pravila ove Direktive na ugovore koji su isključeni iz područja primjene ove Direktive, ili na drugi način uređivati takve ugovore. Na primjer, države članice trebale bi i dalje moći slobodno proširiti zaštitu koja je dana potrošačima ovom Direktivom i na fizičke ili pravne osobe koje nisu potrošači u smislu ove Direktive, kao što su nevladine organizacije, *start-up* poduzeća ili MSP-ovi.
- (17) Definicijom potrošača trebalo bi obuhvatiti fizičke osobe koje djeluju izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Međutim, države članice trebale bi također i dalje moći slobodno, u slučaju ugovora s dvojnog svrhom, ako je ugovor sklopljen u svrhu koja je djelomično u okviru i djelomično izvan okvira trgovačke djelatnosti koju osoba obavlja, a svrha trgovačke djelatnosti ograničena je i ne prevladava u cjelokupnom kontekstu ugovora, odrediti bi li tu osobu, i pod kojim uvjetima, također trebalo smatrati potrošačem.
- (18) Ova Direktiva trebala bi se primjenjivati na svaki ugovor na temelju kojeg trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču. U okviru ove Direktive bi se pružatelje platforme moglo smatrati trgovcima ako djeluju u svrhe koje se odnose na njihovo vlastito poslovanje i kao izravan ugovorni partner potrošača za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Države članice trebale bi i dalje moći slobodno proširiti primjenu ove Direktive na pružatelje platforme koji ne ispunjavaju zahtjeve na temelju kojih bi ih se u skladu s ovom Direktivom smatralo trgovcima.
- (19) Ovom bi Direktivom trebalo riješiti probleme povezane s različitim kategorijama digitalnih sadržaja i digitalnih usluga te s njihovom isporukom. Kako bi se ispunili zahtjevi izazvani brzim tehnološkim razvojem te kako bi se osigurala otpornost pojma digitalni sadržaj ili digitalna usluga na buduće promjene, ovom bi Direktivom trebalo obuhvatiti, među ostalim, računalne programe, aplikacije, video datoteke, audio datoteke, glazbene datoteke, digitalne igre, e-knjige i druge e-publikacije te digitalne usluge koje omogućuju stvaranje, obradu ili pohranu podataka u digitalnom obliku te pristup tim podacima, uključujući poslovni model „softver kao usluga”, kao što je dijeljenje video i audiozapisa te druge usluge pohranjivanja datoteka na poslužitelje (*file hosting*), obradu teksta ili igre koje se nude u okružju računalstva u oblaku i društvene medije. S obzirom na to da postoje brojni načini isporučivanja digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, poput prijenosa na materijalnom nosaču podataka, preuzimanja na uređaje potrošača, prenošenja tehnologijom streaminga na internetu, omogućivanja pristupa kapacitetima za pohranjivanje digitalnog sadržaja ili pristupa korištenju društvenim mrežama, ova bi se Direktiva trebala primjenjivati neovisno o mediju upotrijebljenom za prijenos digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili za davanje pristupa tom digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi. Međutim, ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na usluge pristupa internetu.

- (20) Ova Direktiva i Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³⁾ trebale bi se međusobno nadopunjavati. Iako se ovom Direktivom utvrđuju pravila o određenim zahtjevima koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, Direktivom (EU) 2019/771 utvrđuju se pravila o određenim zahtjevima koji se odnose na ugovore o kupoprodaji robe. Sukladno tome, kako bi se ispunila očekivanja potrošača i osigurao jasan i jednostavan pravni okvir za trgovce digitalnim sadržajem, ova bi se Direktiva trebala primjenjivati i na digitalni sadržaj koji je isporučen na materijalnom nosaču podataka, kao što su DVD-ovi, CD-ovi, USB memorije i memorijske kartice, kao i na sam materijalni nosač podataka, pod uvjetom da taj nosač služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja. Međutim, umjesto odredbi ove Direktive o obvezi isporuke trgovca te o pravnim sredstvima dostupnima potrošaču u slučaju neisporuke, trebale bi se primjenjivati odredbe Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁴⁾ o obvezama u pogledu isporuke robe i pravnim sredstvima u slučaju neisporuke. Osim toga, odredbe Direktive 2011/83/EU, primjerice u pogledu prava odustajanja i prirode ugovora na temelju kojeg se isporučuje ta roba, trebale bi se i dalje primjenjivati na takve materijalne nosače podataka i na digitalni sadržaj koji se na njima isporučuje. Ovom se Direktivom isto tako ne dovodi u pitanje pravo distribucije koje se primjenjuje na tu robu u okviru zakonodavstva o autorskom pravu.
- (21) Direktiva (EU) 2019/771 trebala bi se primjenjivati na ugovore o kupoprodaji robe, uključujući robu s digitalnim elementima. Pojam roba s digitalnim elementima trebao bi se odnositi na robu koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana s njima tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcioniranje te robe. Digitalni sadržaj ili digitalna usluga ugrađeni u robu ili povezani s njom na taj način trebali bi biti obuhvaćeni područjem primjene Direktive (EU) 2019/771 ako su isporučeni s robom u sklopu ugovora o kupoprodaji te robe. Sadržaj tog ugovora trebao bi određivati čini li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji s prodavateljem. To bi trebalo uključivati ugrađeni ili povezani digitalni sadržaj ili digitalne usluge čija se isporuka izričito zahtijeva ugovorom. Također bi trebalo uključivati ugovore o kupoprodaji za koje se podrazumijeva da obuhvaćaju isporuku određenog digitalnog sadržaja ili određene digitalne usluge jer je to uobičajeno za robu iste vrste i potrošač bi ih mogao razumno očekivati s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, što uključuje proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime. Ako je, primjerice, u oglasu za pametni televizor bilo naznačeno da uključuje posebnu videoaplikaciju, ta bi se videoaplikacija smatrala dijelom ugovora o kupoprodaji. To bi se trebalo primjenjivati bez obzira na to jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga prethodno instalirani u samu robu ili ih se naknadno treba preuzeti na drugom uređaju i s robom su samo povezani.

Primjerice, pametni telefon mogao bi sadržavati standardiziranu prethodno instaliranu aplikaciju obuhvaćenu ugovorom o kupoprodaji, kao što su aplikacije za budilicu ili kameru. Drugi eventualni primjer odnosi se na pametne satove. U takvom bi se slučaju sam sat smatrao robom s digitalnim elementima koja može funkcionirati isključivo s aplikacijom obuhvaćenu ugovorom o kupoprodaji, ali je potrošač mora preuzeti na svoj pametni telefon; u tom bi slučaju aplikacija bila povezani digitalni element. To bi se također trebalo primjenjivati ako ugrađeni ili povezani digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ne isporučuje sam prodavatelj, već ih prema ugovoru o kupoprodaji isporučuje treća strana. Kako bi se izbjegla nesigurnost i za trgovce i za potrošače, u slučaju dvojbe o tome čini li isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji, trebala bi se primjenjivati Direktiva (EU) 2019/771. Nadalje, na utvrđivanje bilateralnog ugovornog odnosa između prodavatelja i potrošača čiji je dio isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ne bi trebala utjecati sama činjenica da potrošač mora biti suglasan sa sporazumom o licenciranju s trećom stranom kako bi se mogao koristiti digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom.

- (22) Nasuprot tome, ako odsutnost ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ne sprečava funkcioniranje robe ili ako potrošač sklopi ugovor o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji ne čini dio ugovora o kupoprodaji robe s digitalnim elementima, taj bi se ugovor trebao smatrati odvojenim od ugovora o kupoprodaji robe, čak i ako prodavatelj djeluje kao posrednik za taj drugi ugovor s dobavljačem koji je treća strana i mogao bi biti obuhvaćen područjem primjene ove Direktive. Primjerice, ako potrošač na pametni telefon preuzme aplikaciju za igru iz trgovine aplikacijama, ugovor o isporuci aplikacije za igru odvojen je od ugovora

⁽³⁾ Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. (vidjeti stranicu 28 ovoga Službenog lista).

⁽⁴⁾ 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 (SL L 304, 22.11.2011., str. 64.).

o kupoprodaji samog pametnog telefona. Direktiva (EU) 2019/771 trebala bi se stoga primjenjivati samo na ugovor o kupoprodaji koji se odnosi na pametni telefon, dok bi ova Direktiva mogla obuhvaćati isporuku aplikacije za igru, ako su ispunjeni uvjeti iz ove Direktive. Još jedan primjer bio bi slučaj u kojem je izričito dogovoreno da potrošač kupuje pametni telefon bez određenog operativnog sustava i u kojem potrošač naknadno sklapa ugovor o isporuci operativnog sustava s trećom stranom. U takvom slučaju isporuka zasebno kupljenog operativnog sustava ne bi činila dio ugovora o kupoprodaji te stoga ne bi bila obuhvaćena područjem primjene Direktive (EU) 2019/771, ali bi mogla biti obuhvaćena područjem primjene ove Direktive, ako su ispunjeni uvjeti iz ove Direktive.

- (23) Potrošači koriste digitalno iskazanu vrijednost, kao što su elektronski vaučeri ili e-kuponi, za plaćanje različite robe ili usluga na jedinstvenom digitalnom tržištu. Takva digitalno iskazana vrijednost postaje važna u odnosu na isporuku digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga te bi je stoga trebalo smatrati načinom plaćanja u smislu ove Direktive. Digitalno iskazanu vrijednost trebalo bi razumjeti tako da uključuje i virtualne valute, u mjeri u kojoj su priznate nacionalnim pravom. Razlikovanje prema načinu plaćanja moglo bi dovesti do diskriminacije i pružiti neopravdan poticaj poduzećima da se okrenu pružanju digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga u zamjenu za digitalno iskazanu vrijednost. Međutim, s obzirom na to da digitalno iskazana vrijednost nema drugu svrhu osim da služi kao način plaćanja, ona se sama po sebi ne bi smjela smatrati digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom u smislu ove Direktive.
- (24) Digitalni sadržaj ili digitalne usluge često se isporučuju i tako da potrošač trgovcu ne plaća novčani iznos, nego mu dostavlja osobne podatke. Takvi se poslovni modeli u različitim oblicima upotrebljavaju na znatnom dijelu tržišta. Ovom Direktivom trebalo bi se osigurati da potrošači u kontekstu takvih poslovnih modela imaju pravo na ugovorna pravna sredstva, pri čemu se potpuno priznaje da je zaštita osobnih podataka temeljno pravo i da se stoga osobni podaci ne mogu smatrati robom. Ova bi se Direktiva stoga trebala primjenjivati na ugovore na temelju kojih trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke. Osobni podaci mogli bi se dostaviti trgovcu u vrijeme sklapanja ugovora ili kasnije, na primjer kada potrošač da svoju suglasnost trgovcu da se koristi svim osobnim podacima koje potrošač učita ili stvori koristeći se digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom. Pravo Unije o zaštiti osobnih podataka predviđa iscrpni popis pravnih osnova za zakonitu obradu osobnih podataka. Ova Direktiva trebala bi se primjenjivati na svaki ugovor na temelju kojeg potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu. Na primjer, ova bi se Direktiva trebala primjenjivati kada potrošač otvori korisnički račun na društvenim medijima te navede naziv i adresu e-pošte koji se koriste u svrhe različite od obične isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili u svrhe različite od ispunjavanja pravnih zahtjeva. Trebala bi se jednako primjenjivati u slučaju kada potrošač trgovcu daje privolu da u promidžbene svrhe obrađuje bilo koju vrstu materijala koji se smatra osobnim podacima, kao što su fotografije ili objave koje potrošač učitava. Međutim, države članice trebale bi i dalje moći slobodno odrediti jesu li ispunjeni zahtjevi u pogledu sklapanja, postojanja i valjanosti ugovora u sklopu nacionalnog prava.
- (25) Ako se digitalni sadržaj i digitalne usluge ne isporučuju u zamjenu za određenu cijenu, ova Direktiva ne bi se trebala primjenjivati u situacijama u kojima trgovac prikuplja osobne podatke isključivo radi isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili isključivo u svrhu ispunjavanja pravnih zahtjeva. Takve situacije, na primjer, mogu uključivati slučajeve u kojima je registracija potrošača potrebna u skladu s primjenjivim propisima za sigurnosne svrhe i radi identifikacije. Ova Direktiva ne bi se trebala primjenjivati ni u situacijama kada trgovac prikuplja samo metapodatke, kao što su informacije o uređaju potrošača ili povijesti pretraživanja, osim ako se predmetna situacija smatra ugovorom u skladu s nacionalnim pravom. Ne bi se trebala primjenjivati ni u situacijama u kojima je potrošač izložen oglasima isključivo radi ostvarivanja pristupa digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi iako nije sklopio ugovor s trgovcem. Međutim, države članice i dalje bi trebale moći slobodno proširiti primjenu ove Direktive na takve situacije, ili na drugi način uređivati takve situacije, koje su isključene iz područja primjene ove Direktive.
- (26) Ova bi se Direktiva trebala primjenjivati na ugovore o razvoju digitalnog sadržaja koji je posebno prilagođen specifičnim zahtjevima potrošača, uključujući posebno prilagođene računalne programe. Ova bi se Direktiva trebala primjenjivati i na isporuku elektroničkih zapisa potrebnih za 3D ispis robe, u mjeri u kojoj su takvi zapisi obuhvaćeni definicijom digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga u smislu ove Direktive. Međutim, ovom Direktivom ne bi trebalo uređivati nikakva prava ili obveze povezane s robom proizvedenom upotrebom tehnologije 3D ispisa.

- (27) S obzirom na to da bi se ova Direktiva trebala primjenjivati na ugovore čiji je predmet isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge potrošaču, ona se ne bi trebala primjenjivati ako je glavni predmet ugovora pružanje stručnih usluga kao što su usluge prevođenja, arhitektonske usluge, pravne usluge ili druge usluge stručnog savjeta, koje trgovac često obavlja osobno, bez obzira na to je li trgovac upotrijebio digitalna sredstva kako bi proizveo krajnji proizvod usluge ili ga isporučio ili prenio potrošaču. Isto tako, ova Direktiva ne bi se trebala primjenjivati na javne usluge, poput usluga socijalne sigurnosti ili javnih registara, u kojima se digitalnim sredstvima služi samo za prijenos usluge potrošaču ili za obavješćivanje potrošača o usluzi. Ova Direktiva ne bi se trebala primjenjivati ni na javne isprave ni druge javnobilježničke isprave, neovisno o tome izvršavaju li se, bilježe, reproduciraju ili prenose digitalnim sredstvima.
- (28) Tržište za brojno neovisne interpersonalne komunikacijske usluge, koje se ne povezuju s javno dodijeljenim resursima numeriranja, razvija se velikom brzinom. Posljednjih godina, pojava novih digitalnih usluga koje omogućuju interpersonalnu komunikaciju putem interneta, kao što su usluge slanja poruka i usluge e-pošte na internetu, dovela je do toga da sve više potrošača koristi takve usluge. Zbog toga je potrebno osigurati djelotvornu zaštitu potrošača u pogledu takvih usluga. Stoga bi se ova Direktiva trebala primjenjivati i na brojno neovisne interpersonalne komunikacijske usluge.
- (29) Ova Direktiva ne bi se trebala primjenjivati na zdravstvenu zaštitu kako je definirana u Direktivi 2011/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁵⁾. Isključivanje „zdravstvene zaštite” iz područja primjene ove Direktive trebalo bi se primjenjivati i na svaki digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji se smatraju medicinskim proizvodom, kako je definiran u Direktivi Vijeća 93/42/EEZ ⁽⁶⁾ ili 90/385/EEZ ⁽⁷⁾ ili Direktivi 98/79/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁸⁾, ako je taj medicinski proizvod propisao ili dao zdravstveni stručnjak kako je definiran u Direktivi 2011/24/EU. Ova bi se Direktiva, međutim, trebala primjenjivati na svaki digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji se smatraju medicinskim proizvodom, kao što su zdravstvene aplikacije, ako potrošač taj proizvod može nabaviti iako ga nije propisao ili dao zdravstveni stručnjak.
- (30) Pravo Unije koje se odnosi na financijske usluge sadržava brojna pravila o zaštiti potrošača. Financijske usluge kako su definirane pravom koje se primjenjuje u tom sektoru, osobito u Direktivi 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁹⁾, obuhvaćaju i digitalni sadržaj ili digitalne usluge koje se odnose na financijske usluge ili pružaju pristup financijskim uslugama te su stoga obuhvaćene pravom Unije u području zaštite financijskih usluga. Stoga bi iz područja primjene ove Direktive trebalo isključiti ugovore koji se odnose na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji predstavljaju financijsku uslugu.
- (31) Ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji se stavljaju na raspolaganje javnosti u sklopu umjetničke izvedbe ili drugog događaja, poput digitalne kinematografske projekcije ili audiovizualne kazališne predstave. Međutim, ova bi se Direktiva trebala primjenjivati ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga stavljaju na raspolaganje javnosti prijenosom signala, kao što je to slučaj kod usluga digitalne televizije.
- (32) Besplatni softver otvorenog koda, gdje se izvorni kod otvoreno dijeli, a korisnici mogu besplatno koristiti, mijenjati i redistribuirati softver ili izmijenjene verzije softvera te im pristupati, može doprinijeti istraživanju i inovacijama na tržištu digitalnog sadržaja i digitalnih usluga. Kako bi se izbjeglo nametanje prepreka takvom razvoju na tržištu, ova se Direktiva također ne bi trebala primjenjivati na besplatan softver otvorenog koda, pod uvjetom da nije isporučen u zamjenu za određenu cijenu i da se osobni podaci potrošača upotrebljavaju isključivo za poboljšanje sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti softvera.

⁽⁵⁾ Direktiva 2011/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 9. ožujka 2011. o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi (SL L 88, 4.4.2011., str. 45.).

⁽⁶⁾ Direktiva Vijeća 93/42/EEZ od 14. lipnja 1993. o medicinskim proizvodima (SL L 169, 12.7.1993., str. 1.).

⁽⁷⁾ Direktiva Vijeća 90/385/EEZ od 20. lipnja 1990. o usklađivanju zakonodavstava država članica u odnosu na aktivne medicinske proizvode za ugradnju (SL L 189, 20.7.1990., str. 17.).

⁽⁸⁾ Direktiva 98/79/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 1998. o *in vitro* dijagnostičkim medicinskim proizvodima (SL L 331, 7.12.1998., str. 1.).

⁽⁹⁾ Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 09.10.2002., str. 16.).

- (33) Digitalni sadržaj ili digitalne usluge često se kombiniraju s isporukom robe ili drugih usluga te se potrošaču nude u istom ugovoru koji sadržava različite elemente u paketu, kao što su pružanje usluga digitalne televizije i kupnja elektroničke opreme. U takvim slučajevima ugovor između potrošača i trgovca uključuje elemente ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ali i elemente drugih vrsta ugovora, kao što su ugovori o kupoprodaji robe ili pružanju usluga. Ova Direktiva trebala bi se primjenjivati samo na elemente cjelokupnog ugovora koji se sastoje od isporuke digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga. Drugi elementi ugovora trebali bi biti uređeni pravilima koja su primjenjiva na te ugovore na temelju nacionalnog prava ili, ako je primjenjivo, pravilima drugih pravnih akata Unije kojima se uređuje određeni sektor ili predmet. Isto tako, svi učinci koje bi raskid jednog elementa iz paketa ugovora mogao proizvesti na druge elemente tog paketa ugovora trebali bi biti uređeni nacionalnim pravom. Međutim, kako bi se osigurala dosljednost sa specifičnim sektorskim odredbama Direktive (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁰⁾ kojima se uređuju paketi ugovora, kada trgovac nudi, u smislu te direktive, digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u kombinaciji s brojevno utemeljenom interpersonalnom komunikacijskom uslugom ili uslugom pristupa internetu, odredbe ove Direktive o izmjeni digitalnog sadržaja ne bi se trebale primjenjivati na digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su element takvog paketa. Relevantne odredbe Direktive (EU) 2018/1972 trebale bi se umjesto toga primjenjivati na sve elemente paketa, uključujući i digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu.
- (34) Odredbe ove Direktive koje se odnose na pakete ugovora trebale bi se primjenjivati samo u slučajevima gdje isti trgovac nudi različite elemente paketa istom potrošaču u okviru jednog ugovora. Ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati na nacionalne propise kojima se uređuju uvjeti pod kojima se može smatrati da je ugovor o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga sporedan ili povezan s drugim ugovorom koji je potrošač sklopio s istim ili drugim trgovcem, pravna sredstva predviđena bilo kojim od tih ugovora ili učinak koji bi raskid jednog ugovora imao na drugi ugovor.
- (35) Poslovna praksa ponude digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga u paketu s robom ili drugim uslugama podliježe Direktivi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹¹⁾ o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu. Takvo kombiniranje u pakete samo po sebi nije zabranjeno Direktivom 2005/29/EZ. Međutim, zabranjeno je ako se smatra nepoštenim na temelju ocjene pojedinog slučaja u skladu s kriterijima utvrđenima u toj direktivi. Pravo Unije u području tržišnog natjecanja također dopušta poduzimanje mjera u pogledu praksi povezivanja i kombiniranja u pakete, ako takve prakse utječu na proces tržišnog natjecanja i štete potrošačima.
- (36) Ovom Direktivom ne bi trebalo dovoditi u pitanje drugo pravo Unije kojim se uređuje poseban sektor ili predmet kao što su telekomunikacije, e-trgovina i zaštita potrošača. Njome također ne bi trebalo dovoditi u pitanje propise Unije i nacionalne propise o autorskom pravu i srodnim pravima, uključujući prenosivost usluga internetskog sadržaja.
- (37) Obavljanje djelatnosti iz područja primjene ove Direktive moglo bi obuhvaćati obradu osobnih podataka. Pravom Unije pruža se sveobuhvatan okvir za zaštitu osobnih podataka. Ovom se Direktivom osobito ne dovode u pitanje Uredba (EU) 2016/679 ⁽¹²⁾ i Direktiva 2002/58/EZ ⁽¹³⁾ Europskog parlamenta i Vijeća. Taj se okvir primjenjuje na sve osobne podatke obrađene u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom. Slijedom toga osobni podaci trebali bi se prikupljati ili na drugi način obrađivati samo u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 i Direktivom 2002/58/EZ. U slučaju proturječnosti između ove Direktive i prava Unije o zaštiti osobnih podataka, potonje bi trebalo imati prednost.

⁽¹⁰⁾ Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (SL L 321, 17.12.2018., str. 36.).

⁽¹¹⁾ Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).

⁽¹²⁾ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (OJ L 119, 4.5.2016., str. 1.).

⁽¹³⁾ Direktiva 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) (SL L 201, 31.7.2002., str. 37.).

- (38) Ovom se Direktivom ne bi trebali uređivati uvjeti za zakonitu obradu osobnih podataka jer je to pitanje posebno uređeno Uredbom (EU) 2016/679. Slijedom toga svaka obrada osobnih podataka u vezi s ugovorom koji je obuhvaćen područjem primjene ove Direktive zakonita je samo ako je u skladu s odredbama Uredbe (EU) 2016/679 u vezi s pravnom osnovom za obradu osobnih podataka. Ako se obrada osobnih podataka temelji na privoli, osobito na temelju članka 6. stavka 1. točke (a) Uredbe (EU) 2016/679, primjenjuju se posebne odredbe te uredbe, uključujući odredbe o uvjetima za ocjenu toga je li privola bila dobrovoljna. Ovom Direktivom ne bi se smjela uređivati valjanost dane privole. U Uredbi (EU) 2016/679 utvrđena su i sveobuhvatna prava u pogledu brisanja i prenosivosti podataka. Ovom se Direktivom ne bi trebala dovoditi u pitanje ta prava, koja se primjenjuju na sve osobne podatke koje je potrošač dao trgovcu ili koje je trgovac prikupio u vezi s bilo kojim ugovorom koji je obuhvaćen područjem primjene ove Direktive i ako potrošač raskine ugovor u skladu s ovom Direktivom.
- (39) Pravo na brisanje i pravo potrošača da povuče privolu za obradu osobnih podataka trebalo bi se u potpunosti primjenjivati i u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom. Pravom potrošača da raskine ugovor u skladu s ovom Direktivom ne bi se smjelo dovoditi u pitanje pravo potrošača iz Uredbe (EU) 2016/679 da povuče svaku privolu za obradu svojih osobnih podataka.
- (40) Ovom Direktivom ne bi se trebale uređivati posljedice za ugovore obuhvaćene ovom Direktivom u slučaju da potrošač povuče privolu za obradu svojih osobnih podataka. Takve posljedice trebale bi i dalje biti predmet nacionalnog prava.
- (41) Trgovac potrošaču isporučuje digitalni sadržaj ili digitalne usluge na različite načine. Primjereno je utvrditi jednostavna i jasna pravila o načinima i vremenu za ispunjenje te obveze isporuke, koja je glavna ugovorna obveza trgovca, tako da digitalni sadržaj ili digitalna usluga budu stavljeni na raspolaganje ili učinjeni dostupnim potrošaču. Trebalo bi se smatrati da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga stavljeni na raspolaganje ili učinjeni dostupnim potrošaču kada digitalni sadržaj ili digitalna usluga, ili bilo koje sredstvo prikladno za pristup njima ili njihovo preuzimanje, dođu do potrošača te trgovac ne treba poduzeti nikakve dodatne korake kako bi potrošaču omogućio upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s ugovorom. Budući da trgovac u načelu nije odgovoran za postupanja ili propuste treće strane koja upravlja fizičkim ili virtualnim uređajem, primjerice elektroničkom platformom ili uređajem za pohranu podataka u oblaku, koje potrošač odabere za primanje ili pohranu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, trebalo bi biti dovoljno da trgovac digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu isporuči toj trećoj strani. Međutim, ne može se smatrati da je potrošač odabrao fizički ili virtualni uređaj ako je taj uređaj pod kontrolom trgovca ili je ugovorno povezan s trgovcem, ili ako je potrošač odabrao taj fizički ili virtualni uređaj za primanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ali je to bio jedini izbor koji mu je trgovac ponudio za primanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili pristup njima.

Ako se ne može smatrati da je potrošač odabrao fizički ili virtualni uređaj, obveza trgovca da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ne bi se trebala smatrati ispunjenom ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni na fizički ili virtualni uređaj, ali potrošač ne može primiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili im ne može pristupiti u skladu s ovom Direktivom. U tim slučajevima potrošač bi trebao imati na raspolaganju ista pravna sredstva koja bi bila primjenjiva kada trgovac ne bi isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu. U pogledu vremena isporuke, u skladu s tržišnom praksom i tehničkim mogućnostima te kako bi se osigurao određeni stupanj fleksibilnosti, digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu trebalo bi isporučiti bez nepotrebne odgode osim ako ugovorne strane odluče dogovoriti se drukčije kako bi se obuhvatili ostali modeli isporuke.

- (42) Digitalni sadržaj ili digitalna usluga trebali bi ispunjavati zahtjeve dogovorene između trgovca i potrošača u ugovoru. Osobito, trebali bi biti usklađeni s opisom, količinom, primjerice broj glazbenih datoteka kojima se može pristupiti, kvalitetom, primjerice rezolucija slike, jezikom i verzijom koji su dogovoreni u ugovoru. Trebali bi također ispunjavati zahtjeve u pogledu sigurnosti, funkcionalnosti, kompatibilnosti, interoperabilnosti i drugih značajki, kako je utvrđeno ugovorom. Zahtjevi ugovora trebali bi uključivati one koji proizlaze iz predugovornih informacija koje, u skladu s Direktivom 2011/83/EU, čine sastavni dio ugovora. Ti bi se zahtjevi mogli utvrditi i u sporazumu o razini usluga ako u sklopu mjerodavnog nacionalnog prava takav tip sporazuma čini dio ugovornog odnosa između potrošača i trgovca.

- (43) Pojam funkcionalnosti trebalo bi razumjeti kao da se odnosi na načine na koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogu upotrijebiti. Na primjer, izostanak ili prisutnost tehničkih ograničenja poput zaštite putem upravljanja digitalnim pravima ili regionalnog kodiranja mogli bi utjecati na mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvrše sve svoje funkcije s obzirom na njihovu svrhu. Pojam interoperabilnosti odnosi se na to mogu li, i u kojoj mjeri, digitalni sadržaj ili digitalna usluga funkcionirati s hardverom ili softverom drukčijim od onih s pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste. Uspješno funkcioniranje moglo bi, na primjer, uključivati mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da razmjenjuje informacije s takvim drugim softverom ili hardverom i da koristi razmijenjene informacije.
- (44) S obzirom na činjenicu da se digitalni sadržaj i digitalne usluge neprestano razvijaju, trgovci se mogu dogovoriti s potrošačima da im pružaju ažuriranja i značajke kako oni postaju dostupni. Usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge trebala bi se stoga procjenjivati i s obzirom na to jesu li digitalni sadržaj ili usluga ažurirani na ugovoren način. Neisporuku ugovorenih ažuriranja trebalo bi smatrati neusklađenošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Nadalje, neispravna ili nepotpuna ažuriranja trebalo bi također smatrati neusklađenošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge jer bi to značilo da obveza ažuriranja nije ispunjena na ugovoren način.
- (45) Radi postizanja usklađenosti i osiguravanja da se potrošačima ne uskraćuju prava, na primjer u slučajevima u kojima su ugovorom postavljeni vrlo niski standardi, digitalni sadržaj ili digitalna usluga trebali bi biti u skladu ne samo sa subjektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti, nego i s objektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti utvrđenima u ovoj Direktivi. Usklađenost bi se među ostalim trebala ocjenjivati s obzirom na svrhu za koju bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično upotrebljavali. Također bi trebali posjedovati svojstva i značajke koje su uobičajene za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste i koje potrošači mogu razumno očekivati s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te uzimajući u obzir sve javne izjave o specifičnim svojstvima digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje su dali trgovac ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, ili koje su dane u njihovo ime.
- (46) Standard razumnosti s obzirom na svako upućivanje u ovoj Direktivi na ono što osoba može razumno očekivati trebalo bi objektivno utvrditi, uzimajući u obzir prirodu i svrhu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, okolnosti slučaja te načine upotrebe i prakse uključenih ugovornih strana. Posebno bi trebalo objektivno utvrditi što se smatra razumnim rokom za usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, uzimajući u obzir prirodu neusklađenosti.
- (47) Trgovac bi trebao, u roku koji bi potrošač razumno očekivao, potrošaču pružati ažuriranja, uključujući sigurnosna ažuriranja, kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga ostali usklađeni i sigurni. Na primjer, kada je riječ o digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi čija je svrha vremenski ograničena, obveza pružanja ažuriranja trebala bi biti ograničena na to razdoblje, dok bi za druge vrste digitalnog sadržaja ili digitalne usluge razdoblje tijekom kojeg bi se potrošaču trebala pružati ažuriranja moglo biti jednako razdoblju odgovornosti za neusklađenost s ugovorom ili bi moglo biti duže od tog razdoblja, što je posebno često u slučaju sigurnosnih ažuriranja. Potrošaču bi trebalo ostaviti slobodu izbora hoće li ta ažuriranja instalirati. Međutim, ako odluči ne instalirati ažuriranja, potrošač ne bi trebao očekivati da će digitalni sadržaj ili digitalna usluga ostati usklađeni. Trgovac bi trebao obavijestiti potrošača o tome da će, ako potrošač odluči ne instalirati ažuriranja koja su potrebna da bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje bili usklađeni, uključujući sigurnosna ažuriranja, to utjecati na odgovornost trgovca za usklađenost onih značajki digitalnog sadržaja ili digitalne usluge za koje je potrebno instalirati relevantna ažuriranja kako bi one ostale usklađene. Ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati na obveze pružanja sigurnosnih ažuriranja utvrđene u pravu Unije ili nacionalnom pravu.
- (48) Uredba (EU) 2016/679 ili bilo koji drugi pravni akt Unije u području zaštite podataka trebali bi se u potpunosti primjenjivati na obradu osobnih podataka u vezi sa svakim ugovorom obuhvaćenim područjem primjene ove Direktive. Osim toga, ovom se Direktivom ne bi trebalo dovoditi u pitanje prava, obveze i izvanugovorna pravna sredstva predviđena Uredbom (EU) 2016/679. Činjenice koje dovode do neusklađenosti sa zahtjevima iz Uredbe (EU) 2016/679, uključujući ključna načela kao što su zahtjevi u vezi sa smanjenjem količine podataka te tehničku i integriranu zaštitu podataka, mogu se, ovisno o okolnostima slučaja, također smatrati neusklađenošću

digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa subjektivnim ili objektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti predviđenima u ovoj Direktivi. Jedan primjer mogao bi biti slučaj u kojem trgovac izričito u ugovoru preuzima obvezu, ili se ugovor može protumačiti na taj način, koja je također povezana s obvezama trgovca u okviru Uredbe (EU) 2016/679. U tom slučaju takva ugovorna obveza može postati dio subjektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti. Drugi primjer mogao bi biti slučaj u kojem bi nepoštovanje obveza u okviru Uredbe (EU) 2016/679 moglo istovremeno digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu učiniti neprimjerenima za svrhu za koju su namijenjeni i stoga predstavljati neusklađenost s objektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti prema kojima digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti primjereni za svrhu za koju bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristili.

To bi, na primjer, bilo u slučaju kada trgovac softverom za šifriranje podataka ne provede odgovarajuće mjere propisane Uredbom (EU) 2016/679 kako bi osigurao da se, u skladu s unaprijed zadanim postavkama, osobni podaci ne otkrivaju neovlaštenim primateljima, čime bi softver za šifriranje postao neprimjeren za svrhu za koju je namijenjen, a to je siguran prijenos podataka potrošača željenom primatelju. Konačno, mogli bi postojati slučajevi u kojima nepoštovanje obveza u okviru Uredbe (EU) 2016/679 od strane trgovca može istovremeno predstavljati neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s objektivnim zahtjevom u pogledu usklađenosti prema kojem digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju imati značajke koje su uobičajene za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati. Na primjer, ako trgovac aplikacijom za internetsku kupovinu ne poduzme mjere predviđene Uredbom (EU) 2016/679 za sigurnost obrade osobnih podataka potrošača i ako slijedom toga podaci o kreditnoj kartici potrošača budu izloženi zlonamjernom ili špijunskom softveru, to može predstavljati neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u smislu ove Direktive jer bi potrošač razumno očekivao da aplikacija te vrste obično posjeduje značajke koje sprečavaju otkrivanje podataka o plaćanju. Ako se činjenice koje dovode do neusklađenosti sa zahtjevima iz Uredbe (EU) 2016/679 također mogu smatrati neusklađenošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa subjektivnim ili objektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti predviđenima u ovoj Direktivi, potrošač bi trebao imati pravo na pravna sredstva u pogledu neusklađenosti koja su predviđena ovom Direktivom, osim ako je ugovor već ništetan ili pobojan prema nacionalnom pravu.

- (49) Kako bi se osigurala dostatna razina fleksibilnosti, ugovorne strane trebale bi moći odstupiti od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti. Takvo odstupanje trebalo bi biti moguće samo ako je potrošač o njemu posebno obaviješten i ako ga potrošač prihvaća zasebno od drugih izjava ili sporazuma i to aktivnim i nedvojbenim postupanjem. Oba ta uvjeta mogla bi se ispuniti primjerice označivanjem polja, pritiskom na gumb ili aktiviranjem slične funkcije.
- (50) Kada primjenjuju pravila iz ove Direktive trgovci bi se trebali koristiti standardima, otvorenim tehničkim specifikacijama, dobrom praksom i kodeksima ponašanja, među ostalim i u pogledu uobičajeno upotrebljivanih i strojno čitljivih podatkovnih formata za povlačenje sadržaja koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je pružio ili stvorio potrošač pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, među ostalim i u pogledu sigurnosti informacijskih sustava i digitalnog okružja, bez obzira na to jesu li uspostavljeni na međunarodnoj razini, na razini Unije ili na razini industrijskog sektora. Komisija bi u tom smislu mogla pozvati na razvijanje međunarodnih standarda i standarda Unije te na to da trgovinska udruženja i druge predstavničke organizacije koje bi mogle poduprijeti ujednačenu provedbu ove Direktive sastave kodeks ponašanja.
- (51) Brojne se vrste digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga isporučuju kontinuirano tijekom određenog razdoblja, kao što je pristup uslugama u oblaku. Stoga je potrebno osigurati da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga usklađeni tijekom cijelog trajanja ugovora. Kratke prekide isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge trebalo bi smatrati trenucima neusklađenosti ako ti prekidi nisu zanemarivi ili ako se ponavljaju. Nadalje, s obzirom na učestala unaprijeđenja digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, a posebno putem ažuriranja, verzija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se isporučuje potrošaču trebala bi biti najnovija dostupna u trenutku sklapanja ugovora, ako se ugovorne strane ne dogovore drukčije.
- (52) Kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga pravilno funkcionirali, moraju biti ispravno integrirani u računalnu opremu i programe potrošača. Neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja je posljedica nepravilne integracije trebala bi se smatrati neusklađenošću samog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ako ih je integrirao trgovac ili je to učinjeno pod njegovom kontrolom ili je to učinio potrošač prateći upute trgovca za integraciju, a nepravilna je integracija bila posljedica nedostataka u obveznim uputama za integraciju, kao što su nepotpunost ili nedovoljna jasnoća uputa za integraciju koje prosječan potrošač zbog toga teško može koristiti.

- (53) Ograničenja korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge od strane potrošača u skladu s ovom Direktivom mogla bi proizaći iz ograničenja koje je nametnuo nositelj prava intelektualnog vlasništva u skladu s pravom o intelektualnom vlasništvu. Takva bi ograničenja mogla biti posljedica sporazuma o licenci za krajnjeg korisnika u skladu s kojim se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju potrošaču. Primjer takvog slučaja je kada se sporazumom o licenci za krajnjeg korisnika potrošaču zabranjuje korištenje određenih značajki povezanih s funkcionalnošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Takvo ograničenje moglo bi prouzročiti da digitalni sadržaj ili digitalna usluga krše objektivne zahtjeve u pogledu usklađenosti utvrđene u ovoj Direktivi, ako se ono odnosi na značajke koje digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste obično posjeduju i koje potrošač može razumno očekivati. U takvim bi slučajevima potrošač trebao imati pravo protiv trgovca koji je isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu upotrijebiti pravna sredstva predviđena u ovoj Direktivi u pogledu neusklađenosti. Trgovac bi takvu odgovornost trebao moći izbjeći samo ako ispunjava uvjete za odstupanje od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti, kako su utvrđeni ovom Direktivom, odnosno samo ako trgovac prije sklapanja ugovora posebno obavijesti potrošača o tome da određena značajka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti i ako potrošač izričito i zasebno prihvati to odstupanje.
- (54) Pravni nedostaci posebno su važni u odnosu na digitalni sadržaj ili digitalne usluge, koji podliježu pravima intelektualnog vlasništva. Ograničenja korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge od strane potrošača u skladu s ovom Direktivom mogla bi biti posljedica povrede prava treće strane. Potrošač bi zbog takve povrede mogao biti spriječen u uživanju u digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili nekim njihovim značajkama, primjerice kada potrošač uopće ne može pristupiti digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili to ne može učiniti na zakonit način. To bi moglo biti zbog toga što je treća strana osnovano prisilila trgovca da prestane kršiti ta prava i da prestane nuditi predmetni digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, ili zbog toga što potrošač ne može koristiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, a da pritom ne krši zakon. U slučaju povrede prava treće strane koja dovede do ograničenja koje onemogućava ili ograničava korištenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa subjektivnim i objektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti, potrošač bi trebao imati pravo na pravna sredstva u pogledu neusklađenosti, osim ako je nacionalnim pravom predviđena ništetnost ili poboynost ugovora, primjerice zbog povrede obveza koje proizlaze iz zakonske odgovornosti za pravne nedostatke.
- (55) Trgovac bi potrošaču trebao odgovarati u slučaju neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, kao i za svaku neisporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Budući da se digitalni sadržaj ili digitalne usluge potrošačima mogu isporučivati jednokratnom isporukom ili u više pojedinačnih jednokratnih isporuka ili kontinuirano tijekom određenog razdoblja, prikladno je da se relevantno vrijeme za utvrđivanje usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odredi u skladu s tim različitim načinima isporuke.
- (56) Digitalni sadržaj ili digitalne usluge potrošačima se mogu isporučivati jednokratnom isporukom, primjerice kada potrošači preuzmu e-knjigu i pohrane je na svojem osobnom uređaju. Slično tome, isporuka se može sastojati od niza takvih pojedinačnih isporuka, primjerice kada potrošači svaki tjedan dobiju poveznicu za preuzimanje nove e-knjige. Ova kategorija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge razlikuje se po tome što razdoblje u kojem potrošači mogu koristiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili im pristupati nije ograničeno. U takvim bi se slučajevima usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge trebala procijeniti u trenutku isporuke te bi stoga trgovac trebao biti odgovoran samo za neusklađenost koja postoji u trenutku jednokratne isporuke ili pojedinačne jednokratne isporuke. Radi osiguravanja pravne sigurnosti, trgovci i potrošači trebali bi moći računati na ujednačeno najkraće razdoblje tijekom kojeg bi trgovac trebao odgovarati za neusklađenost. U vezi s ugovorima kojima je predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, države članice trebale bi osigurati da su trgovci odgovorni tijekom razdoblja od najmanje dvije godine od trenutka isporuke, ako je u okviru njihova nacionalnog prava trgovac odgovoran samo za svaku neusklađenost koja postane očita u određenom razdoblju nakon isporuke.
- (57) Digitalni sadržaj ili digitalne usluge mogli bi se potrošačima isporučivati kontinuirano tijekom određenog razdoblja. Kontinuirana isporuka može uključivati slučajeve u kojima trgovac neku digitalnu uslugu potrošačima stavi na raspolaganje na određeno ili neodređeno vrijeme, poput dvogodišnjeg ugovora o pohrani podataka u oblaku ili stalnog članstva na platformi društvenih medija. Ova kategorija razlikuje se po tome što su digitalni sadržaj ili digitalna usluga na raspolaganju ili dostupni potrošačima samo tijekom trajanja ugovora na određeno vrijeme ili dok je ugovor na neodređeno vrijeme na snazi. Stoga je opravdano da je trgovac u takvim slučajevima odgovoran samo za neusklađenost koja se pojavi tijekom tog razdoblja. Element kontinuirane isporuke ne bi

nužno trebao uključivati dugoročnu isporuku. Slučajevi poput internetskog streaminga videozapisa trebali bi se smatrati kontinuiranom isporukom tijekom određenog razdoblja, bez obzira na stvarno trajanje audiovizualne datoteke. Slučajevi u kojima se specifični elementi digitalnog sadržaja ili digitalne usluge stavljaju na raspolaganje periodično ili u nekoliko navrata tijekom trajanja ugovora na određeno vrijeme ili dok je god je na snazi ugovor na neodređeno vrijeme trebali bi se također smatrati kontinuiranom isporukom tijekom određenog razdoblja, na primjer ako je u ugovoru navedeno da se primjerak antivirusnog softvera može koristiti godinu dana i da će se automatski ažurirati prvog dana svakog mjeseca u tom razdoblju, ili da će trgovac izdati ažuriranja kad god nove značajke digitalne igre postanu raspoložive, i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga na raspolaganju ili dostupni potrošačima samo tijekom trajanja ugovora na određeno vrijeme ili dok god je na snazi ugovor na neodređeno vrijeme.

- (58) Države članice trebale bi i dalje moći slobodno uređivati nacionalne rokove zastare. Međutim, takvim se rokovima zastare potrošače ne bi trebalo spriječiti da ostvaruju svoja prava tijekom cijelog razdoblja u kojem je trgovac odgovoran za neusklađenost. Iako se ovom Direktivom stoga ne bi trebao uskladiti početak tijeka nacionalnih rokova zastare, njome bi se trebalo osigurati da takvi rokovi potrošačima ipak omogućuju da koriste svoja pravna sredstva za svaku neusklađenost koja postane očita barem tijekom razdoblja u kojem je trgovac odgovoran za neusklađenost.
- (59) Trgovac je, s obzirom na posebnu prirodu i visoku složenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, kao i zbog svojeg boljeg poznavanja i pristupa stručnim znanjima, tehničkim informacijama i visokotehnološkoj pomoći, vjerojatno taj koji može bolje znati od potrošača zašto digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu isporučeni ili nisu usklađeni. Trgovac vjerojatno može i bolje procijeniti je li neisporuka ili neusklađenost izazvana nekompatibilnošću digitalnog okruženja potrošača s tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Stoga u slučaju spora, iako potrošač treba dokazati da digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu usklađeni, on ne bi morao dokazivati da je neusklađenost postojala u trenutku isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili, ako je riječ o kontinuiranoj isporuci, za vrijeme trajanja ugovora.

Umjesto toga, trgovac bi trebao dokazati da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni u tom trenutku ili tijekom tog razdoblja. Taj teret dokazivanja trebao bi biti na trgovcu u vezi s neusklađenošću koja postane očita u roku od godinu dana od trenutka isporuke ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka te za vrijeme trajanja ugovora ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tijekom određenog razdoblja. Međutim, ako trgovac dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno s tehničkim zahtjevima, o čemu je trgovac obavijestio potrošača na jasan i razumljiv način prije sklapanja ugovora, na potrošaču bi trebao biti teret dokazivanja da je neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge postojala u trenutku isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka ili, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tijekom određenog razdoblja, za vrijeme trajanja ugovora.

- (60) Ne dovodeći u pitanje temeljno pravo na zaštitu privatnog života, uključujući povjerljivost komunikacije i zaštitu osobnih podataka potrošača, potrošač bi s trgovcem trebao surađivati kako bi trgovac mogao provjeriti je li uzrok neusklađenosti zapravo digitalno okruženje potrošača, koristeći se tehnički raspoloživim sredstvima koja su najmanje nametljiva za potrošača. To se često čini tako da se trgovcu dostave automatski generirana izvješća o incidentima ili pojedinosti o internetskoj vezi potrošača. Samo u iznimnim i propisno obrazloženim okolnostima kada, unatoč najboljoj upotrebi svih ostalih sredstava, to ni na koji drugi način nije moguće, od potrošača se može zahtijevati da odobre virtualni pristup svojem digitalnom okruženju. Međutim, ako potrošač ne surađuje s trgovcem, a potrošač je bio obaviješten o posljedicama nesurađnje, potrošač bi trebao dokazati ne samo da digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu usklađeni, nego i to da digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili usklađeni u trenutku isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka ili, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tijekom određenog razdoblja, za vrijeme trajanja ugovora.
- (61) Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, potrošač bi trebao pozvati trgovca da mu isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu. U takvim slučajevima trgovac bi trebao djelovati bez nepotrebne odgode ili unutar dodatnog roka koji su ugovorne strane izričito dogovorile. Budući da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju u digitalnom obliku, u većini slučajeva za isporuku ne bi trebalo biti potrebno

dodatno vrijeme za stavljanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na raspolaganje potrošaču. Stoga bi u takvim slučajevima obveza trgovca da digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu isporuči bez nepotrebne odgode trebala značiti da ih treba isporučiti odmah. Ako trgovac tada ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, potrošač bi trebao imati pravo na raskid ugovora. U određenim okolnostima, primjerice ako je očito da trgovac neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili ako je određeno vrijeme isporuke ključno za potrošača, potrošač bi trebao imati pravo na raskid ugovora, a da pritom ne mora prethodno pozvati trgovca da mu isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu.

- (62) U slučaju neusklađenosti potrošači bi trebali imati pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, na razmjerno sniženje cijene ili na raskid ugovora.
- (63) Ovisno o tehničkim svojstvima digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, trgovac bi trebao moći odabrati način usklađivanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, na primjer objavljivanjem ažuriranih verzija ili tako da potrošaču na raspolaganje stavi novi primjerak digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.
- (64) S obzirom na raznolikost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, nije primjereno određivati fiksne rokove za ostvarenje prava ili ispunjavanje obveza koje se odnose na digitalni sadržaj ili digitalne usluge. Tim se rokovima ne bi uzela u obzir takva raznolikost te bi oni, ovisno o slučaju, mogli biti prekratki ili predugi. Stoga je primjereno zahtijevati da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga usklade u razumnom roku. Takav zahtjev ne bi trebao spriječiti ugovorne strane da se dogovore o određenom roku za usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu trebalo bi uskladiti potpuno besplatno. Potrošač posebno ne bi trebao snositi nikakve troškove povezane s razvojem ažurirane verzije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.
- (65) Ako usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge pravno ili činjenično nije moguće ili ako trgovac odbija uskladiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu jer bi mu time nastali nerazmjerni troškovi, ili ako trgovac nije uskladio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u razumnom roku, besplatno i bez znatnih neugodnosti za potrošača, potrošač bi trebao imati pravo na pravna sredstva u pogledu sniženja cijene ili raskida ugovora. U određenim situacijama opravdano je da potrošač ima pravo na sniženje cijene ili trenutni raskid ugovora, primjerice ako trgovac prethodno nije uspio uskladiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili ako se od potrošača ne može očekivati da zadrži povjerenje u sposobnost trgovca za usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge zbog ozbiljnog karaktera neusklađenosti. Primjerice, potrošač bi trebao imati pravo izravno zatražiti sniženje cijene ili raskid ugovora ako mu je isporučen antivirusni softver koji je sam zaražen virusima, što bi bio primjer takve ozbiljne neusklađenosti. Isto bi trebalo važiti i ako je očito da trgovac neće otkloniti neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača.
- (66) U slučaju da potrošač ima pravo na sniženje cijene koju plaća za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koja se isporučuje tijekom određenog razdoblja, pri izračunu sniženja cijene trebalo bi uzeti u obzir smanjenje vrijednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge kako zbog neusklađenosti, tako i zbog vremena tijekom kojeg potrošač nije bio u mogućnosti koristiti se usklađenim digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom.
- (67) Ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni u zamjenu za određenu cijenu, potrošač bi trebao moći raskinuti ugovor samo ako neusklađenost nije neznatna. Međutim, ako digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu isporučeni u zamjenu za određenu cijenu, već za osobne podatke potrošača, potrošač bi trebao imati pravo raskinuti ugovor i u slučajevima u kojima je neusklađenost neznatna, s obzirom na to da potrošaču nije dostupno pravno sredstvo sniženja cijene. U slučajevima u kojima potrošač plaća određenu cijenu i pruža osobne podatke, potrošač bi trebao imati pravo na sva raspoloživa pravna sredstva u slučaju neusklađenosti. Osobito, ako su ispunjeni svi drugi uvjeti, potrošač bi trebao imati pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, sniženje cijene u odnosu na iznos koji je platio za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili na raskid ugovora.

- (68) Ako potrošač raskine ugovor, trgovac bi trebao nadoknaditi cijenu koju je potrošač platio. Međutim, potrebno je dovesti u ravnotežu legitimne interese potrošača i trgovaca ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju tijekom određenog razdoblja i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni samo tijekom dijela tog razdoblja. Stoga bi nakon raskida ugovora potrošač trebao imati pravo samo na dio plaćene cijene koji odgovara i razmjeran je duljini vremena u kojem digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili usklađeni. Potrošač bi također trebao imati pravo na svaki dio cijene koji je platio unaprijed za bilo koje razdoblje koje bi bilo preostalo nakon raskida ugovora.
- (69) Ako potrošač trgovcu dostavlja osobne podatke, trgovac bi trebao ispunjavati obveze iz Uredbe (EU) 2016/679. Takve bi se obveze trebale poštovati i u slučajevima u kojima potrošač plaća određenu cijenu i pruža osobne podatke. Nakon raskida ugovora trgovac bi se trebao suzdržati i od korištenja svakog sadržaja koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac. Takav sadržaj mogao bi obuhvaćati digitalne slike, video i audio zapise i sadržaj stvoren s pomoću mobilnih uređaja. Međutim, trgovac bi trebao imati pravo nastaviti koristiti sadržaj koji je potrošač pružio ili stvorio u slučajevima u kojima je takav sadržaj beskoristan izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, ako se odnosi samo na aktivnost potrošača, ako ga je trgovac objedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore, ili ako su ga zajednički proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.
- (70) Od korištenja pravnih sredstava u slučaju neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge potrošača bi mogla odvratiti nemogućnost pristupa sadržaju koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio korištenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Kako bi se potrošaču osiguralo ostvarivanje koristi od učinkovite zaštite u pogledu prava na raskid ugovora, trgovac bi nakon raskida ugovora takav sadržaj trebao, na njegov zahtjev, staviti na raspolaganje potrošaču.
- (71) Potrošač bi trebao imati pravo povući sadržaj u razumnom roku, bez ometanja od strane trgovca, u uobičajeno upotrebljavanom strojno čitljivom formatu i besplatno, osim troškova uzrokovanih digitalnim okruženjem potrošača, kao što su na primjer troškovi priključka na mrežu, koji nisu izravno povezani s povlačenjem sadržaja. Međutim, obveza trgovca da stavi na raspolaganje takav sadržaj ne bi se trebala primjenjivati ako je sadržaj koristan samo u kontekstu korištenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili ako se odnosi samo na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili ako ga je trgovac objedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore. U takvim slučajevima sadržaj nije od znatne praktične koristi ili interesa za potrošača, uzimajući u obzir i interese trgovca. Nadalje, obveza trgovca da po raskidu ugovora potrošaču stavi na raspolaganje svaki sadržaj koji se ne smatra osobnim podacima i koji je pružio ili stvorio potrošač ne bi trebala dovoditi u pitanje pravo trgovca da ne otkriva određeni sadržaj u skladu s mjerodavnim pravom.
- (72) Ako je ugovor raskinut, od potrošača ne bi trebalo zahtijevati da plaća digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu tijekom bilo kojeg razdoblja u kojem digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili usklađeni jer bi se time onemogućila učinkovita zaštita potrošača. Međutim, potrošač bi se isto tako trebao suzdržati od upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili od njihova ustupanja trećim stranama, primjerice tako što će digitalni sadržaj ili bilo koji njegov upotrebljivi primjerak izbrisati ili tako što će digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu na drugi način učiniti nedostupnim.
- (73) Načelo odgovornosti trgovca za štetu bitan je element ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga. Stoga bi potrošač trebao imati pravo zatražiti naknadu za štetu nastalu zbog neusklađenosti ili neisporučivanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Naknadom štete potrošača bi se što je više moguće trebalo dovesti u položaj u kojem bi bio da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili pravodobno isporučeni i usklađeni. Budući da takvo pravo na naknadu štete već postoji u svim državama članicama, ovom se Direktivom ne bi trebala dovoditi u pitanje nacionalna pravila o naknadi potrošačima za štetu nastalu kršenjem tih pravila.
- (74) Ovom Direktivom trebale bi se obuhvatiti i preinake, poput ažuriranja i nadogradnji, koje trgovci provode na digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi koji se isporučuju ili čine dostupnima potrošaču tijekom određenog razdoblja. Uzimajući u obzir činjenicu da se digitalni sadržaj i digitalne usluge brzo razvijaju, takva ažuriranja, nadogradnje ili slične preinake mogu biti potrebne i često idu u korist potrošača. Neke od preinaka, primjerice one

koje su ugovorom određene kao ažuriranja, mogu činiti dio ugovorne obveze. Druge preinake mogu biti potrebne radi ispunjenja objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge kako je utvrđeno u ovoj Direktivi. Za druge preinake, koje bi odstupale od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti i koje su predvidive u vrijeme sklapanja ugovora, trebalo bi pri sklapanju ugovora zahtijevati izričitu suglasnost potrošača.

- (75) Pored preinaka čiji je cilj održanje usklađenosti, trgovcu bi trebalo dopustiti da pod određenim uvjetima izmijeni značajke digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, pod uvjetom da je u ugovoru naveden valjan razlog za takvu preinaku. Takvi valjani razlozi mogli bi obuhvaćati slučajeve kada je preinaka potrebna radi prilagodbe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge novom tehničkom okružju ili porastu broja korisnika ili zbog drugih važnih operativnih razloga. Takve su preinake često u korist potrošača jer se njima poboljšavaju digitalni sadržaj ili digitalna usluga. Slijedom toga, ugovorne strane trebale bi moći u ugovor uključiti odredbe kojima se trgovcu omogućuju preinake. Kako bi se uspostavila ravnoteža interesa potrošača i poduzeća, takvu mogućnost trgovca trebalo bi popratiti pravom potrošača na raskid ugovora u slučaju da takve preinake negativno utječu na upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili na pristup njima na način koji nije tek neznatan. Trebalo bi objektivno utvrditi u kojoj mjeri preinake negativno utječu na potrošačevu upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili pristup njima te bi pritom trebalo uzeti u obzir prirodu i svrhu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te kvalitete, funkcionalnost, kompatibilnost i druge glavne značajke koje su uobičajene za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste. Međutim, pravila predviđena ovom Direktivom koja se odnose na takva ažuriranja, nadogradnje ili slične preinake ne bi se trebala odnositi na situacije u kojima ugovorne strane sklope novi ugovor o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, primjerice kao posljedicu distribucije nove verzije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.
- (76) Potrošači bi trebali biti obaviješteni o preinakama na jasan i razumljiv način. Ako preinaka negativno utječe na pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili korištenje njima na način koji nije tek neznatan, potrošač bi trebao biti obaviješten na način kojim se omogućuje pohrana informacija na trajni nosač podataka. Trajni nosač podataka trebao bi omogućiti potrošaču pohranu informacija sve dok mu je to potrebno radi zaštite vlastitih interesa koji proizlaze iz njegova odnosa s trgovcem. Ti bi nosači podataka trebali uključivati posebice papir, DVD-ove, CD-ove, USB memorije, memorijske kartice ili tvrde diskove i e-poštu.
- (77) Ako preinaka negativno utječe na potrošačev pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili korištenje njima na način koji nije neznatan, potrošač bi zbog takve preinake trebao imati pravo na besplatan raskid ugovora. Umjesto toga, trgovac može odlučiti omogućiti potrošaču da zadrži pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi bez dodatnih troškova, bez uvođenja preinake i uz usklađenost, u kojem slučaju potrošač ne bi trebao imati pravo raskinuti ugovor. Međutim, ako digitalni sadržaj ili digitalna usluga u vezi s kojima je trgovac potrošaču omogućio da zadrži pristup više nisu u skladu sa subjektivnim i objektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti, potrošač bi trebao imati mogućnost iskoristiti pravna sredstva u slučaju neusklađenosti, kako je predviđeno ovom Direktivom. Ako zahtjevi u vezi s takvom preinakom, kako su utvrđeni ovom Direktivom, nisu ispunjeni i ako preinaka dovede do neusklađenosti, ne bi se smjelo utjecati na pravo potrošača na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, sniženje cijene ili raskid ugovora kako je predviđeno ovom Direktivom. Slično tome, ako nakon preinake dođe do neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja nije uzrokovana tom preinakom, potrošač bi i dalje trebao imati pravo na korištenje pravnim sredstvima predviđenima ovom Direktivom u slučaju neusklađenosti u vezi s tim digitalnim sadržajem ili tom digitalnom uslugom.
- (78) Neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, u obliku u kojem su isporučeni potrošaču, često nastaje zbog jedne od transakcija u nizu, koja povezuje izvornog dizajnera s krajnjim trgovcem. Iako bi krajnji trgovac trebao odgovarati potrošaču u slučaju neusklađenosti, važno je osigurati da trgovac ima odgovarajuća prava u odnosu prema raznim osobama u lancu transakcija, kako bi imao pokriće za svoju odgovornost prema potrošaču. Takva bi prava trebala biti ograničena na komercijalne transakcije te ne bi trebala obuhvaćati situacije u kojima trgovac odgovara potrošaču za neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su sastavljeni ili izgrađeni na softveru koji je bez novčanog plaćanja na temelju besplatne i otvorene licence isporučila osoba u jednoj od prethodnih faza lanca transakcija. Međutim, osobe u lancu transakcija protiv kojih krajnji trgovac može upotrijebiti pravna sredstva te načine i uvjete njihove upotrebe trebale bi utvrditi države članice u okviru primjenjivog nacionalnog prava.

- (79) Osobama ili organizacijama za koje se na temelju nacionalnog prava smatra da imaju legitiman interes za zaštitu ugovornih prava i prava na zaštitu podataka potrošača trebalo bi dodijeliti pravo pokretanja postupka za osiguranje primjene nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva, pred sudom ili pred upravnim tijelom nadležnim za donošenje odluka u pogledu pritužbi ili za pokretanje odgovarajućih pravnih postupaka.
- (80) Ničim u ovoj Direktivi ne bi trebalo dovesti u pitanje primjenu pravila međunarodnog privatnog prava, a posebno uredbi (EZ) br. 593/2008 ⁽¹⁴⁾ i (EU) br. 1215/2012 ⁽¹⁵⁾ Europskog parlamenta i Vijeća.
- (81) Prilog Uredbi (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁶⁾ trebalo bi izmijeniti kako bi se uključilo upućivanje na ovu Direktivu radi olakšavanja prekogranične suradnje pri provedbi ove Direktive.
- (82) Prilog I. Direktivi 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁷⁾ trebalo bi izmijeniti kako bi se uključilo upućivanje na ovu Direktivu radi osiguranja zaštite kolektivnih interesa potrošača utvrđenih ovom Direktivom.
- (83) Potrošači bi trebali moći ostvariti korist od svojih prava na temelju ove Direktive čim se počnu primjenjivati odgovarajuće nacionalne mjere za prenošenje. Te bi se nacionalne mjere za prenošenje trebale stoga primjenjivati i na ugovore na neodređeno i na određeno vrijeme koji su sklopljeni prije datuma početka primjene i kojima se predviđa isporuka digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga tijekom određenog razdoblja, bilo kontinuirano bilo putem niza jednokratnih isporuka, ali samo u odnosu na digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su isporučeni nakon datuma početka primjene nacionalnih mjera za prenošenje. Međutim, kako bi se osigurala ravnoteža između legitimnih interesa potrošača i trgovaca, nacionalne mjere za prenošenje odredbi ove Direktive o preinaci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i pravu na pravnu zaštitu trebale bi se primjenjivati samo na ugovore sklopljene nakon datuma početka primjene u skladu s ovom Direktivom.
- (84) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima ⁽¹⁸⁾, države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o svojim mjerama za prenošenje priložiti jedan ili više dokumenata u kojima se objašnjava veza između sastavnih dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata za prenošenje. U pogledu ove Direktive zakonodavac smatra opravdanim dostavljanje takvih dokumenata.
- (85) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s Uredbom (EZ) br. 45/2001 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁹⁾ te je on dao mišljenje 14. ožujka 2017. ⁽²⁰⁾
- (86) S obzirom na to da ciljeve ove Direktive, odnosno doprinijeti funkcioniranju unutarnjeg tržišta sustavnim rješavanjem prepreka isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koje su povezane s ugovornim pravom uz istodobno sprečavanje pravne fragmentacije, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se zbog osiguravanja sveukupne koherentnosti nacionalnih prava usklađivanjem pravila ugovornog prava kojima bi se isto tako omogućile koordinirane radnje provedbe oni na bolji način mogu ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (87) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i slobode te načela priznata posebno Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, uključujući ona utvrđena u njezinim člancima 16., 38. i 47.,

⁽¹⁴⁾ Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I) (SL L 177, 4.7.2008., str. 6.).

⁽¹⁵⁾ Uredba (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima (SL L 351, 20.12.2012., str. 1.).

⁽¹⁶⁾ Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (OJ L 345, 27.12.2017, str. 1.).

⁽¹⁷⁾ Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (SL L 110, 1.5.2009., str. 30.).

⁽¹⁸⁾ SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

⁽¹⁹⁾ Uredba (EZ) br. 45/2001 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. prosinca 2000. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama i tijelima Zajednice i o slobodnom kretanju takvih podataka (SL L 8, 12.1.2001., str. 1.).

⁽²⁰⁾ SL C 200, 23.6.2017, str. 10.

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Predmet i svrha

Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta uz istovremeno osiguravanje visokog stupnja zaštite potrošača utvrđivanjem zajedničkih pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora između trgovaca i potrošača o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, posebno pravila o:

- usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom,
- pravnim sredstvima u slučaju neusklađenosti ili neisporuke te načinima ostvarivanja tih pravnih sredstava, i
- preinaci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Članak 2.

Definicije

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „digitalni sadržaj” znači podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;
2. „digitalna usluga” znači:
 - (a) usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili
 - (b) usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge;
3. „roba s digitalnim elementima” znači bilo koja materijalna pokretnina koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana s njima tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcioniranje te robe;
4. „integracija” znači povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s komponentama digitalnog okružja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogli upotrebljavati u skladu sa zahtjevima u pogledu usklađenosti predviđenima ovom Direktivom;
5. „trgovac” znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja djeluje, među ostalim preko drugih osoba koje djeluju u ime ili za račun te fizičke ili pravne osobe, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom;
6. „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
7. „cijena” znači novčani iznos ili digitalno iskazana vrijednost koje je potrebno platiti u zamjenu za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;
8. „osobni podaci” znači osobni podaci kako su definirani u članku 4. točki 1. Uredbe (EU) 2016/679;
9. „digitalno okružje” znači hardver, softver i svaki mrežni priključak kojima se potrošač koristi kako bi pristupio digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili se njima služio;
10. „kompatibilnost” znači sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcioniraju s hardverom ili softverom s pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertirati;

11. „funkcionalnost“ znači sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvršavaju funkcije s obzirom na svoju svrhu;
12. „interoperabilnost“ znači sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcioniraju s hardverom ili softverom drukčijim od onih s pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste;
13. „trajni nosač podataka“ znači svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućuje da informacije, koje su toj osobi osobno upućene, pohrani tako im može naknadno pristupiti tijekom razdoblja koje odgovara svrhama za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjeno reproduciranje pohranjenih informacija.

Članak 3.

Područje primjene

1. Ova se Direktiva primjenjuje na svaki ugovor na temelju kojeg trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti određenu cijenu.

Ova se Direktiva također primjenjuje ako trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako osobne podatke koje dostavi potrošač trgovac obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s ovom Direktivom ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s pravnim zahtjevima kojima trgovac podliježe, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.

2. Ova se Direktiva primjenjuje i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača.

3. Uz iznimku članka 5. i 13., ova se Direktiva primjenjuje i na sve materijalne nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja.

4. Ova se Direktiva ne primjenjuje na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani s robom u smislu članka 2. točke 3. i koji se isporučuju zajedno s robom na temelju ugovora o kupoprodaji te robe, neovisno o tome isporučuje li takav digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu prodavatelj ili treća strana. U slučaju dvojbe o tome čini li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji, predmnijeva se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.

5. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore o:

- (a) pružanju usluga koje nisu digitalne usluge, neovisno o tome je li trgovac upotrijebio digitalne oblike ili sredstva kako bi proizveo krajnji proizvod usluge ili ga isporučio ili prenio potrošaču;
- (b) elektroničkim komunikacijskim uslugama kako su definirane u članku 2. točki 4. Direktive (EU) 2018/1972, uz iznimku brojevno neovisnih interpersonalnih komunikacijskih usluga kako su definirane u članku 2. točki 7. te direktive;
- (c) zdravstvenoj zaštiti kako je definirana u članku 3. točki (a) Direktive 2011/24/EU;
- (d) uslugama kockanja, odnosno uslugama koje uključuju klađenje na uloge s novčanom vrijednošću u igrama na sreću, uključujući one s elementom vještine, poput lutrijskih igara, igara u kasinima, pokera i oklada, elektroničkim putem ili putem bilo koje druge tehnologije za olakšavanje komunikacije te na pojedinačan zahtjev primatelja takvih usluga;
- (e) financijskim uslugama kako su definirane u članku 2. točki (b) Direktive 2002/65/EZ;
- (f) softveru koji trgovac nudi na temelju besplatne i otvorene licence, pri čemu potrošač ne plaća cijenu, a osobne podatke koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu poboljšanja sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti tog konkretnog softvera;
- (g) isporuci digitalnog sadržaja kada je digitalni sadržaj stavljen na raspolaganje javnosti tehnologijom različitom od prijenosa signala kao dio nastupa ili događanja, poput digitalnih kinematografskih projekcija;

(h) digitalnom sadržaju koji pružaju tijela javnog sektora država članica u skladu s Direktivom 2003/98/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²¹⁾.

6. Ne dovodeći u pitanje stavak 4. ovog članka, ako jedan ugovor između istog trgovca i istog potrošača u paketu uključuje elemente isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i elemente pružanja drugih usluga ili robe, ova Direktiva primjenjuje se samo na elemente ugovora koji se tiču digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Članak 19. ove Direktive ne primjenjuje se ako paket u smislu Direktive (EU) 2018/1972 uključuje elemente usluge pristupa internetu kako je definirana u članku 2. točki 2. Uredbe (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²²⁾ ili brojeno utemeljene interpersonalne komunikacijske usluge kako je definirana u članku 2. točki 6. Direktive (EU) 2018/1972.

Ne dovodeći u pitanje članak 107. stavak 2. Direktive (EU) 2018/1972, učinci koje raskid jednog elementa iz paketa ugovora može imati na druge elemente paketa ugovora uređuju se nacionalnim pravom.

7. Ako je bilo koja odredba ove Direktive proturječna odredbi nekog drugog akta Unije kojim se uređuje posebni sektor ili predmet, odredba tog drugog akta Unije ima prednost nad ovom Direktivom.

8. Pravo Unije o zaštiti osobnih podataka primjenjuje se na sve osobne podatke koji se obrađuju u vezi s ugovorima iz stavka 1.

Ovom se Direktivom osobito ne dovode u pitanje Uredba (EU) 2016/679 i Direktiva 2002/58/EZ. U slučaju proturječnosti između odredaba ove Direktive i prava Unije o zaštiti osobnih podataka, potonje ima prednost.

9. Ovom se Uredbom ne dovode u pitanje propisi Unije i nacionalni propisi o autorskom pravu i srodnim pravima, uključujući Direktivu 2001/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²³⁾.

10. Ovom se Direktivom ne utječe na slobodu država članica da uređuju aspekte općeg ugovornog prava kao što su pravila o sklapanju, valjanosti, ništetnosti ili učincima ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, u mjeri u kojoj oni nisu uređeni ovom Direktivom, ili pravu na naknadu štete.

Članak 4.

Razina usklađivanja

Države članice u nacionalnom pravu ne zadržavaju ni u njega uvode odredbe koje odstupaju od onih utvrđenih ovom Direktivom, uključujući i blaže ili strože odredbe kojima se osigurava različita razina zaštite potrošača, osim ako je ovom Direktivom drukčije predviđeno.

Članak 5.

Isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

1. Trgovac isporučuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču. Ako se ugovorne strane ne dogovore drukčije, trgovac bez nepotrebne odgode isporučuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu nakon sklapanja ugovora.

⁽²¹⁾ Direktiva 2003/98/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 17. studenoga 2003. o ponovnoj upotrebi informacija javnog sektora (SL L 345, 31.12.2003., str. 90.).

⁽²²⁾ Uredba (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu i maloprodajnim naknadama za regulirane komunikacije unutar EU-a te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ i Uredbe (EU) br. 531/2012 (SL L 310, 26.11.2015., str. 1.).

⁽²³⁾ Direktiva 2001/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 22. svibnja 2001. o usklađivanju određenih aspekata autorskog i srodnih prava u informacijskom društvu (SL L 167, 22.6.2001., str. 10.).

2. Smatra se da je trgovac ispunio svoju obvezu u pogledu isporuke u trenutku:
- (a) kada su digitalni sadržaj ili bilo koje sredstvo prikladno za pristup digitalnom sadržaju ili njegovo preuzimanje stavljene na raspolaganje ili učinjeni dostupnim potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu;
 - (b) kada je digitalna usluga učinjena dostupnom potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu.

Članak 6

Usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Trgovac potrošaču isporučuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji ispunjavaju zahtjeve navedene u člancima 7., 8. i 9., ako je primjenjivo, ne dovodeći u pitanje članak 10.

Članak 7.

Subjektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti

Kako bi bili u skladu s ugovorom, digitalni sadržaj ili digitalna usluga osobito moraju, ako je primjenjivo:

- (a) odgovarati opisu, količini i kvaliteti te posjedovati funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je utvrđeno ugovorom;
- (b) biti prikladni za bilo koju posebnu namjenu za koju su potrebni potrošaču i s kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je trgovac dao pristanak;
- (c) biti isporučeni sa svom dodatnom opremom, uputama, uključujući upute za instalaciju, i korisničkom podrškom, kako je utvrđeno ugovorom; i
- (d) ažurirati se kako je utvrđeno ugovorom.

Članak 8

Objektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti

1. Pored ispunjavanja svih subjektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti, digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju:
- (a) biti prikladni za upotrebu u svrhe za koje bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristili, uzimajući u obzir, ako je primjenjivo, sve postojeće propise Unije i nacionalne propise, tehničke standarde ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjive kodekse ponašanja u dotičnom sektoru;
 - (b) odgovarati količini i posjedovati svojstva i radne značajke, uključujući one koji se odnose na funkcionalnost, kompatibilnost, dostupnost, kontinuitet i sigurnost, koji su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju, osim ako trgovac dokaže:
 - i. da trgovac nije znao niti je razumno mogao znati za predmetnu javnu izjavu;
 - ii. da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava ispravljena na jednak ili usporediv način kao i kada je dana; ili
 - iii. da ta javna izjava nije mogla utjecati na odluku o nabavi digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;
 - (c) ako je primjenjivo, biti isporučeni zajedno sa svom dodatnom opremom i uputama čiji primitak potrošač može razumno očekivati; i
 - (d) biti usklađeni sa svakom pokusnom verzijom ili pretpregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje je trgovac stavio na raspolaganje prije sklapanja ugovora.

2. Trgovac osigurava da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga ostali usklađeni te da mu se ta ažuriranja isporučuju, tijekom razdoblja:

- (a) unutar kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu s ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tijekom određenog razdoblja; ili
- (b) unutar kojeg potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka.

3. Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja je isporučio trgovac u skladu sa stavkom 2., trgovac nije odgovoran za neusklađenost koja proizlazi isključivo iz propuštanja instalacije relevantnog ažuriranja, pod sljedećim uvjetima:

- (a) trgovac je obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da ga instalira; i
- (b) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posljedica nedostataka u uputama za instalaciju koje je dostavio trgovac.

4. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti usklađeni tijekom cijelog tog razdoblja.

5. Neusklađenost u smislu stavka 1. ili 2. ne postoji ako je, u trenutku sklapanja ugovora, potrošač bio posebno obaviješten da određena značajka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti utvrđenih u stavku 1. ili 2. te ako je potrošač izričito i zasebno prihvatio to odstupanje pri sklapanju ugovora.

6. Ako se ugovorne strane ne dogovore drukčije, digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju se u najnovijoj verziji koja je bila dostupna u trenutku sklapanja ugovora.

Članak 9.

Nepravilna integracija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Svaka neusklađenost koja je posljedica nepravilne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u digitalno okruženje potrošača smatra se neusklađenošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako je:

- (a) integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršio trgovac ili je to izvršeno pod njegovom odgovornošću; ili
- (b) integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge trebao izvršiti potrošač te je nepravilna integracija posljedica nedostataka u uputama za integraciju koje je dostavio trgovac.

Članak 10.

Prava trećih strana

Ako ograničenje koje je posljedica povrede prava treće strane, osobito pravâ intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s člancima 7. i 8., države članice osiguravaju da potrošač ima pravo na pravna sredstva u pogledu neusklađenosti predviđena člankom 14., osim ako je nacionalnim pravom predviđena ništetnost ili poboynost ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u takvim slučajevima.

Članak 11.

Odgovornost trgovca

1. Trgovac je odgovoran za svaku neisporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s člankom 5.

2. Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za svaku neusklađenost u skladu s člancima 7., 8. i 9. koja postoji u trenutku isporuke, ne dovodeći u pitanje članak 8. stavak 2. točku (b).

Ako je u skladu s nacionalnim pravom trgovac odgovoran samo za neusklađenost koja postane očita u određenom roku nakon isporuke, taj rok ne smije biti kraći od dvije godine od trenutka isporuke, ne dovodeći u pitanje članak 8. stavak 2. točku (b).

Ako u skladu s nacionalnim pravom prava utvrđena u članku 14. podliježu i roku zastare ili pak podliježu samo roku zastare, države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korištenje pravnih sredstava utvrđenih u članku 14. za svaku neusklađenost koja postoji u trenutku navedenom u prvom podstavku i koja postane očita unutar roka navedenog u drugom podstavku.

3. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tijekom određenog razdoblja, trgovac je odgovoran za neusklađenost u skladu s člancima 7., 8. i 9. koja se pojavi ili postane očita tijekom razdoblja unutar kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu s ugovorom.

Ako u skladu s nacionalnim pravom prava utvrđena u članku 14. podliježu i roku zastare ili pak podliježu samo roku zastare, države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korištenje pravnih sredstava utvrđenih u članku 14. za svaku neusklađenost koja se pojavi ili postane očita tijekom razdoblja navedenog u prvom podstavku.

Članak 12.

Teret dokazivanja

1. Teret dokazivanja u odnosu na to jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni u skladu s člankom 5. je na trgovcu.

2. U slučajevima iz članka 11. stavka 2. teret dokazivanja u odnosu na to jesu li isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni u trenutku isporuke je na trgovcu za onu neusklađenost koja postane očita u roku od godinu dana od trenutka isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

3. U slučajevima iz članka 11. stavka 3. teret dokazivanja u odnosu na to jesu li isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni tijekom razdoblja unutar kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu s ugovorom je na trgovcu za onu neusklađenost koja postane očita tijekom tog razdoblja.

4. Stavci 2. i 3. ne primjenjuju se ako trgovac dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno s tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu te ako je trgovac na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o tim zahtjevima prije sklapanja ugovora.

5. Potrošač surađuje s trgovcem, u mjeri u kojoj je to razumno moguće i potrebno, kako bi se utvrdilo je li uzrok neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, u trenutku utvrđenom u članku 11. stavku 2. ili 3., ovisno o slučaju, digitalno okruženje potrošača. Obveza suradnje ograničena je na ona tehnički dostupna sredstva koja su najmanje nametljiva za potrošača. Ako potrošač ne surađuje i ako je trgovac o tom zahtjevu potrošača obavijestio na jasan i razumljiv način prije sklapanja ugovora, teret dokazivanja u odnosu na to je li neusklađenost postojala u trenutku utvrđenom u članku 11. stavku 2. ili 3., ovisno o slučaju, je na potrošaču.

Članak 13.

Pravno sredstvo u slučaju neisporuke

1. Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu s člankom 5., potrošač poziva trgovca da mu isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu. Ako trgovac nakon toga ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez nepotrebne odgode ili unutar dodatnog roka koji su ugovorne strane izričito dogovorile, potrošač ima pravo raskinuti ugovor.

2. Stavak 1. ne primjenjuje se i potrošač ima pravo odmah raskinuti ugovor:
 - (a) ako je trgovac izjavio da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je to iz okolnosti slučaja očito;
 - (b) ako su se potrošač i trgovac dogovorili ili je iz okolnosti sklapanja ugovora očito da je određeno vrijeme isporuke ključno za potrošača, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u tom trenutku.
3. Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa stavkom 1. ili 2. ovog članka, na odgovarajući se način primjenjuju članci od 15. do 18.

Članak 14.

Pravna sredstva u slučaju neusklađenosti

1. U slučaju neusklađenosti potrošač ima pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili na razmjerno sniženje cijene ili na raskid ugovora, u skladu s uvjetima utvrđenima u ovom članku.
2. Potrošač ima pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako bi to bilo nemoguće ili bi time trgovcu nastali nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti pojedinog slučaja, uključujući sljedeće:
 - (a) vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da ne postoji neusklađenost; i
 - (b) značaj neusklađenosti.
3. Trgovac usklađuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavkom 2. u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio trgovca o neusklađenosti, besplatno i bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i svrhu za koju su potrošaču taj digitalni sadržaj ili ta digitalna usluga bili potrebni.
4. Potrošač ima pravo ili na razmjerno sniženje cijene u skladu sa stavkom 5., ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni u zamjenu za plaćanje određene cijene, ili na raskid ugovora u skladu sa stavkom 6., u bilo kojem od sljedećih slučajeva:
 - (a) otklanjanje neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nerazmjerno u skladu sa stavkom 2.;
 - (b) trgovac nije uskladio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavkom 3.;
 - (c) neusklađenost postoji unatoč pokušaju trgovca da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu;
 - (d) neusklađenost je tako ozbiljna da su trenutačno sniženje cijene ili raskid ugovora opravdani; ili
 - (e) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti očito da neće otkloniti neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača.
5. Sniženje cijene razmjerno je smanjenju vrijednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u usporedbi s vrijednošću koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su usklađeni.

Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju tijekom određenog razdoblja u zamjenu za određenu cijenu, sniženje cijene primjenjuje se na razdoblje tijekom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili usklađeni.

6. Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju u zamjenu za određenu cijenu, potrošač ima pravo raskinuti ugovor samo ako neusklađenost nije neznatna. Teret dokazivanja u odnosu na to je li neusklađenost neznatna je na trgovcu.

Članak 15.

Ostvarivanje prava na raskid

Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora putem izjave trgovcu u kojoj se izražava odluka potrošača o raskidu ugovora.

Članak 16

Obveze trgovca u slučaju raskida

1. U slučaju raskida ugovora trgovac potrošaču nadoknađuje sve iznose koje je platio na temelju ugovora.

Međutim, u slučajevima kada se ugovorom predviđa isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u zamjenu za određenu cijenu i tijekom određenog razdoblja, a digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili su usklađeni tijekom određenog razdoblja prije raskida ugovora, trgovac potrošaču nadoknađuje samo razmjerni dio plaćene cijene koji odgovara razdoblju tijekom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili neusklađeni i svaki dio cijene koji je potrošač platio unaprijed za bilo koje razdoblje ugovora koje bi bilo preostalo da ugovor nije bio raskinut.

2. U odnosu na osobne podatke potrošača, trgovac je dužan pridržavati se primjenjivih obveza iz Uredbe (EU) 2016/679.

3. Trgovac se suzdržava od korištenja svakog sadržaja koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, osim ako:

- (a) takav sadržaj nije koristan izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac;
- (b) takav se sadržaj odnosi samo na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac;
- (c) trgovac je objedinio takav sadržaj s drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore; ili
- (d) takav su sadržaj zajednički ga proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.

4. Osim u situacijama navedenima u stavku 3. točki (a), (b) ili (c), trgovac potrošaču na njegov zahtjev stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac.

Potrošač ima pravo preuzeti taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku i strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

5. Trgovac može spriječiti da potrošač nastavi upotrebljavati digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, posebice tako da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača, ne dovodeći u pitanje stavak 4.

Članak 17

Obveze potrošača u slučaju raskida

1. Potrošač se nakon raskida ugovora suzdržava od upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te od njihova stavljanja na raspolaganje trećim stranama.

2. Ako je digitalni sadržaj isporučen na materijalnom nosaču podataka, potrošač, na zahtjev i na trošak trgovca, bez nepotrebne odgode vraća trgovcu materijalni nosač podataka. Ako trgovac odluči zatražiti povrat materijalnog nosača podataka, taj zahtjev podnosi u roku od 14 dana od dana kada je trgovac obaviješten o odluci potrošača da raskine ugovor.

3. Potrošač nije odgovoran za plaćanje upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razdoblju koje je prethodilo raskidu ugovora, a tijekom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili neusklađeni.

Članak 18

Rokovi i načini na koje trgovac vraća plaćeno

1. Svaki iznos koji je trgovac dužan vratiti potrošaču u skladu s člankom 14. stavcima 4. i 5. ili člankom 16. stavkom 1. zbog sniženja cijene ili raskida ugovora vraća se bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od dana kada je trgovac obaviješten o odluci potrošača da se pozove na svoje pravo na sniženje cijene ili na raskid ugovora.

2. Trgovac vraća plaćeno istim sredstvom plaćanja koje je potrošač upotrijebio pri plaćanju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako potrošač izričito pristane na drukčiji način povrata i pod uvjetom da potrošač ne snosi nikakve troškove zbog tog vraćanja.

3. Trgovac potrošaču ne smije zaračunati nikakvu pristojbu u pogledu vraćanja plaćenog.

Članak 19.

Preinaka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

1. Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tijekom određenog razdoblja, trgovac može preinačiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu izvan okvira onoga što je potrebno kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje bili usklađeni sukladno člancima 7. i 8., ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

(a) ugovorom je dopuštena takva preinaka te se u njemu navodi valjan razlog za nju;

(b) takva preinaka izvršena je bez dodatnih troškova za potrošača;

(c) potrošač je o preinaci obaviješten na jasan i razumljiv način; i

(d) u slučajevima iz stavka 2. potrošač je u razumnom roku prije preinake na trajnom nosaču podataka obaviješten o značajkama i trenutku preinake te o pravu na raskid ugovora u skladu sa stavkom 2. ili o mogućnosti zadržavanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez takve preinake u skladu sa stavkom 4.

2. Potrošač ima pravo raskinuti ugovor ako se preinakom negativno utječe na pristup potrošača digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili korištenje njima, osim ako je takav negativan utjecaj neznatan. U tom slučaju, potrošač ima pravo na besplatan raskid ugovora u roku od 30 dana od primitka informacije ili od trenutka kada je trgovac preinačio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, ovisno o tome što je nastupilo kasnije.

3. Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa stavkom 2. ovog članka, na odgovarajući se način primjenjuju članci od 15. do 18.

4. Stavci 2. i 3. ovog članka ne primjenjuju se ako je trgovac omogućio potrošaču da bez dodatnih troškova zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez preinake te ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje usklađeni.

Članak 20.**Pravo na pravnu zaštitu**

Ako trgovac odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu isporučeni ili zbog neusklađenosti do kojih je došlo činjenjem ili propustom određene osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, trgovac ima pravo na pravna sredstva protiv odgovorne osobe ili odgovornih osoba u nizu komercijalnih transakcija. Osoba protiv koje trgovac može ostvarivati pravna sredstva i odgovarajući postupci i uvjeti ostvarenja određuju se nacionalnim pravom.

Članak 21.**Provedba**

1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i učinkovitih sredstava za osiguravanje usklađenosti s ovom Direktivom.
2. Sredstva navedena u stavku 1. uključuju odredbe u skladu s kojima jedno od tijela navedenih u nastavku ili više njih, kako je određeno nacionalnim pravom, mogu pokrenuti postupak pred sudovima ili nadležnim upravnim tijelima za osiguranje primjene nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva:
 - (a) javna tijela ili njihovi predstavnici;
 - (b) organizacije potrošača koje imaju legitiman interes za zaštitu potrošača;
 - (c) profesionalne organizacije s legitimnim interesom za djelovanje;
 - (d) neprofitna tijela, organizacije ili udruženja koji su aktivni u području zaštite prava i sloboda ispitanika kako su utvrđeni u članku 80. Uredbe (EU) 2016/679.

Članak 22.**Obvezujuća narav**

1. Ako ovom Direktivom nije predviđeno drukčije, sve ugovorne odredbe kojima se, na štetu potrošača, isključuje primjena nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva, odstupa od njih ili mijenjaju njihovi učinci prije no što potrošač obavijesti trgovca o neisporuci ili neusklađenosti ili prije no što trgovac obavijesti potrošača o preinaci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s člankom 19. nisu obvezujuće za potrošača.
2. Ova Direktiva ne sprečava trgovca da potrošaču ponudi ugovorna rješenja koja nadilaze okvir zaštite predviđen u ovoj Direktivi.

Članak 23.**Izmjene Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ**

1. U Prilogu Uredbi (EU) 2017/2394 dodaje se sljedeća točka:

„28. Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1.).”.
2. U Prilogu I. Direktivi 2009/22/EZ dodaje se sljedeća točka:

„17. Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1.).”.

Članak 24.**Prenošenje**

1. Države članice do 1. srpnja 2021. donose i objavljuju odredbe potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

One primjenjuju te odredbe od 1. siječnja 2022.

Kada države članice donose te odredbe, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice.

Države članice Komisiji dostavljaju tekst odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.

2. Odredbe ove Direktive primjenjuju se na isporuku digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koja se provodi od 1. siječnja 2022., uz iznimku članaka 19. i 20. ove Direktive, koji se primjenjuju samo na ugovore sklopljene od tog datuma.

Članak 25.

Preispitivanje

Komisija najkasnije 12. lipnja 2024. preispituje primjenu ove Direktive te podnosi izvješće Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru. U tom se izvješću razmatra, među ostalim, potreba usklađivanja pravila koja se primjenjuju na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga osim onih obuhvaćenih ovom Direktivom, među ostalim u zamjenu za oglase.

Članak 26.

Stupanje na snagu

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

Članak 27.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 20. svibnja 2019.

Za Europski parlament

Predsjednik

A. TAJANI

Za Vijeće

Predsjednik

G. CIAMBA