

PROVEDBENA UREDBA KOMISIJE (EU) 2019/2243**od 17. prosinca 2019****o utvrđivanju predložka za sažetak ugovora za pružatelje javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu s Direktivom (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Direktivu (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija ⁽¹⁾, a posebno njezin članak 102. stavak 3.,

budući da:

- (1) Kako bi se odredili glavni elementi sažetka ugovora koji su pružatelji javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga dužni dati potrošačima, mikropoduzećima, malim poduzećima i neprofitnim organizacijama na temelju članka 102. stavaka 1. i 2. Direktive (EU) 2018/1972, trebalo bi utvrditi predložak s glavnim elementima sažetka ugovora. Sažetak ugovora trebao bi biti lako čitljiv, razumljiv i usporediv te imati ujednačen format i strukturu.
- (2) Informacije u sažetku ugovora, u tiskanom ili elektroničkom obliku, moraju ispunjavati relevantne zahtjeve za pristupačnost iz prava Unije kojima se usklađuju zahtjevi za pristupačnost proizvoda i usluga predviđeni Direktivom (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²⁾.
- (3) Sažetak ugovora mora biti u skladu s obvezama koje proizlaze iz propisa o zaštiti potrošača kao što su Direktiva Vijeća 93/13/EEZ ⁽³⁾, Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁴⁾ te Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁵⁾. On usto mora biti u skladu s pravima i obvezama koji proizlaze iz propisa o zaštiti osobnih podataka, kao što je Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁶⁾.
- (4) Kako bi bio što lakši za čitanje, sažetak ugovora ispisan lako čitljivim fontom ne bi trebao biti dulji od ekvivalenta jedne stranice formata A4, osim u opravdanim slučajevima. Za pakete usluga ne bi trebao biti dulji od triju stranica formata A4 ako je ispisan lako čitljivim fontom. Opravdani razlog za veću duljinu mogla bi, primjerice, biti pristupačnost za potrošače s invaliditetom. Kako bi ponude elektroničkih komunikacijskih usluga bile usporedive, sažetak ugovora trebao bi imati jasno odvojene naslove pod koje bi trebali biti razvrstani različiti elementi. Da bi potrošači lakše razumjeli i brzo prepoznali važne informacije, relevantni elementi pod pojedinim naslovom trebali bi biti opisani kratkim rečenicama. Radi čitljivosti i kvalitete ispisivanja, između rubova i teksta sažetka ugovora trebalo bi ostaviti dovoljan razmak.

⁽¹⁾ SL L 312, 17.12.2018., str. 36.⁽²⁾ Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70).⁽³⁾ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.).⁽⁴⁾ 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 (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).⁽⁵⁾ 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.).⁽⁶⁾ 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 (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

- (5) Čitljivost fonta ovisi o raznim čimbenicima i uključuje odnos između udaljenosti gledanja, visine znaka te toga može li se veličina fonta lako povećati kad je u elektroničkom obliku. Smatra se da mnogi potrošači s male udaljenosti lako mogu čitati font veličine 10 točaka. Naslovi bi se od teksta trebali moći jasno razlikovati, npr. prema većoj veličini fonta. Da bi se poboljšala čitljivost mogu se upotrijebiti uobičajeni grotski fontovi. Čitljivost bi usto trebalo postići dostatnim kontrastom između fonta i pozadine u skladu s najsuvremenijom praksom, osobito ako se upotrebljavaju boje.
- (6) Premda bi sažetak ugovora u pravilu trebao biti napisan fontom veličine najmanje 10 točaka, za elektroničke uređaje ili kanale za prodaju elektroničkih komunikacijskih usluga, primjerice unaprijed plaćene usluge koje su uglavnom prodaju u dućanima, u opravdanim će ga slučajevima, primjerice da bi odgovarao veličini pakiranja ili uređaja, možda trebati umanjiti. Unaprijed plaćene usluge katkad se prodaju u pakiranjima kojima su dimenzije takve da font veličine 10 točaka nije izvediv.
- (7) Zahtijevane bi informacije trebalo dati izravno u sažetku, a ne upućivanjem na druge izvore informacija, osim ako je to posebno dopušteno u uputama za popunjavanje sažetka. Upotrijebljeni slikovni elementi, primjerice simboli, ikone i grafički prikazi, ili internetske poveznice i skočni prozori ne bi trebali otežavati čitljivost ni biti toliko nametljivi da mogu odvratiti potrošačevu pozornost sa sadržaja sažetka. Sadržaj sažetka ugovora trebao bi biti usmjeren na ključne informacije koje su potrošaču potrebne za usporedbu ponuda i donošenje utemeljenih odluka.
- (8) Trebalo bi izbjegavati specijalizirani jezik, tehnički žargon i pokrate.
- (9) Potrošačima je veoma važno da su usluge opisane na standardiziran način. U sažetku ugovora trebalo bi navesti usluge na koje se odnosi i, prema potrebi, količine uključene u obračunsko razdoblje. Količine bi se trebale odnositi na količinu poziva, poruka i podataka uključenu u uslugu, što, prema potrebi, obuhvaća i politiku pravedne uporabe roaminga koju primjenjuje pružatelj usluge. Pozivi bi trebali biti izraženi u minutama ili sekundama u skladu s informacijama koje je pružatelj usluge dao prije sklapanja ugovora, poruke brojčano, a podaci u megabajtima ili gigabajtima, ako je relevantno.
- (10) Sažetak ugovora trebao bi sadržavati informacije koje potrošačima omogućuju da stupe u kontakt s pružateljem usluge, osobito za slučaj prigovora. Relevantne informacije za kontakt mogu obuhvaćati, uz adresu e-pošte ili telefonski broj, mogućnost obraćanja putem internetskih obrazaca ili drugih oblika izravnog kontakta.
- (11) Elektroničke komunikacijske usluge trebalo bi jasno opisati i navesti njihove glavne karakteristike. Po potrebi bi trebalo opisati vrstu opreme.
- (12) Člankom 4. stavkom 1. točkom (d) Uredbe (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁷⁾ zahtijeva se da se u ugovoru koji obuhvaća usluge pristupa internetu među ostalim navede jasno i razumljivo objašnjenje o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i oglašenoj brzini preuzimanja i učitavanja u slučaju fiksnih mreža ili o procijenjenoj maksimalnoj i oglašenoj brzini preuzimanja i učitavanja u slučaju pokretnih mreža. Člankom 102. stavkom 3. točkom (f) Direktive (EU) 2018/1972 zahtijeva se da sažetak tih informacija bude uvršten u sažetak ugovora. Sažetak ugovora trebao bi sadržavati barem uobičajeno dostupnu i maksimalnu brzinu preuzimanja i učitavanja usluga pristupa internetu u slučaju fiksnih mreža i procijenjenu maksimalnu brzinu preuzimanja i učitavanja usluga pristupa internetu u slučaju mobilnih mreža.

(7) Uredba (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji (SL L 310, 26.11.2015., str. 1.).

- (13) U članku 4. stavku 1. točki (e) Uredbe (EU) 2015/2120 zahtijeva se da se u ugovoru koji obuhvaća usluge pristupa internetu navede jasno i razumljivo objašnjenje o pravnim sredstvima dostupnima korisniku u skladu s nacionalnim pravom u slučaju svake razlike između stvarne izvedbe usluge pristupa internetu i izvedbe navedene u ugovoru. Člankom 102. stavkom 3. točkom (f) Direktive (EU) 2018/1972 zahtijeva se da sažetak tog objašnjenja bude uvršten u sažetak ugovora. U sažetku ugovora trebala bi ukratko biti navedena pravna sredstva koja su dostupna potrošaču prema nacionalnom pravu ako postoji razlika između stvarne izvedbe pristupa internetu s obzirom na brzinu ili druge parametre kvalitete usluge i izvedbe navedene u ugovoru.
- (14) Informacije o cijeni trebale bi obuhvaćati primjenjivu cijenu aktivacije, periodične naknade i naknade povezane s potrošnjom kao što su cijena po obračunskom razdoblju i po mjesecu kako bi se omogućilo uspoređivanje, eventualne popuste te, prema potrebi, cijenu opreme. Ako se primjenjuje promotivna cijena, to bi trebalo jasno navesti, zajedno s razdobljem u kojem popust vrijedi i punom cijenom bez popusta. Informacije o tarifama koji nisu uključene u periodičnu cijenu mogu biti opsežne, pa bi u sažetku trebalo biti dovoljno navesti da su te informacije dostupne zasebno kao dio potpunih informacija pruženih prije sklapanja ugovora, primjerice elektroničkim putem.
- (15) Informacije o uvjetima raskida ugovora pod naslovom „Trajanje, obnova i raskid” trebale bi se odnositi na raskid ugovora, također i za ponude u paketu, zbog njegova isteka i zbog prijevremenog raskida, prema potrebi u skladu s pravom Unije i nacionalnim pravom, uključujući naknade za prijevremeni raskid i informacije o otključavanju terminalne opreme.
- (16) Ako su informacije o raznim proizvodima i uslugama za krajnje korisnike s invaliditetom opsežne i raznovrsne, u sažetku ugovora može se navesti da su te detaljne informacije dostupne zasebno, primjerice elektroničkim putem.
- (17) Pružatelji mogu u neobveznom odjeljku o drugim relevantnim informacijama navesti dodatne informacije koje se zahtijevaju pravom Unije ili nacionalnim pravom prije nego što se potrošača obveže ugovorom ili odgovarajućom ponudom. To bi, primjerice, mogle biti informacije o promjeni pružatelja usluge, sigurnosti, postupanju s osobnim podacima, potrošnji energije ili proizvodnji ugljika. Ako države članice iskoriste svoje pravo da u nacionalnim propisima zadrže ili u njih uvedu odredbe o aspektima koji nisu obuhvaćeni člankom 102. Direktive (EU) 2018/1972, relevantne bi se informacije mogle navesti u tom neobveznom odjeljku.
- (18) U skladu s člankom 123. Direktive (EU) 2018/1972 Komisija periodično preispituje primjenu ove provedbene uredbe kao dio izvješća o primjeni dijela III. glave III. te direktive.
- (19) Savjetovanje je obavljeno s Tijelom europskih regulatora za elektroničke komunikacije.
- (20) Mjere predviđene ovom Uredbom u skladu su s mišljenjem Odbora za komunikacije,

DONIJELA JE OVU UREDBU:

Članak 1.

Predložak sažetka ugovora

Pružatelji javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga koje nisu usluge prijenosa koje se upotrebljavaju za pružanje usluga komunikacije između strojeva dužni su za izradu sažetka ugovora upotrebljavati obrazac utvrđen u dijelu A Priloga u skladu s uputama iz dijela B Priloga.

Članak 2.**Prikaz sadržaja**

1. Ispisani sažetak ugovora ne smije biti dulji od ekvivalenta jedne stranice formata A4, osim u opravdanim slučajevima. Ako su usluge ili usluge i terminalna oprema, koje obuhvaćaju barem uslugu pristupa internetu ili javno dostupne brojevno utemeljene interpersonalne komunikacijske usluge, združene kao paket u jedinstven ugovor, ispisani sažetak ugovora ne smije biti dulji od ekvivalenta triju stranica formata A4, osim u opravdanim slučajevima.
2. Informacije u sažetku ugovora navode se redoslijedom naslova utvrđenim u Prilogu u okomitom formatu. Upotrijebljena vrsta fonta mora biti takva da je tekst lako čitljiv. Veličina fonta je najmanje 10 točaka. U opravdanim se okolnostima veličina fonta može smanjiti; u takvim se slučajevima mora pružiti mogućnost da se sažetak ugovora uveća elektroničkim sredstvima ili da se na zahtjev dobije sažetak ugovora s fontom veličine od najmanje 10 točaka.
3. Sadržaj sažetka ugovora mora biti lako čitljiv s dostatnim kontrastom između fonta i pozadine, osobito ako se upotrebljavaju boje. Grafički elementi ne smiju prekrivati tekst.
4. Sažetak ugovora piše se jezikom koji je potrošačima lako čitljiv i razumljiv. U sažetku ugovora navode se ključne informacije koje su potrošaču potrebne za usporedbu ponuda i donošenje utemeljenih odluka.
5. Naslovi se moraju jasno razlikovati od teksta.

Članak 3.**Stupanje na snagu i primjena**

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

Primjenjuje se od 21. prosinca 2020.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu, 17. prosinca 2019.

Za Komisiju
Predsjednik
Ursula VON DER LEYEN

PRILOG

PREDLOŽAK SAŽETKA UGOVORA

DIO A – Predložak

[Ime usluge]

[Pružatelj usluge/logotip pružatelja usluge]

[Podaci za kontakt]

Sažetak ugovora

- U ovom su sažetku ugovora navedeni glavni elementi ove ponude usluge u skladu s pravom EU-a ⁽¹⁾.
- On olakšava usporedbu različitih ponuda usluge.
- Potpune informacije o usluzi navedene su u drugim dokumentima.

Usluge i oprema

[...]

Brzine internetske usluge i pravna sredstva u slučaju problema

[...]

Cijena

[...]

Trajanje, obnova i raskid

[...]

Mogućnosti za krajnje korisnike s invaliditetom

[...]

Druge važne informacije

[...]

⁽¹⁾ Članak 102. stavak 3. Direktive (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (SL L 321, 17.12.2018., str. 36.).

DIO B – Upute za popunjavanje predloška sažetka ugovora

Ime ili robna marka ponuđenih elektroničkih komunikacijskih usluga nalazi se neposredno iznad naslova „Sažetak ugovora”. Ime pružatelja usluge slijedi neposredno iza imena elektroničkih komunikacijskih usluga. Pružatelj usluge može umetnuti svoj logotip desno od naslova „Sažetak ugovora”. Tri uvodne rečenice sastavni su dio sažetka ugovora i ne smiju se mijenjati.

Ime, adresa i podaci za izravni kontakt pružatelja usluge te, ako se razlikuju, podaci za izravni kontakt za bilo kakve pritužbe, navode se ispod imena pružatelja. Sažetak ugovora se datira.

Ako u ugovor nije uključeno izdavanje terminalne opreme, stavka koja se odnosi na opremu pod naslovom „Usluge i oprema” briše se ili se navodi da nije primjenjiva. Ako u ugovor nije uključena usluga pristupa internetu, odjeljak „Brzine usluge pristupa internetu i pravna sredstva u slučaju problema” briše se ili se navodi da nije primjenjiv. Ako nema drugih informacija, odjeljak „Druge važne informacije” briše se ili se navodi da nije primjenjiv.

Kurzivni font u dijelu A označava da gore navedeni naslovi i povezane informacije nisu obvezni u svim okolnostima. Uglate zagrade u dijelu A zamjenjuju se zahtijevanim informacijama.

Odjeljak „Usluge i oprema”

Navodi se opis glavnih karakteristika elektroničkih komunikacijskih usluga, primjerice fiksne glasovne telefonije, mobilne glasovne telefonije, mobilnog pristupa internetu, fiksnog pristupa internetu, usluge prijenosa za televizijsko emitiranje ili brojevno neovisnih interpersonalnih komunikacijskih usluga. Za pakete usluga u skladu s člankom 107. Direktive (EU) 2018/1972 opisuju se, prema potrebi, i vrsta terminalne opreme te usluge kao što su televizijski paketi, video na zahtjev ili druge medijske usluge. Za usluge prijenosa za televizijsko emitiranje i za usluge u paketima koji uključuju takve usluge mogu se opisati ponuđene vrste televizijskih paketa ako nije moguće popisati sve kanale uključene u paket. Usluge u paketima navode se redoslijedom navedenim u ovom odlomku. Opis sadržava, prema potrebi, promet ili količinu poziva, poruka, podataka i primjenjiva pravila za roaming.

Odjeljak „Brzine internetske usluge i pravna sredstva u slučaju problema”

Ako usluga uključuje pristup internetu, navodi se sažetak informacija koje se zahtijevaju na temelju članka 4. stavka 1. točaka (d) i (e) Uredbe (EU) 2015/2120. Za uslugu fiksnog pristupa internetu navode se minimalna, uobičajeno dostupna i maksimalna brzina preuzimanja i učitavanja, a za usluge mobilnog pristupa internetu procijenjena maksimalna brzina preuzimanja i učitavanja. Sažeto se opisuju pravna sredstva koja su dostupna potrošaču u skladu s nacionalnim pravom u slučaju trajne ili povremene razlike između stvarne izvedbe usluge pristupa internetu s obzirom na brzinu ili druge parametre kvalitete usluge i izvedbe navedene u ugovoru.

Odjeljak „Cijena”

Za elektroničke komunikacijske usluge koje se pružaju u zamjenu za izravno novčano plaćanje taj odjeljak sadržava cijene aktiviranja usluge i periodične troškove ili troškove povezane s potrošnjom.

Za pretplatničke ugovore navodi se periodična cijena s porezima po obračunskom razdoblju i, ako obračunsko razdoblje nije jedan mjesec, po mjesecu. Navode se sve dodatne fiksne cijene kao što su cijene aktiviranja usluge i, prema potrebi, cijena opreme te svi vremenski ograničeni popusti.

Prema potrebi, u sažetku ugovora navode se naknade ovisne o potrošnji koje se naplaćuju nakon prekoračenja količine uključene u periodičnu cijenu. Prema potrebi, za informacije o tarifama za dodatne usluge koje nisu uključene u periodične cijene navodi se da su dostupne odvojeno.

Ako se usluga pruža bez izravnog novčanog plaćanja, ali su uvjet za nju određene obveze korisnika, to se mora navesti.

Odjeljak „Trajanje, obnova i raskid”

Prema potrebi se u sažetak ugovora uključuju informacije o trajanju ugovora u mjesecima te glavni uvjeti njegove obnove i raskida zbog kraja trajanja ugovora i zbog prijevremenog raskida ugovora. Moraju se uključiti naknade za prijevremeni raskid i informacije o otključavanju terminalne opreme. Tim se informacijama ne dovode u pitanje drugi razlozi za raskid uređeni pravom Unije ili nacionalnim pravom, primjerice neusklađenost s ugovorom.

Odjeljak „Mogućnosti za krajnje korisnike s invaliditetom”

Navode se informacije o najvažnijim proizvodima i uslugama za krajnje korisnike s invaliditetom. To može uključivati, ako je dostupno, barem tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu, cjelokupni razgovor, usluge prijenosa, pristupačnu komunikaciju prema hitnim službama, specijaliziranu opremu, posebne tarife i pristupačne informacije. Prema potrebi, može se navesti da su pojedinosti dostupne zasebno.

Odjeljak „Druge važne informacije”

Pružatelji mogu navesti sve dodatne informacije koje se zahtijevaju pravom Unije ili nacionalnim pravom prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili sve odgovarajuće ponude.
