



EUROPSKA  
KOMISIJA

Bruxelles, 9.12.2015.  
COM(2015) 635 final

2015/0288 (COD)

Prijedlog

## **DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu**

(Tekst značajan za EGP)

{SWD(2015) 274}

{SWD(2015) 275}

## **OBRAZLOŽENJE**

### **1. KONTEKST PRIJEDLOGA**

U strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta<sup>1</sup> koju je Komisija donijela 6. svibnja 2015. najavljena je zakonodavna inicijativa o usklađenim pravilima za isporuku digitalnog sadržaja i prodaju robe na internetu. Ta se inicijativa sastoji od i. prijedloga o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i ii. prijedloga o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu<sup>2</sup> i drugoj prodaji robe na daljinu.

Kao što je Komisija najavila u svojem programu rada za 2015., ta su dva prijedloga rezultat iskustva stečenog tijekom pregovora o Uredbi o zajedničkom europskom prodajnom pravu. Konkretno, u njima se više ne primjenjuje pristup neobveznog režima i sveobuhvatnog skupa pravila. Umjesto toga, prijedlozi sadržavaju ciljan i potpuno usklađen skup pravila. Prijedlozi se temelje i na određenim izmjenama koje je izvršio Europski parlament u prvom čitanju prijedloga Uredbe o zajedničkom europskom prodajnom pravu, posebno u pogledu ograničenja područja primjene na prodaju robe na internetu i druge načine njihove prodaje na daljinu te proširenja područja primjene na određeni digitalni sadržaj koji se nudi za neku drugu protučinidbu osim novca.

Iako se ovo obrazloženje odnosi posebno na prijedlog o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu, dio ovog obrazloženja u kojem su objašnjeni razlozi prijedloga odnosi se na oba prijedloga jer su ta dva prijedloga predviđena kao paket sa zajedničkim ciljevima.

#### **• Razlozi i ciljevi prijedloga**

Općeniti je cilj prijedloga pridonijeti povećanju broja mogućnosti koje se nude uspostavljanjem pravog jedinstvenog digitalnog tržišta u korist potrošača i poduzeća. Uklanjanjem ključnih prepreka povezanih s ugovornim pravom koje ometaju prekograničnu trgovinu, pravilima iznesenima u prijedlozima smanjit će se nesigurnost s kojom se suočavaju poduzeća i potrošači zbog složenosti pravnog okvira te troškovi uzrokovani poduzećima zbog razlika u ugovornom pravu.

Kao jednu od glavnih prepreka prekograničnoj prodaji 39 % poduzeća koja ostvaruju prodaju na internetu, ali ne prekograničnu, navodi različito nacionalno ugovorno pravo<sup>3</sup>. To se prije svega odnosi na pravne lijekove u slučaju neispravnih proizvoda što navodi 49 % maloprodajnih trgovaca iz EU-a koji prodaju na internetu i 67 % onih koji se trenutačno nastoje baviti prekograničnom prodajom na internetu ili razmatraju takvu prodaju<sup>4</sup>. Različitim nacionalnim pravilima ugovornog prava stvoreni su jednokratni troškovi za maloprodajne trgovce koji prodaju robu potrošačima u vrijednosti otprilike 4 milijarde EUR; ti troškovi najveći utjecaj imaju na mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća (MSP). Cilj je ovih prijedloga stvoriti okruženje koje pogoduje poduzećima i olakšati prekograničnu prodaju, osobito MSP-ovima. Poduzećima bi trebalo pružiti pravnu sigurnost i spriječiti nastanak nepotrebnih troškova uzrokovanih različitim nacionalnim pravom pri prodaji robe i digitalnog sadržaja izvan domaćeg tržišta.

<sup>1</sup> COM(2015) 192 završna verzija <http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/>

<sup>2</sup> Za potrebe ovog Obrazloženja, svako upućivanje na „prodaju robe na internetu” smatra se upućivanjem na „prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu”.

<sup>3</sup> Flash Eurobarometer 396, „Stavovi maloprodajnih trgovaca prema prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača” (2015.).

<sup>4</sup> Flash Eurobarometer 413, „Trgovačka društva koja se bave internetskim djelatnostima” (2015.), raščlamba prema sektoru (samo za poduzeća koja prodaju potrošačima).

Samo 18 % potrošača koji su se koristili internetom u privatne svrhe 2014. kupovalo je na internetu u drugoj državi članici EU-a, dok ih je 55 % kupovalo na domaćem tržištu<sup>5</sup>. Potrošači se ne osjećaju sigurnima kada kupuju na internetu u drugim državama i smatraju da su bolje zaštićeni kada kupuju na internetu u svojoj državi u okviru poznatog nacionalnog prava. Jedan je od glavnih razloga njihova nesigurnost u pogledu njihovih ključnih ugovornih prava. Različiti nacionalni sustavi isto su tako prepreka učinkovitom ostvarivanju prava potrošača. Posljedično, potrošači propuštaju prilike i suočavaju se sa suženim izborom robe po manje konkurentnim cijenama. Štoviše, budući da se ne osjećaju dovoljno sigurnima za prekograničnu kupnju na internetu, potrošači ne mogu iskoristiti prednosti postojećih razlika u cijenama među državama članicama i zbog toga propuštaju važne moguće prilike.

Nužno je djelovati brzo u pogledu prodaje robe na internetu. Istovremeno, usklađivanje pravila o prodaji na daljinu može uključivati rizik postojanja pravila o prodaji na daljinu koja se razlikuju od pravila o prodaji na konvencionalan način. S obzirom na sve veću važnost modela distribucije kojim je obuhvaćeno više kanala (odnosno istovremene prodaje različitim kanalima poput izravne prodaje u trgovinama, prodaje na internetu ili druge prodaje na daljinu), Komisija će poduzeti mjere kako bi spriječila takav rezultat i osigurala da se potrošači i trgovci zaista mogu osloniti na usklađeni pravni okvir koji je jednostavan za primjenu diljem EU-a.

Stoga je zajedno s postojećim prijedlogom Komisija u okviru programa za prikladnost i učinkovitost propisa pokrenula detaljnu analizu postojećeg zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača. Podaci iz provjere prikladnosti o primjeni Direktive o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu na kupnju robe na konvencionalan način vjerojatno će biti dostupni u drugoj polovini 2016. Iako ti podaci te stoga i rezultati provjere prikladnosti još nisu dostupni, mogući bi se zaključci, ako upućuju na potrebu za inicijativom Komisije za prodaju robe na konvencionalan način, mogli uključiti u napredak koji su ostvarili suzakonodavci u vezi s prijedlogom o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu.

- **Usklađenost s postojećim odredbama politike u tom području politike**

Ključne materijalne odredbe ovog prijedloga odnose se na glavne razlike u nacionalnim obveznim pravilima o zaštiti potrošača nakon što su države članice provele pravila o minimalnoj usklađenosti iz Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu<sup>6</sup>. Upravo te glavne razlike u nacionalnim pravilima utječu na odluku trgovaca o tome hoće li i u kojoj mjeri prodavati robu preko granice.

Iako se prijedlog temelji na pravilima iz Direktive 1999/44/EZ, njime je predviđeno potpuno usklađivanje kriterija sukladnosti za robu, hijerarhije pravnih lijekova dostupnih potrošačima i rokova za prebacivanje tereta dokazivanja i zakonskih jamstava. Nadalje, pojašnjene su određene značajke postojeće Direktive 1999/44/EZ, poput činjenice da bi potrošač imao pravo na raskid ili sniženje cijene ako prodavatelj ne popravi ili ne zamijeni robu u razumnom roku. Za razliku od Direktive 1999/44/EZ, potrošač bi imao pravo i na raskid ugovora u slučaju manjih nedostataka. Nadalje, za razliku od Direktive 1999/44/EZ, potrošači u skladu s prijedlogom ne bi imali obvezu obavješćivanja prodavatelja o nedostatku na robu u određenom roku od trenutka njegova otkrivanja koju trenutačno imaju prema nekim nacionalnim pravima. Velika promjena u odnosu na Direktivu 1999/44/EZ zasigurno je ta da

5

Istraživanje Eurostata o primjeni IKT-a u kućanstvima i kod pojedinaca (2014.).

6

SL L 171, 7.7.1999., str. 12.

je rok za prebacivanje tereta dokazivanja produljen na dvije godine. Kao i u Direktivi 1999/44/EZ, u prijedlogu su zadržane odredbe o pravu potrošača na primanje naknade za gubitke uzrokovane neusklađenošću s nacionalnim pravom.

Nadalje, prijedlogom se dopunjuje i 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<sup>7</sup>, kojom su već potpuno usklađena određena pravila za prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu (uglavnom zahtjevi u pogledu predugovornih informacija i pravo odustajanja). Prijedlogom je dopunjena i Direktiva 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini)<sup>8</sup>, kojom se, među ostalim, djelomično utvrđuju usklađena pravila o elektroničkim ugovorima.

Prijedlogom se neće potpuno uskladiti pravila o nepoštenim uvjetima te stoga on neće imati nikakav učinak na Direktivu Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima<sup>9</sup>.

Prijedlog je usklađen s postojećim pravilima EU-a o primjenjivom pravu i nadležnosti na jedinstvenom digitalnom tržištu<sup>10</sup>. 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<sup>11</sup> i Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I)<sup>12</sup>, u kojima su utvrđena pravila kojima se određuje sudska nadležnost i mjerodavno pravo, primjenjuju se i u digitalnom okruženju. Ti su instrumenti doneseni nedavno, a utjecaji interneta pomno su razmatrani u zakonodavnom procesu. Određenim se pravilima posebno uzimaju u obzir internetske transakcije, a prije svega onima u pogledu potrošačkih ugovora. Ta su pravila usmjerena na zaštitu potrošača, među ostalim, na jedinstvenom digitalnom tržištu, tako što im se omogućuje korištenje pravilima koja se ne mogu ukinuti u državi članici uobičajenog boravišta. Budući da postojeći prijedlog za prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu ima za cilj usklađivanje ključnih obveznih odredaba o zaštiti potrošača, trgovci više neće biti suočeni s 28 različitih pravnih sustava. Zajedno s predloženim novim ugovornim pravilima za prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu iz ovog prijedloga, postojećim pravilima međunarodnog privatnog prava utvrđen je jasan pravni okvir za kupnju i prodaju na europskom digitalnom tržištu, kojim se uzimaju u obzir interesi i potrošača i poduzeća. Stoga se ovim zakonodavnim prijedlogom ne zahtijevaju nikakve izmjene postojećeg okvira međunarodnog privatnog prava EU-a, uključujući Uredbu (EZ) br. 593/2008 (Rim I).

Prijedlogom se dopunjuje i omogućuje zakonodavstvo Unije specifično za određene sektore, poput zakonodavstva o ekološkom dizajnu<sup>13</sup> ili oznakama energetske učinkovitosti<sup>14</sup> te

<sup>7</sup> SL L 304, 22.11.2011., str. 64.

<sup>8</sup> SL L 178, 17.7.2000., str. 1. – 16.

<sup>9</sup> SL L 095, 21.4.1993., str. 29. – 34.

<sup>10</sup> Detaljno obrazloženje pravila EU-a o mjerodavnom pravu i nadležnosti na jedinstvenom digitalnom tržištu nalazi se u Prilogu 7. Radnom dokumentu službi Komisije koji sadržava procjenu utjecaja uz prijedloge Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu SWD(2015) 275.

<sup>11</sup> SL L 351, 20.12.2012., str. 1. – 32.

<sup>12</sup> SL L 177, 4.7.2008., str. 6.

<sup>13</sup> Direktiva 2009/125/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. listopada 2009. o uspostavi okvira za utvrđivanje zahtjeva za ekološki dizajn proizvoda koji koriste energiju, SL L 285, 31.10.2009., str. 10. – 35.

njegovi provedbeni i delegirani akti za uvođenje zahtjeva u pogledu trajnosti određenih proizvoda, na primjer zahtjeva u pogledu informacija o trajnosti.

- **Usklađenost s drugim politikama Unije**

Strategijom jedinstvenog digitalnog tržišta namjerava se holistički baviti svim glavnim preprekama razvoju prekogranične e-trgovine na jedinstvenom digitalnom tržištu. Prijedlog je potrebno promatrati u kontekstu takvog holističkog pristupa. Time su, među ostalim, obuhvaćene inicijative povezane s ulogom platformi, inicijativa „europski oblak”, opterećenja povezana s PDV-om i dostava paketa. Prijedlogom su obuhvaćene i inicijative povezane s provedbom/pravnom zaštitom, odnosno puštanjem u rad platforme za *online* rješavanje sporova<sup>15</sup> i preispitivanje Uredbe (EZ) br. 2006/2004 od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača<sup>16</sup>. Potpuno usklađenim pravilima ugovornog prava u EU-u omogućit će se i usklađene provedbene mjere koje poduzimaju tijela za suradnju u zaštiti potrošača<sup>17</sup>.

## 2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST

- **Pravna osnova**

Pravnu osnovu ovog prijedloga čini članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, a njegov je glavni cilj unaprjeđenje uspostave i funkcioniranja unutarnjeg tržišta.

Postojećim se razlikama u pravilima potrošačkog ugovornog prava trgovce sprječava u prekograničnoj prodaji na internetu jer moraju prilagoditi svoje ugovore različitim obveznim pravilima potrošačkog ugovornog prava u različitim državama članicama u koje izvoze i zbog čega imaju troškove povezane s ugovornim pravom. Potrošači su nesigurni u pogledu svojih ključnih ugovornih prava pri kupnji u inozemstvu te se stoga radije drže svojih domaćih tržišta. Ti problemi imaju izravan učinak na uspostavljanje i funkcioniranje unutarnjeg tržišta te se njima ograničava tržišno natjecanje.

Razlike u nacionalnim obveznim pravilima koja se primjenjuju na potrošačke ugovore o prodaji u državama članicama proizlaze uglavnom iz nacionalnih obveznih pravila kojima se premašuju direktive EU-a o minimalnoj usklađenosti<sup>18 19</sup>. Takve razlike postoje u nekoliko ključnih područja i one dovode do dodatnih troškova za poduzeća te do nepostojanja pravne sigurnosti za potrošače.

---

<sup>14</sup> Direktiva 2010/30/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 2010. o označivanju potrošnje energije i ostalih resursa proizvoda povezanih s energijom uz pomoć oznaka i standardiziranih informacija o proizvodu, SL L 153, 18.6.2010., str. 1. – 12.

<sup>15</sup> Uredba (EU) br. 524/2013 od 21. svibnja 2013. o *online* rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ, SL L 165, 18.6.2013., str. 1.

<sup>16</sup> SL L 364, 9.12.2004., str. 1.

<sup>17</sup> Ovom će se Direktivom izmijeniti Uredba o suradnji u zaštiti potrošača tako što će se u Prilogu toj Uredbi dodati upućivanje na ovu Direktivu.

<sup>18</sup> Te su informacije uglavnom preuzete iz obavijesti država članica Komisiji u skladu s člancima 32. i 33. Direktive 2011/83/EU u pogledu prenošenja Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ; potpune obavijesti dostupne su na poveznici: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/notifications/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/notifications/index_en.htm).

<sup>19</sup> Iako većina razlika u nacionalnim pravilima o zaštiti potrošača proizlazi iz različitih načina na koje su države članice provele direktive EU-a o minimalnoj usklađenosti, postoje i neka druga nacionalna obvezna pravila potrošačkog ugovornog prava koja ne potječu iz provedbe pravne stečevine EU-a u području zaštite potrošača. Za konkretne primjere vidjeti: Procjenu utjecaja priloženu prijedlozima Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu, SWD (2015) 275, odjeljak 1.2. „Glavne razlike u obveznim pravilima potrošačkog ugovornog prava koje utječu na prekograničnu trgovinu robom”.

Direktivom 1999/44/EZ predviđena je hijerarhija pravnih lijekova dostupnih potrošačima. Ako roba nije u skladu s ugovorom, potrošač ima pravo na to da mu se roba uskladi s ugovorom zahtijevajući prvo popravak ili zamjenu. Potrošač može tek u drugom koraku zatražiti raskid ugovora ili sniženje cijene. Taj je pristup slijedilo 20 država članica<sup>20</sup>, dok su druge države članice potrošačima nudile slobodan odabir pravnog lijeka ili su preuzele hijerarhiju pravnih lijekova, ali su predvidjele i drugi pravni lijek, na primjer pravo na odbijanje neusklađene robe u kratkom roku.

U skladu s Direktivom 1999/44/EZ države članice ovlaštene su obvezati potrošače na obavješćivanje prodavatelja o nedostatku u roku od dva mjeseca od njegova otkrivanja, kako bi iskoristili svoja prava. U slučaju neupućivanja obavijesti, potrošači gube pravo na pravne lijekove. Iako u 11 država članica<sup>21</sup> potrošači nemaju tu obvezu, u 12 država članica<sup>22</sup> potrošači moraju obavijestiti o nedostatku u roku od dva mjeseca, a u pet država članica<sup>23</sup> potrošači to moraju učiniti u nekom drugom roku.

Potrošač može na temelju Direktive 1999/44/EZ zatražiti pravni lijek samo ako roba nije bila usklađena u trenutku isporuke. Teret je dokazivanja obrnut tijekom prvih šest mjeseci te se time trgovca obvezuje da u tom roku dokaže nepostojanje nedostatka u trenutku isporuke. Dok je 25 država članica slijedilo taj pristup, tri države članice<sup>24</sup> nedavno su produljile rok za prebacivanje tereta dokazivanja.

Direktivom 1999/44/EZ predviđeno je da se trgovac može smatrati odgovornim tijekom najmanje dvije godine za nedostatke prisutne u trenutku isporuke. Taj dvogodišnji rok uvele su 23 države članice, dok je u jednoj državi članici<sup>25</sup> taj rok dulji, a u dvije države članice<sup>26</sup> neograničen. U druge dvije države članice<sup>27</sup> nema posebnog zakonskog jamstvenog roka, ali su prava potrošača ograničena zastarom (rokovima iz nacionalnog zakonodavstva unutar kojih se moguće pozvati na prava pred sudom).

Prijedlogom će se općenito ukloniti prepreke ostvarivanju temeljnih sloboda koje su posljedica razlika u nacionalnim obveznim pravilima potrošačkog ugovornog prava, posebno dodatnih troškova transakcija pri provođenju prekograničnih transakcija i nesigurnosti u vlastita prava koju doživljavaju potrošači pri kupnji u drugim državama EU-a, pri čemu sve navedeno ima izravan učinak na uspostavljanje i funkcioniranje unutarnjeg tržišta i ograničavanje tržišnog natjecanja.

Prijedlogom će se zajamčiti visoka razina zaštite potrošača osiguravanjem skupa potpuno usklađenih obveznih pravila kojima se zadržava i u brojnim slučajevima poboljšava razina zaštite koju potrošači uživaju na temelju postojeće Direktive 1999/44/EZ.

---

20 Austrija, Belgija, Bugarska, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Njemačka, Mađarska, Italija, Latvija, Luksemburg, Malta, Nizozemska, Poljska, Rumunjska, Slovačka, Španjolska, Švedska.

21 Austrija, Bugarska, Češka, Francuska, Njemačka, Grčka, Irska, Litva, Luksemburg, Poljska i Ujedinjena Kraljevina.

22 Belgija, Hrvatska, Cipar, Estonija, Finska, Italija, Latvija, Malta, Portugal, Rumunjska, Slovenija i Španjolska.

23 U razumnom roku u Danskoj i Švedskoj; bez odlaganja u Nizozemskoj i odmah u Mađarskoj (u tim se zemljama obavijest u roku od dva mjeseca uvijek smatra poslanom u roku); u roku od šest mjeseci u Slovačkoj.

24 Francuska, Portugal i Poljska.

25 Švedska.

26 Finska i Nizozemska.

27 Irska i Ujedinjena Kraljevina.

- **Supsidijarnost**

Prijedlog je u skladu s načelom supsidijarnosti kako je utvrđeno u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji.

Cilj je inicijative uklanjanje prepreka internetskoj trgovini koje su povezane s potrošačkim ugovornim pravom i pružanje pomoći pri uspostavljanju stvarnog jedinstvenog digitalnog tržišta u korist poduzeća i potrošača. Države članice ne mogu u dostatnoj mjeri ostvariti taj cilj. Pravila o prodaji robe navedena u Direktivi 1999/44/EZ zahtijevaju minimalnu usklađenost i stoga omogućuju različitu provedbu u državama članicama. To je dovelo do pravne rascjepkanosti. Samo se koordiniranom intervencijom na razini Unije koja za cilj ima uklanjanje postojećih različitih nacionalnih pristupa u zakonodavstvu Europske unije o zaštiti potrošača potpunim usklađivanjem može pridonijeti ostvarenju unutarnjeg tržišta rješavanjem tog problema.

Prijedlog se temelji na potpunom usklađivanju određenih ključnih ugovornih prava potrošača. Njime će se stoga stvoriti jedinstveni skup pravila kojima će se osigurati jednaka visoka razina zaštite potrošača u cijeloj Europskoj uniji i trgovcima omogućiti prodaju potrošačima u svim državama članicama na temelju jednakih ugovornih uvjeta. Prijedlogom bi se znatno smanjili troškovi trgovaca povezani s usklađivanjem i istovremeno bi se potrošačima zajamčila visoka razina zaštite. Stoga bi djelovanje na razini EU-a bilo učinkovitije od djelovanja na nacionalnoj razini.

Pristup potpunog usklađivanja već se pokazao uspješnim u području zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača, na primjer na temelju pravila iz Direktive 2011/83/EU, osiguravanjem skupa jedinstvenih prava potrošača za sve potrošače u Europskoj uniji koja se jedinstveno tumače i provode u svim državama članicama. Inicijativom na razini EU-a osigurat će se usklađeni razvoj prava potrošača i istovremeno omogućiti svim potrošačima u EU-u jednako visoka razina zaštite potrošača. Time će se stvoriti pravna sigurnost za poduzeća koja žele prodavati svoju robu u drugim državama članicama. Takav je rezultat moguće postići samo djelovanjem na razini EU-a.

Osim toga, inicijativom na razini EU-a osigurat će se usklađena primjena prava potrošača i istovremeno omogućiti svim potrošačima u EU-u jednako visoka razina zaštite potrošača. Time će se stvoriti pravna sigurnost za poduzeća koja žele prodavati svoju robu u drugim državama članicama. Takvom bi se inicijativom omogućila dosljedna pravna osnova za usklađene provedbene mjere jer će predložena Direktiva biti uključena u Prilog Uredbi (EZ) br. 2006/2004 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača. Nadalje, provedbene mjere uvelike bi se olakšale predloženim jedinstvenim potpuno usklađenim pravilima. Time bi se ojačala provedba zakonodavstva EU-a u korist potrošača u EU-u. Takav je rezultat moguće postići samo djelovanjem na razini EU-a.

- **Proporcionalnost**

Prijedlog je u skladu s načelom proporcionalnosti kako je utvrđeno u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji jer se prijedlogom ne prelazi ono što je potrebno za ostvarenje ciljeva.

Prijedlogom se neće uskladiti svi aspekti ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu. Umjesto toga, prijedlog će biti usmjeren na daljnje usklađivanje samo onih ciljanih, ključnih obveznih ugovornih prava potrošača EU-a koja su bitna u prekograničnim transakcijama na internetu, a koja su dionici prepoznali kao prepreke trgovini i koja su nužna

za izgradnju povjerenja potrošača pri kupnji na daljinu u inozemstvu. Nadalje, odabir pravnog oblika direktive umjesto uredbe odrazit će se znatno manjim zadiranjem u nacionalna prava (vidjeti u nastavku pod „Odabir instrumenta”).

- **Odabir instrumenta**

Komisija predstavlja skupinu od dviju direktiva za potpuno usklađenje: Direktivu o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu i Direktivu o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja.

Odabirom direktive ostavlja se sloboda državama članicama da prilagode provedbu svojem nacionalnom pravu. Uredbom bi se zahtijevao puno detaljniji i sveobuhvatniji sustav nego direktivom kako bi njezini učinci bili izravno primjenjivi. To bi za posljedicu imalo znatno veće zadiranje u nacionalno zakonodavstvo.

Odabir potpunog usklađivanja dovest će do jednostavnih i modernih pravila kojima se otklanjaju prepreke ugovornog prava i stvaraju ravnopravni uvjeti za poduzeća, istovremeno osiguravajući potrošačima visoku razinu zaštite u cijelom EU-u.

Neobvezujućim instrumentom poput dobrovoljnog tipskog ugovora ne bi se postigao cilj unaprjeđenja uspostavljanja i funkcioniranja unutarnjeg tržišta. Trgovci bi i dalje bili obvezni poštovati različita obvezna nacionalna pravila države iz koje potječe potrošač ako je njima predviđena viša razina zaštite potrošača nego tipskim ugovorom te bi stoga i dalje bili suočeni s povećanim troškovima povezanim s ugovornim pravom.

### **3. REZULTATI EX POST EVALUACIJA, SAVJETOVANJA S DIONICIMA I PROCJENE UČINAKA**

- **Savjetovanja s dionicima**

#### *Postupak savjetovanja*

Razvijena je opsežna strategija savjetovanja kako bi se osiguralo široko sudjelovanje tijekom cijelog političkog ciklusa ove inicijative. Strategija se temeljila na kombinaciji javnih i ciljanih savjetovanja. Komisija je zatražila širok i uravnotežen raspon stajališta o ovom pitanju te je svim relevantnim stranama (poduzećima, potrošačima, nacionalnim tijelima, pravnicima i članovima akademske zajednice) omogućila da izraze svoje mišljenje<sup>28</sup>.

– Javno savjetovanje: Otvoreno dvanaestotjedno savjetovanje na internetu polučilo je 189 odgovora iz svih kategorija dionika diljem EU-a.

– Ciljana savjetovanja: Skupinu dionika s kojima je provedeno savjetovanje činile su 22 organizacije koje su zastupale široko područje interesa. Skupina se sastala sedam puta.

Provedeni su i detaljni razgovori s poduzećima od lipnja do kolovoza 2015. kako bi se prikupili podaci o troškovima povezanim s ugovornim pravom koje snose poduzeća kada prodaju u inozemstvu.

---

<sup>28</sup>

Za više pojedinosti o savjetovanjima vidjeti: [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/index_en.htm)

U okviru strategije jedinstvenog digitalnog tržišta, provedene su dvije ankete 2015., anketa potrošača<sup>29</sup> i anketa poduzeća<sup>30</sup>, kako bi se prikupili podaci s pomoću kojih će se utvrditi glavne prekogranične prepreke jedinstvenom digitalnom tržištu.

Savjetovanje s državama članicama: od lipnja do listopada 2015. organizirane su tri jednodnevne radionice s državama članicama. Raspravljena su relevantna pitanja i s nacionalnim tijelima zaduženima za provedbu na sastanku Odbora za suradnju u zaštiti potrošača (travanj 2015.) i s nacionalnim tijelima odgovornima za politiku zaštite potrošača na sastanku Mreže za politiku zaštite potrošača (svibanj 2015.).

### *Sažetak rezultata*

Ispitanici na strani potrošača većinom prepoznaju da se usklađivanjem može unaprijediti prekogranična e-trgovina, ali bi potpuno usklađivanje poduprli samo ako se ne smanje postojeće razine zaštite potrošača u državama članicama. Isto tako upozoravaju na rizik stvaranja različitih sustava, ovisno o prodajnom kanalu. Udruge potrošača snažno se protive bilo kakvom obliku primjene trgovačkog prava. Štoviše, razmatrajući različite značajke ugovora među poduzećima te između poduzeća i potrošača i uzimajući u obzir moguće sukobe s postojećim pravnim instrumentima, organizacije potrošača ne podupiru uključivanje ugovora među poduzećima u područje primjene ovog prijedloga. Većina bi poduzeća prednost dala usklađenim pravilima EU-a o prodaji robe potrošačima. Međutim, neka poslovna udruženja imaju dvojbe u pogledu potrebe za bilo kakvim djelovanjem, ali u slučaju djelovanja na razini EU-a, prednost bi dala primjeni trgovačkog prava i izmjeni Uredbe (EZ) br. 593/2008 (Rim I). Poslovne organizacije preporučuju da se u što većoj mjeri izbjegne sektorski pristup koji bi mogao dovesti do različitih pravila za prodaju na internetu i izvan njega te za prodaju robe i digitalnog sadržaja. Velika većina udruženja pravne struke prednost bi dala usklađenim pravilima EU-a i jednakom sustavu za ugovore među poduzećima i ugovore između poduzeća i potrošača.

Države članice općenito bi poduprle usklađena pravila EU-a, ali su oprezne kad je riječ o političkoj izvedivosti i razlikovanju između pravila za prodaju na internetu i izvan njega. Neke bi od njih umjesto izrade novog zakonodavstva prednost dale boljoj provedbi, izvršenju i evaluaciji postojećeg. Velika većina ispitanih država članica podržava uključivanje samo ugovora između poduzeća i potrošača. Osim toga, bitan broj država članica izričito se protivi bilo kakvom obliku primjene trgovačkog prava te time i izmjeni Uredbe Rim I.

U pogledu sadržaja pravila, većina udruženja potrošača podupire slobodan odabir pravnih lijekova, dok većina ispitanika na strani poduzeća iznosi tvrdnje u prilog hijerarhiji pravnih lijekova za zaštitu potrošača u cijelom EU-u. Države članice podijeljene su: dok neke prednost daju hijerarhiji pravnih lijekova, druge bi poduprle potrošačev slobodan odabir pravnih lijekova. Većina je ispitanika pravne struke za slobodan odabir pravnih lijekova za potrošače, dok drugi prednost daju zadržavanju hijerarhije pravnih lijekova uz mogućnost pregovaranja među strankama. Kada je riječ o prebacivanju tereta dokazivanja, organizacije potrošača zagovaraju rok dulji od šest mjeseci (uglavnom dvije godine) i gotovo su sve za dulji zakonski jamstveni rok. Poduzeća bi željela zadržati postojeći šestomjesečni rok za prebacivanje tereta dokazivanja i poduprla bi potpuno usklađivanje postojećeg dvogodišnjeg zakonskog jamstvenog roka. Države članice i pravna struka općenito bi podržale zadržavanje postojećih pravila o prebacivanju tereta dokazivanja i zakonskom jamstvu.

<sup>29</sup>

GfK za Europsku komisiju, Anketa provedena među potrošačima radi utvrđivanja glavnih prekograničnih prepreka jedinstvenom digitalnom tržištu i najzahvaćenijih područja, 2015.

<sup>30</sup>

Flash Eurobarometer 413, „Poduzeća koja se bave djelatnostima na internetu” (2015.), [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_413\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf)

- **Prikupljanje i primjena stručnog znanja**

Komisija se oslonila na nekoliko gospodarskih i pravnih studija koje su naručene posebno za potrebe ove inicijative ili u okviru strategije jedinstvenog digitalnog tržišta. One su uključivale ispitivanje provedeno 2015. radi utvrđivanja glavnih prekograničnih prepreka jedinstvenom digitalnom tržištu<sup>31</sup>, Eurostatove statistike za 2014., Eurobarometre i panel MSP-ova<sup>32</sup>.

U poredbenoj pravnoj studiji prikazan je pregled obveznih pravila primjenjivih na ugovorne obveze u ugovorima o prodaji za robu koja se prodaje na daljinu, a posebno na internetu.

- **Procjena učinka**

Odbor za nadzor regulative dostavio je početno mišljenje o nacrtu procjene učinka 16. listopada 2015. koji je izmijenjen uzimajući u obzir napomene Odbora te je ponovno podnesen. Odbor je 9. studenoga 2015. dostavio drugo mišljenje, kojim je odobren nacrt procjene učinka uz određene napomene<sup>33</sup>.

Revidirano izvješće o procjeni učinka i sažetak objavljuju se zajedno s prijedlozima<sup>34</sup>.

### *Razmotrene alternativne politike*

Uz razmatranje posljedica u slučaju nikakvih promjena politike, procjenom učinka ispitane su sljedeće alternativne politike: i. prva mogućnost: ciljana potpuno usklađena pravila za robu i digitalni sadržaj; ii. druga mogućnost primjena trgovačkog prava u kombinaciji s postojećim usklađenim pravilima o robi; ciljana i potpuno usklađena pravila za digitalni sadržaj; iii. treća mogućnost: bez promjene politike o robi i ciljana potpuno usklađena pravila o digitalnom sadržaju; iv. četvrta mogućnost: bez promjene politike o robi i minimalno usklađena pravila o digitalnom sadržaju; v. peta mogućnost: dobrovoljni europski tipski ugovor u kombinaciji sa znakom pouzdanosti EU-a.

Na temelju poredbene analize učinaka tih mogućnosti u izvješću o procjeni učinka zaključeno je da bi se prvom mogućnošću najbolje ostvarili ciljevi politike. Tom će se mogućnošću smanjiti troškovi trgovaca povezani s ugovornim pravom i olakšati prekogranična e-trgovina. Poduzeća će se uvelike moći osloniti na vlastito pravo pri prekograničnoj prodaji jer će glavna pravila, koja su relevantna za prekograničnu trgovinu, biti jednaka u svim državama članicama. Iako će nova pravila o prodaji robe na internetu uključivati određene jednokratne troškove prilagodbe za poduzeća koja prodaju na internetu, ti bi troškovi trebali biti

31

Vidjeti posebno:

— GfK za Europsku komisiju, Anketa provedena među potrošačima radi utvrđivanja glavnih prekograničnih prepreka jedinstvenom digitalnom tržištu i najzahvaćenijih područja, 2015., [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/market\\_studies/obstacles\\_dsm/docs/21.09\\_dsm\\_final\\_report.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/obstacles_dsm/docs/21.09_dsm_final_report.pdf)

— Istraživanje Eurostata o primjeni IKT-a u kućanstvima i kod pojedinaca (2014.),

— *Comparative Study on cloud computing contracts* (Poredbena studija o ugovorima o računalstvu u oblaku) (2014.) DLA Piper, str. 33. i sljedeće; *Analysis of the applicable legal frameworks and suggestions for the contours of a model system of consumer protection in relation to digital content contracts* (Analiza primjenjivih pravnih okvira i prijedlozi za obrise modela sustava zaštite potrošača u odnosu na ugovore o digitalnom sadržaju); Sveučilište u Amsterdamu: *Centre for the Study of European Contract Law (CSECL)/Institute for Information Law (IViR)* (Centar za studije europskog ugovornog prava – CSECL – Institut za informacijsko pravo); *Amsterdam Centre for Law and Economics (ACLE)*, str. 32. i sljedeće

— Flash Eurobarometer 413, „Poduzeća koja se bave djelatnostima na internetu” (2015.), [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_413\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf),

— *Economic study on consumer digital Content products* (Ekonomska studija o potrošačkim proizvodima s digitalnim sadržajem), ICF International, 2015.

32

Panel-ispitivanje među MSP-ovima koje je provedeno 2011. u okviru europske poduzetničke mreže i kojim su prikupljeni odgovori od 1 047 mikropoduzeća te malih i srednjih poduzeća.

33

Mišljenje Odbora za nadzor regulative dostupno je na: [http://ec.europa.eu/justice/contract/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/index_en.htm).

34

Izvješće o procjeni učinka i sažetak dostupni su na: [http://ec.europa.eu/justice/contract/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/index_en.htm).

uravnoteženi uštedama na troškovima proizišlima iz mogućnosti prodaje diljem EU-a bez dodatnih troškova povezanih s ugovornim pravom zahvaljujući potpuno usklađenim pravilima. U odnosu na trenutačnu situaciju to će posebno iskoristiti mala poduzeća jer će uštede na troškovima proizišle iz potpuno usklađenih prekograničnih pravila o robi biti znatnije što je poduzeće manje. Stoga će se novim pravilima poduzećima osigurati pravna sigurnosti i povoljno poslovno okruženje. Potrošači će imati jasan skup prava u cijelom EU-u te će se stoga osjećati sigurnijima pri kupnji robe ili pristupanju digitalnom sadržaju preko granice. Iako će u nekoliko država članica razina zaštite možda biti smanjena u odnosu na nekoliko pojedinačnih točaka, ovom će se mogućnošću znatno povećati cjelokupna postojeća razina zaštite potrošača u EU-u u okviru Direktive 1999/44/EZ, osobito produljenjem roka za prebacivanje tereta dokazivanja na dvije godine. Iako države članice neće moći donijeti ili zadržati pravila o zaštiti potrošača kojima se osigurava veća zaštita, bit će osigurana cjelokupno visoka razina zaštite potrošača i ojačana prekogranična provedba pravila. Time će se stvoriti situacija koja je pogodna i za poduzeća i za potrošače. Povećat će se tržišno natjecanje, što će dovesti do sveukupnog povećanja trgovine i, posljedično, do većeg izbora po konkurentnijim cijenama za potrošače, uz znatne makroekonomske dobitke za EU.

Ako politika ostane nepromijenjena neće se pridonijeti postizanju ciljeva jedinstvenog digitalnog tržišta te bi to moglo imati negativne ekonomske učinke u odnosu na trenutačno stanje.

Druga mogućnost dovela bi do povećanog poticanja prekogranične isporuke jer bi trgovci mogli prodavati svoje proizvode preko granice u cijelosti na temelju vlastitog prava. Potrošači bi mogli u određenoj mjeri imati koristi od većeg izbora i nižih cijena. U određenim slučajevima mogu imati potencijalno višu razinu zaštite potrošača na temelju trgovačkog prava ako se to odnosi na posebne točke izvan okvira njihova nacionalnog prava. Međutim, kao posljedica primjene trgovačkog prava na prodaju robe na internetu i odgovarajućeg odstupanja od Uredbe (EZ) br. 593/2008 (Rim I), europski potrošači više ne bi imali višu razinu zaštite koja je uz trgovačko pravo možda predviđena njihovim nacionalnim pravom kojim se u provedbi prelazi Direktiva 1999/44/EZ. To bi imalo negativan učinak na povjerenje potrošača u prekograničnu kupnju. Osim toga, vrlo je vjerojatno da se takva promjena ne bi mogla ograničiti na trgovce u EU-u te bi stoga uključivala i uklanjanje zaštite koja je omogućena obveznim pravilima o potrošačkim ugovorima u transakcijama s trgovcima iz trećih zemalja.

U okviru treće i četvrte mogućnosti za robu bi i dalje postojale prepreke prekograničnoj trgovini povezane s ugovornim pravom.

Petom mogućnošću moglo bi se pomoći poduzećima da prodaju robu diljem EU-a i pružiti potrošačima zadovoljavajuću razinu zaštite, što bi uvelike ovisilo o sadržaju pravila tipskog ugovora koja dogovara industrija i o stupnju u kojem će poduzeća u EU-u upotrebljavati i prihvatiti znak pouzdanosti. Potrošači će se možda osjećati sigurnije pri kupnji od stranih trgovaca kojima je dodijeljen znak pouzdanosti EU-a. Međutim, trgovci bi i dalje bili obvezni poštovati obvezna nacionalna pravila zemlje uobičajenog boravišta potrošača ako pružaju višu razinu zaštite potrošača od pravila tipskog ugovora, a mogu se i dalje suočavati s troškovima povezanim s ugovornim pravom.

#### *Glavni učinci prijedloga*

Procjenom učinka razmatra se utjecaj obaju prijedloga, Direktive o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i Direktive o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu.

Dvama će se prijedlozima otkloniti prepreke prekograničnoj trgovini na internetu koje su povezane s ugovornim pravom i za potrošače i trgovce. Uklanjanjem tih prepreka potiče se prekogranična trgovina: kad bi se prepreke povezane s ugovornim pravom uklonile, 122 000 više poduzeća prodavalo bi na internetu u inozemstvu. Izvoz unutar EU-a povećao bi se za oko 1 milijardu EUR. Povećanje internetskog maloprodajnog natjecanja dovest će do smanjenja maloprodajnih cijena u svim državama članicama u prosjeku za 0,25 % na razini EU-a. Posljedica tog smanjenja cijena i povećanja povjerenja potrošača zbog jedinstvenih prava EU-a, bit će dodatna potražnja potrošača. Potrošnja u kućanstvima, koja je odraz dobrobiti potrošača, povećala bi se u svakoj državi članici u prosjeku za 0,23 % na razini EU-a, što odgovara iznosu od približno €18 milijardi EUR. Između 7,8 i 13 milijuna dodatnih potrošača počelo bi kupovati na internetu u drugim zemljama. Prosječan iznos koji svaki prekogranični kupac potroši godišnje isto bi se tako povećao za 40 EUR. To će povećanje ponude i potražnje imati izravne učinke na glavne makroekonomske varijable u svakoj državi članici i u EU-u kao cjelini. Očekuje se trajno povećanje ukupnog stvarnog BDP-a EU-a od približno 4 milijarde EUR godišnje.

#### *Na koga će se i kako utjecati*

Poduzeća će se suočiti s troškovima usklađivanja s novom Direktivom, ali će na kraju imati koristi od potpuno usklađenih pravila za izvoz robe i digitalnog sadržaja u cijelom EU-u. Nakon što provedu nova pravila, poduzeća uvelike više neće morati prilagođavati uvjete svojih ugovora zakonima drugih država članica bez obzira na to u koliko država članica ostvaruju prodaju. Iz novog zakonodavstva neće biti izuzeti MSP-ovi: izuzećima bi se smanjilo povjerenje potrošača pri kupnji od tih poduzeća. Nema opravdanja za to da se potrošačima pruži manja zaštita ako kupuju od MSP-ova umjesto od većih prodavatelja. Izuzećem bi se narušile i prednosti za MSP-ove od jedinstvenog skupa pravila koja se primjenjuju u cijelom EU-u. Naprotiv, inicijativa će osobito biti korisna MSP-ovima, na koje više utječu troškovi prilagodbe njihovih ugovora obveznim pravilima drugih država članica i koji su češće ograničeni na svoje domaće tržište nego njihovi veći konkurenti. Prekogranična trgovina za njih je važan način korištenja prednostima ekonomije razmjera. Mala i srednja poduzeća suočena su s problemom pronalaženja potrošača. S tim bi se lakše nosila u internetskom okruženju jer im je na internetu omogućena prodaja uz niže troškove u odnosu na trgovinu izvan interneta.

Kada je riječ o robi, poduzeća koja trenutačno prodaju isključivo na konvencionalan način neće imati nikakve troškove prilagodbe. Poduzeća koja već prodaju ili žele prodavati na internetu potrošačima u drugim državama članicama ostvarit će izravnu korist od ušteda troškova proizišlih iz potpuno usklađenih pravila EU-a. Poduzeća koja trenutačno prodaju na internetu i na konvencionalan način u praksi neće snositi dodatne troškove zbog različitih sustava jer vjerojatno neće doći do rascjepkanosti između pravila o prodaji robe na internetu i na konvencionalan način ili takva rascjepkanost vjerojatno neće imati znatan učinak. U slučaju nastanka takvih troškova, oni će biti ograničeni i samo u kratkom prijelaznom razdoblju. Predstavnici maloprodajne djelatnosti smatraju da bi se poduzeća s više kanala zapravo mogla nositi s mogućim prijelaznim razlikama između sustava prodaje robe na internetu i na konvencionalan način primjenom odgovarajućih viših standarda na svoju cjelokupnu prodaju i poslovanjem u okviru jedinstvenog poslovnog modela.

Za poduzeća će primjena novih pravila uključivati određeni broj obveza povezanih s njihovim odnosima s potrošačima. Međutim, mnoge su od tih obveza u različitim stupnjevima i mjerama već sadržane u nacionalnim propisima kao posljedica zakonodavstva EU-a o

minimalnoj usklađenosti te su stoga poduzeća upoznata s njima. Posebice se u vezi s produljenjem roka za prebacivanje tereta dokazivanja sa šest mjeseci na dvije godine ne očekuje da će to imati znatan učinak na poduzeća jer prema novim podacima u praksi samo manji dio poduzeća insistira na tome da potrošači dokažu odgovornost trgovca tijekom cjelokupnog dvogodišnjeg zakonskog jamstvenog roka i prebacivanje tereta dokazivanja funkcionira *de facto* tijekom cjelokupnog dvogodišnjeg zakonskog jamstvenog roka uz vrlo ograničenu promjenu u ponašanju trgovaca s tim u vezi prije ili nakon šest mjeseci.<sup>35</sup>

Povećat će se razina zaštite potrošača u odnosu na postojeću razinu u EU-u. To se posebno odnosi na produljenje roka za prebacivanje tereta dokazivanja na dvije godine njegovim usklađivanjem sa zakonskim jamstvenim rokom. U usporedbi s nacionalnim standardima, svi će potrošači u EU-u od tog trenutka imati višu razinu zaštite (osim u slučaju dviju država članica u kojima će ta razina ostati nepromijenjena). Višom razinom zaštite omogućit će se ostvarivanje prava potrošača i očekuje se znatan poticaj u pogledu povjerenja potrošača, što je posebno važno za prekograničnu kupnju s obzirom na element udaljenosti. Što se tiče razine zaštite potrošača u pogledu drugih aspekata, poput dužnosti potrošača da obavijesti prodavatelja o nedostatku na robu i prava potrošača na raskid ugovora čak i ako je nedostatak neznatan, u odnosu na postojeće nacionalne standarde u većini će slučajeva prijedlog za posljedicu imati višu razinu zaštite, dok će u ograničenom broju država članica određena dodatna prava možda biti manja u pogledu pojedinih aspekata. Neovisno o tome, sveukupno će se osigurati visoka razina zaštite potrošača i ojačati provedba pravila. Nadalje, potrošači neće samo imati pristup širem izboru proizvoda trgovaca iz cijelog EU-a po konkurentnim cijenama, već će moći ostvariti korist i od kvalitetnijih i trajnijih proizvoda u skladu s paketom o kružnom gospodarstvu Europske komisije.

#### • **Temeljna prava**

Prijedlog za prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu pozitivno će utjecati na brojna prava koja su zaštićena Poveljom EU-a o temeljnim pravima, a posebno člankom 38. o zaštiti potrošača i člankom 16. o slobodi poduzetništva.

Skupom potpuno usklađenih pravila za prodaju robe na internetu osigurat će se potpuno usklađena visoka razina zaštite potrošača u cijelom EU-u u skladu s člankom 38. Povelje o temeljnim pravima tako što će se potrošačima osigurati jasna i posebna prava pri kupnji robe na internetu na domaćem tržištu ili u drugim državama članicama. Međutim, tim će se pravilima zamijeniti postojeća nacionalna pravila koja se primjenjuju na robu, što bi moglo dovesti do smanjenja razine zaštite potrošača u određenim državama članicama.

Skupom potpuno usklađenih pravila o prodaji robe na internetu pridonijet će se i ostvarenju cilja iz članka 16. jer će poduzećima biti olakšana prodaja robe u EU-u na domaćem tržištu i preko granice. Time će se ojačati sposobnost širenja poslovanja poduzeća.

Naposljetku, jasna bi ugovorna prava mogla pomoći u ispunjenju cilja iz članka 47. (Pravo na djelotvoran pravni lijek) jer bi mogla povećati sposobnost pojedinca da ostvari pravo na djelotvoran pravni lijek pred sudovima. Novim bi pravilima trebalo razjasniti pravne lijekove koji su na raspolaganju u slučaju sporova.

## **4. UTJECAJ NA PRORAČUN**

Prijedlog neće imati nikakav utjecaj na proračun.

<sup>35</sup>

„Studija potrošačkog tržišta o funkcioniranju pravnih i komercijalnih jamstava za potrošače u EU-u” (2015., još nije objavljena).

## 5. OSTALI ELEMENTI

### • Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja

Od država članica zahtijevat će se da Komisiji dostave mjere za provedbu Direktive o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu. Tim će se mjerama utvrditi tekst zakona koje donose države članice. Komisija će nadzirati te mjere kako bi osigurala njihovu usklađenost s Direktivom.

### • Dokumenti s obrazloženjima

U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima, države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o mjerama prenošenja priložiti jedan dokument ili više njih u kojima se objašnjava odnos između dijelova Direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata prenošenja. U pogledu ove Direktive zakonodavac smatra prosljeđivanje takvih dokumenata opravdanim.

### • Detaljno objašnjenje posebnih odredbi prijedloga

Prijedlog se sastoji od 21 članka. Mnoge se od tih odredbi temelje na Direktivi 1999/44/EZ ili prijedlogu Uredbe o zajedničkom europskom prodajnom pravu.

U članku 1. utvrđeni su predmet i područje primjene Direktive jer je pojašnjeno da su Direktivom utvrđena određena pravila o usklađenosti, pravnim lijekovima i načinima ostvarivanja tih pravnih lijekova. Tijekom procjene učinka, koja je priložena prijedlozima, nisu utvrđeni nikakvi problemi povezani s odnosima među poduzećima, stoga se Direktiva ne odnosi na ta pitanja. Ova se Direktiva ne primjenjuje na robu poput DVD-ova i CD-ova u koje je digitalni sadržaj ugrađen tako da služe samo kao nosač digitalnog sadržaja, niti se primjenjuje na ugovore o pružanju usluga na daljinu. Međutim, ona se primjenjuje na robu poput kućanskih aparata ili igračaka u koje je digitalni sadržaj ugrađen tako da su njihove funkcije podređene glavnim radnim značajkama robe i rade kao sastavni dio te robe. Nadalje, ako su ugovorom o prodaji predviđeni i prodaja robe i pružanje usluga, Direktiva je primjenjiva samo na dio koji se odnosi na prodaju robe.

Članak 2. sadržava popis definicija pojmova koji se upotrebljavaju u Direktivi. Neke definicije proizlaze iz postojeće pravne stečevine (kao što su, na primjer, definicije pojmova „potrošač” i „roba”), a budući da se odnose na jednake pojmove, trebale bi se primjenjivati i tumačiti u skladu s pravnom stečevinom. Druge se definicije temelje na Direktivi 2011/83/EU ili prijedlogu Uredbe o zajedničkom europskom prodajnom pravu.

U članku 3. utvrđeno je da se ovom Direktivom postiže potpuna usklađenost. Države članice neće moći donijeti ili zadržati zakone koji su manji ili veći od zahtjeva sadržanih u ovoj Direktivi. Člankom 3. u kombinaciji s člankom 1. isto se tako određuje da u područjima koja nisu obuhvaćena područjem primjene Direktive države članice još uvijek mogu donositi zakone.

U članku 4. utvrđeni su kriteriji usklađenosti koje roba mora ispunjavati kako bi bila u skladu s ugovorom. Roba prije svega mora biti u skladu s onime što je obećano u ugovoru. U njemu je pojašnjeno i da će se, kao osnovno pravilo, usklađenost robe ocjenjivati ne samo s obzirom na uvjete ugovora, već i da bi se trebala primjenjivati kombinacija subjektivnih i objektivnih kriterija u cilju zaštite legitimnih interesa obiju strana ugovora o prodaji. Dodatni objektivni kriteriji utvrđeni su u člancima 5., 6. i 7.

U članku 5. utvrđeni su objektivni kriteriji usklađenosti robe. Ako ne postoje izričiti ugovorni uvjeti kojima se utvrđuju kriteriji usklađenosti, roba mora biti u skladu s tim objektivnim kriterijima.

U članku 6. objašnjeno je da neusklađenosti proizišle iz nepravilne ugradnje robe treba smatrati neusklađenošću same robe ako je razlog nepravilne ugradnje u nadležnosti prodavatelja.

Članak 7. sadržava dodatan zahtjev usklađenosti koji se odnosi na potencijalne pravne nedostatke povezane s robom. U skladu s tim pravilom, ne smiju postojati nikakva prava trećih osoba povezana s robom, uključujući prava intelektualnog vlasništva.

U članku 8. utvrđeno je u kojem trenutku moraju biti ispunjeni uvjeti za neusklađenost kako bi se prodavatelja pozvalo na odgovornost za neispunjenje ugovornih obveza. Slično kao u Direktivi 2011/83/EU, to je općenito trenutak prijelaza rizika kada potrošač ili treća osoba koju je odredio potrošač, uključujući prijevoznika čije je usluge naručio potrošač, stekne kontrolu nad robom. U slučajevima u kojima robu treba ugraditi, relevantno je vrijeme za utvrđivanje neusklađenosti po završetku ugradnje ili nakon razumnog roka danog potrošaču za ugradnju, a u svakom slučaju najkasnije 30 dana od trenutka prijelaza rizika. Naposljetku, člankom 8. stavkom 3. teret dokazivanja nepostojanja neusklađenosti prelazi na prodavatelja u razdoblju od dvije godine.

U članku 9. navedeni su pravni lijekovi za neusklađenost koji su dostupni potrošaču uz potpuno usklađivanje redoslijeda kojim se pravni lijekovi mogu ostvariti. U prvom bi koraku potrošač trebao imati pravo na popravak ili zamjenu robe u razumnom roku i bez ikakvih znatnih neugodnosti. U drugom bi koraku potrošač trebao imati pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora ako se neusklađenost ne otkloni ili ne može otkloniti popravkom ili zamjenom. Tim je člankom potrošaču osigurano i pravo da odbije ispuniti svoje ugovorne obveze dok roba ne bude usklađena s ugovorom.

Člankom 10. prodavatelja se obvezuje da pri otklanjanju neusklađenosti zamjenom robe zamijenjenu robu preuzme na vlastiti trošak. Prodavatelj može sam preuzeti neispravnu robu i ugraditi novu ili može angažirati treću osobu da to učini na trošak prodavatelja. U članku je pojašnjeno i da potrošač ne bi trebao biti obavezan platiti za upotrebu zamijenjene robe prije njezine zamjene.

U članku 11. pojašnjeno je da potrošač može birati između popravka i zamjene ako odabrana opcija nije nerazmjerna u odnosu na drugu dostupnu opciju, nemoguća ili nezakonita. Njime su predviđeni i kriteriji na temelju kojih se ocjenjuje je li odabrana opcija nerazmjerna u odnosu na drugu dostupnu opciju.

U članku 12. navedene su smjernice za izračun sniženja cijene.

Člankom 13. uređuju se načini i posljedice ostvarivanja prava na raskid ugovora. Pravo na raskid ugovora zbog neusklađenosti krajnji je pravni lijek koji se primjenjuje ako su drugi načini otklanjanja neusklađenosti neizvedivi ili nisu bili uspješni. Potrošač bi trebao imati to pravo i u slučajevima neznatne neusklađenosti. U članku je navedeno da potrošač može raskinuti ugovor bilo kojim sredstvom obavješćivanja i da bi raskid trebao biti samo djelomičan ako se neusklađenost odnosi samo na dio robe isporučene na temelju ugovora. Međutim, ako neusklađenost može biti opravdanje za raskid cijelog ugovora, taj pravni lijek ne bi trebao biti ograničen samo na djelomičan raskid. Nadalje, člankom 13. uređen je povrat kao posljedica raskida te je predviđeno da bi prodavatelj najkasnije u roku od 14 dana trebao

nadoknaditi plaćenu cijenu na vlastiti trošak i da bi potrošač trebao vratiti neispravnu robu na trošak prodavatelja. Naposljetku, tim se člankom uređuju obveze potrošača da u određenim ograničenim uvjetima plate novčanu vrijednost robe ako robu nije moguće vratiti i da u ograničenoj mjeri plate za smanjenje vrijednosti robe.

U članku 14. zadržani su rokovi od dvije godine za dostupnost pravnih lijekova na temelju ove Direktive. Iako u nekim državama članicama prava dostupna potrošačima na temelju članka 9. mogu podlijegati zastari, taj rok ne može isteći ranije.

Člankom 15. predviđeni su zahtjevi transparentnosti u vezi s komercijalnim jamstvima koja izdaju prodavatelji, na primjer u pogledu oblika isporuke i sadržaja izjave o jamstvu. Nadalje, navedeno je da je jamstvo obvezujuće za prodavatelja u skladu s uvjetima sadržanima u oglasima, predugovornim informacijama i izjavi o jamstvu. U njemu je pojašnjeno da ako se uvjeti koji se, na primjer, oglašavaju razlikuju od uvjeta iz izjave o jamstvu, prednost bi trebali imati uvjeti koji su povoljniji za potrošače.

Člankom 16. prodavatelju je osigurano pravo na pravnu zaštitu u slučaju postupka ili propusta osobe ranije u lancu transakcija koji aktivira odgovornost prodavatelja zbog neusklađenosti u odnosu prema potrošaču. Načini ostvarivanja tog prava uređeni su nacionalnim propisima država članica.

Člankom 17. obvezuje se države članice na osiguravanje odgovarajućih i učinkovitih sredstava za osiguranje usklađenosti s ovom Direktivom.

U članku 18. potvrđena je obvezujuća narav pravila potrošačkog ugovornog prava iz ove Direktive uobičajenom klauzulom kojom se pojašnjava da odstupanja od zahtjeva iz Direktive na štetu potrošača nisu obvezujuća za potrošača.

U članku 19. utvrđene su izmjene drugih zakona EU-a. Izmjenjuje se Direktiva 1999/44/EZ radi izbjegavanja preklapanja između tih dvaju instrumenata. U članku 19. dodaje se i upućivanje na Direktivu u Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 kako bi se olakšala prekogranična suradnja u provedbi ove Direktive. Dodano je i upućivanje na Direktivu u Prilogu 1. Direktivi 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača<sup>36</sup> kako bi se osigurala zaštita zajedničkih interesa potrošača utvrđenih ovom Direktivom.

U članku 20. utvrđen je rok za prenošenje u nacionalno zakonodavstvo država članica.

U članku 21. utvrđen je datum stupanja na snagu.

U članku 22. navedeni su adresati Direktive.

---

36

SL L 110, 1.5.2009., str. 30.

## Prijedlog

**DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA****o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu**

(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 nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,  
 uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora<sup>37</sup>,  
 u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,  
 budući da:

- (1) Kako bi zadržala konkurentnost na globalnim tržištima, Unija treba uspješno odgovoriti na brojne današnje izazove povezane s gospodarstvom koje je u sve većoj mjeri potaknuto tehnološkim razvojem. Strategijom jedinstvenog digitalnog tržišta<sup>38</sup> uspostavljen je sveobuhvatan okvir kojim se olakšava integracija digitalne dimenzije u jedinstveno tržište. Pitanje rascjepkanosti trgovine unutar EU-a rješava se u okviru prvog stupa strategije tako što se pristupa glavnim preprekama razvoju prekogranične e-trgovine.
- (2) Radi postizanja stvarnog jedinstvenog digitalnog tržišta, potrebno je usklađivanje određenih aspekata koji se odnose na ugovore o prodaji robe, polazeći od visoke razine zaštite potrošača.
- (3) E-trgovina glavni je pokretač rasta na jedinstvenom digitalnom tržištu. Međutim, njezin potencijal rasta nikako nije u potpunosti iskorišten. Kako bi ojačala konkurentnost Unije i potaknuo razvoj, Unija treba djelovati brzo i potaknuti gospodarske subjekte da iskoriste puni potencijal koji nudi jedinstveno digitalno tržište. Puni potencijal jedinstvenog digitalnog tržišta može se iskoristiti samo ako svi sudionici na tržištu imaju nesmetani pristup prodaji robe na internetu i ako mogu sigurno obavljati transakcije e-trgovine. Pravila ugovornog prava na temelju kojih sudionici na tržištu zaključuju transakcije jedan su od ključnih čimbenika u donošenju odluka poduzeća o tome hoće li nuditi robu na internetu preko granice. Ta pravila isto tako utječu na spremnost potrošača da prihvate tu vrstu kupnje i imaju povjerenja u nju.

37

37

SL C [...], [...], str. [...].

38

COM(2015) 192 završna verzija.

- (4) Iako prodaja robe na internetu čini veliku većinu prodaje na daljinu u Uniji, ova bi se Direktiva trebala odnositi na sve kanale za prodaju na daljinu, uključujući telefonske i poštanske narudžbe, kako bi se izbjeglo svako neopravdano narušavanje tržišnog natjecanja i stvorili ravnopravni uvjeti za sva poduzeća koja se bave prodajom na daljinu.
- (5) Pravila Unije koja se primjenjuju na prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu još su uvijek rascjepkana, iako su pravila o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija, pravu odustajanja i uvjetima isporuke već potpuno usklađena. Drugi ključni elementi ugovora, poput kriterija usklađenosti, pravnih lijekova i načina na koji se oni mogu ostvariti za robu koja nije u skladu s ugovorom, podliježu minimalnoj usklađenosti u okviru Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća<sup>39</sup>. Državama članicama bilo je dopušteno da prijeđu standarde Unije i uvedu pravila kojima osiguravaju još višu razinu zaštite potrošača. One su pritom djelovale u pogledu različitih elemenata i u različitim mjerama. Stoga se nacionalne odredbe kojima se prenosi zakonodavstvo Unije u području potrošačkog ugovornog prava danas znatno razlikuju s obzirom na bitne elemente ugovora o prodaji, kao što su nepostojanje ili postojanje hijerarhije pravnih lijekova, zakonski jamstveni rok, trajanje prebacivanja tereta dokazivanja ili obavijest o nedostatku upućena prodavatelju.
- (6) Postojeće razlike mogu imati negativan učinak na poduzeća i potrošače. Na temelju Uredbe (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>40</sup>, poduzeća koja svoje djelatnosti usmjeravaju na potrošače u drugim državama članicama trebaju uzeti u obzir obvezna pravila potrošačkog ugovornog prava države uobičajenog boravišta potrošača. Budući da se ta pravila razlikuju među državama članicama, poduzeća su suočena s dodatnim troškovima. Mnoga bi se poduzeća mogla radije odlučiti za nastavak trgovanja na domaćem tržištu ili za izvoz u samo jednu ili dvije države članice. Ta odluka o smanjenju izloženosti troškovima i rizicima povezanim s prekograničnom e-trgovinom na minimum za posljedicu ima propuštene prilike za komercijalno širenje i ekonomiju razmjera. Time su posebno pogođena mala i srednja poduzeća.
- (7) Iako potrošači imaju visoku razinu zaštite pri kupnji na internetu ili drugoj kupnji na daljinu iz inozemstva kao posljedicu primjene Uredbe (EZ) br. 593/2008, rascjepkanost negativno utječe i na razine povjerenja potrošača u e-trgovinu. Iako nekoliko čimbenika pridonosi tom nepovjerenju, nesigurnost u pogledu ključnih ugovornih prava ima istaknuto mjesto među pitanjima koja brinu potrošače. Ta je nesigurnost prisutna neovisno o tome jesu li potrošači zaštićeni obveznim odredbama potrošačkog ugovornog prava svoje države članice u slučaju da prodavatelj svoje prekogranične djelatnosti usmjerava na njih ili o tome sklapaju li potrošači prekogranične ugovore s prodavateljem koji ne obavlja poslovne djelatnosti u državi članici potrošača.
- (8) Kako bi se otklonili ti problemi, poduzeća i potrošači trebali li bi se moći osloniti na skup potpuno usklađenih, ciljanih pravila za prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu. Jedinstvena su pravila neophodna u pogledu nekoliko bitnih elemenata

39

Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu, SL L 171, 7.7.1999., str. 12.

40

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.

potrošačkog ugovornog prava koji su na temelju postojećeg pristupa minimalne usklađenosti doveli do razlika i prepreka trgovini u cijeloj Uniji.

- (9) Potpuno usklađenim pravilima zakona o potrošačkim ugovorima trgovcima će se olakšati ponuda njihovih proizvoda u drugim državama članicama. Poduzeća će imati manje troškove jer više neće morati uzimati u obzir različita obvezna pravila o zaštiti potrošača. Imat će veću pravnu sigurnost pri prodaji na daljinu u drugim državama članicama u stabilnom okruženju ugovornog prava.
- (10) Vjerojatna posljedica jačeg tržišnog natjecanja među maloprodajnim trgovcima bit će ponuda šireg izbora po konkurentnijim cijenama za potrošače. Zahvaljujući potpuno usklađenim ciljanim pravilima potrošačima će se omogućiti visoka razina zaštite i veća dobrobit. Time će se povećati njihovo povjerenje u prekograničnu trgovinu na daljinu, a posebno na internetu. Potrošači će s većom sigurnošću kupovati na daljinu preko granice jer će znati da imaju jednaka prava u cijeloj Uniji.
- (11) Ovom su Direktivom obuhvaćena pravila koja se primjenjuju na prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu samo u odnosu na ključne elemente ugovora potrebne za prevladavanje prepreka povezanih s ugovornim pravom na jedinstvenom digitalnom tržištu. U tom je smislu potrebno potpuno uskladiti pravila o zahtjevima usklađenosti, pravnim lijekovima dostupnima potrošačima za neusklađenost robe s ugovorom i načinima njihova ostvarivanja, a razinu zaštite kupaca trebalo bi povećati u odnosu na Direktivu 1999/44/EZ.
- (12) Ako ugovor uključuje elemente prodaje robe i pružanja usluga, Direktivu bi trebalo primjenjivati samo na dio koji se odnosi na prodaju robe u skladu s pristupom iz Direktive 2011/83/EU.
- (13) Ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na robu poput DVD-ova i CD-ova u koje je digitalni sadržaj ugrađen tako da služe samo kao nosač digitalnog sadržaja. Međutim, ova bi se Direktiva trebala primjenjivati na digitalni sadržaj integriran u robu poput kućanskih aparata ili igračaka u koje je digitalni sadržaj ugrađen tako da su njihove funkcije podređene glavnim radnim značajkama robe i da rade kao sastavni dio te robe.
- (14) Ova Direktiva ne bi trebala utjecati na ugovorno pravo država članica u područjima koja nisu uređena ovom Direktivom. Isto tako, države članice trebale bi smjeti predvidjeti i detaljnije uvjete u odnosu na aspekte koji su uređeni ovom Direktivom ako oni nisu u potpunosti usklađeni ovom Direktivom: to se odnosi na vremenska ograničenja za ostvarivanje prava potrošača, komercijalna jamstva i pravo prodavatelja na pravnu zaštitu.
- (15) Pri upućivanju na jednake pojmove, pravila ove Direktive trebala bi se primjenjivati i tumačiti u skladu s pravilima Direktive 1999/44/EZ i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>41</sup> kako se tumače u sudskoj praksi Suda Europske unije.
- (16) Radi pravne jasnoće, Direktiva uključuje definiciju ugovora o prodaji. U toj je definiciji zadržano da su ugovori koji se odnose na robu koja se tek proizvodi ili izrađuje, uključujući u skladu sa specifikacijama potrošača, jednako tako uključeni u područje primjene Direktive.

41

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.

- (17) Kako bi se prodavateljima i potrošačima osigurale jasnoća i sigurnost, u Direktivi bi trebao biti definiran pojam ugovora. Ta definicija slijedi zajedničke tradicije svih država članica jer se njome za ugovor zahtijeva postojanje dogovora iz kojeg proizlaze obveze ili drugi pravni učinci.
- (18) Radi uravnoteženja zahtjeva pravne sigurnosti s odgovarajućom fleksibilnošću zakonskih pravila, svako upućivanje u ovoj Direktivi na ono što se može očekivati od osobe ili što osoba može očekivati trebalo bi tumačiti kao upućivanje na ono što se može opravdano očekivati. Opravdanost je potrebno utvrditi objektivno, uzimajući u obzir narav i svrhu ugovora, okolnosti slučaja te načine uporabe i prakse uključenih strana. Posebno bi trebalo objektivno utvrditi opravdan rok za izvršenje popravka ili zamjene, uzimajući u obzir prirodu robe i neusklađenost.
- (19) Kako bi se pojasnilo što potrošač može očekivati od robe i za što bi prodavatelj bio odgovoran u slučaju da ne isporuči ono što se od njega očekuje, bitno je potpuno uskladiti pravila za utvrđivanje usklađenosti s ugovorom. Primjenom kombiniranih subjektivnih i objektivnih kriterija trebali bi se zaštititi legitimni interesi obiju strana ugovora o prodaji. Usklađenost s ugovorom potrebno je procijeniti uzimajući u obzir ne samo zahtjeve koji su utvrđeni u ugovoru, uključujući predugovorne informacije koje čine sastavni dio ugovora, nego i određene objektivne zahtjeve koji predstavljaju standarde koji se uobičajeno očekuju u pogledu robe, posebno s obzirom na prikladnost za predviđenu namjenu, ambalažu, upute za ugradnju, uobičajena svojstva i funkcionalnosti.
- (20) Za velik dio robe široke potrošnje predviđena je ugradnja prije no što je potrošač može na koristan način upotrijebiti. Stoga bi svaku neusklađenost koja je posljedica nepravilne ugradnje robe trebalo smatrati neusklađenošću s ugovorom ako ju je ugradio prodavatelj ili ako je ugrađena pod nadzorom prodavatelja, kao i robe koju je ugradio potrošač, ali je nepravilna ugradnja posljedica netočnih uputa za ugradnju.
- (21) Usklađenošću bi trebalo obuhvatiti materijalne i pravne nedostatke. Potrošača bi se zbog prava trećih osoba i drugih pravnih nedostataka moglo spriječiti da upotrebljava robu u skladu s ugovorom ako nositelj prava opravdano obveže potrošača da prestane kršiti ta prava. Stoga bi prodavatelj trebao osigurati neopterećenost robe pravima treće osobe, kojim se sprječava potrošača u uživanju u robi u skladu s ugovorom.
- (22) Iako bi se u pogledu kriterija usklađenosti s ugovorom trebala osigurati sloboda ugovaranja, kako bi se spriječilo izbjegavanje odgovornosti za neusklađenost i osigurala visoka razina zaštite potrošača, svako odstupanje od obveznih pravila o kriterijima usklađenosti i nepravilnoj ugradnji koji štete interesima potrošača valjano je samo ako je potrošač izričito obaviješten o tome i ako je dao izričitu suglasnost za to pri sklapanju ugovora.
- (23) Za ostvarenje održivijih obrazaca potrošnje i kružnog gospodarstva važno je osigurati dulju trajnost robe široke potrošnje. Slično tome, sprječavanje ulaska nesukladnih proizvoda na tržište Unije jačanjem nadzora tržišta i pružanjem odgovarajućih poticaja gospodarskim djelatnicima nužno je za povećanje povjerenja u jedinstveno tržište. U tom smislu, zakonodavstvo Unije u pogledu određenih proizvoda najprihvatljiviji je pristup za uvođenje trajnosti i ostalih zahtjeva povezanih s proizvodima u odnosu na posebne vrste ili skupine proizvoda, primjenjujući u tu svrhu prilagođene kriterije. Ovom bi Direktivom stroga trebala dopuniti ciljeve zakonodavstva Unije specifičnog za sektor. U mjeri u kojoj su posebne informacije o trajnosti navedene u bilo kojoj predugovornoj izjavi koja čini sastavni dio ugovora o prodaji, potrošač bi se trebao moći osloniti na njih kao dio kriterija usklađenosti.

- (24) Jačanje pravne sigurnosti za potrošače i prodavatelje zahtijeva jasnu naznaku vremena u kojem bi trebalo procijeniti usklađenost robe s ugovorima. Kako bi se osigurala usklađenost ove Direktive s Direktivom 2011/83/EU, prikladno je naznačiti vrijeme prijelaza rizika kao vrijeme za procjenu usklađenosti robe. Međutim, u slučajevima u kojima robu treba ugraditi trebalo bi prilagoditi to relevantno vrijeme.
- (25) Neobvezna mogućnost država članica da zadrže obveze obavješćivanja za potrošače može dovesti do toga da potrošači mogu lako izgubiti osnovane zahtjeve za pravne lijekove u slučaju kašnjenja ili izostanka obavijesti, posebno u prekograničnoj transakciji na koju se primjenjuje pravo druge države članice i potrošač nije upoznat s obvezom obavješćivanja proizišlom iz tog prava druge države članice. Stoga ne bi trebalo uspostaviti obvezu obavješćivanja za potrošače. U skladu s tim trebalo bi spriječiti države članice od uvođenja ili zadržavanja zahtjeva u skladu s kojim potrošač u određenom roku obavješćuje prodavatelja o neusklađenosti.
- (26) Kako bi se poduzećima omogućilo oslanjanje na jedinstveni skup pravila u cijeloj Uniji, nužno je potpuno uskladiti rok u kojem se teret dokazivanja neusklađenosti prebacuje u korist potrošača. Tijekom prve dvije godine, kako bi iskoristio pretpostavku postojanja neusklađenosti, potrošač bi trebao samo utvrditi da je roba neusklađena, bez potrebe dokazivanja da je neusklađenost zaista postojala u relevantnom vremenu za utvrđivanje usklađenosti. Kako bi se povećala pravna sigurnost u pogledu dostupnih pravnih lijekova za neusklađenost s ugovorom i kako bi se uklonila jedna od glavnih prepreka kojom se ometa jedinstveno digitalno tržište, trebalo bi predvidjeti potpuno usklađeni redoslijed u kojem se mogu ostvarivati pravni lijekovi. Potrošač bi posebno trebao imati pravo na odabir između popravka ili zamjene kao prvog pravnog lijeka, čime bi trebalo pridonijeti očuvanju ugovornog odnosa i međusobnog povjerenja. Štoviše, davanjem mogućnosti potrošačima da odaberu pravo na popravak trebala bi se potaknuti održiva potrošnja i moglo bi se pridonijeti duljoj trajnosti proizvoda.
- (27) Potrošačev odabir između popravka i zamjene trebao bi biti ograničen samo ako bi odabrana opcija bila nerazmjerna u odnosu na drugu dostupnu opciju, nemoguća ili nezakonita. Na primjer, moglo bi biti nerazmjerno zatražiti zamjenu robe zbog neznatne ogrebotine ako bi zbog te zamjene nastali znatni troškovi, a istovremeno je ogrebotinu moguće lako ukloniti.
- (28) Ako prodavatelj nije otklonio neusklađenost popravkom ili zamjenom bez znatnih neugodnosti za potrošača i u razumnom roku, potrošač bi trebao imati pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora. Konkretno, svaki popravak ili zamjena trebaju biti uspješno izvršeni u tom razumnom roku. Razuman bi rok trebalo objektivno utvrditi uzimajući u obzir prirodu robe i postojanje neusklađenosti. Ako nakon isteka razumnog roka prodavatelj nije uspješno otklonio neusklađenost, potrošač ne bi trebao biti obavezan prihvatiti nikakve daljnje pokušaje prodavatelja povezane s istom neusklađenošću.
- (29) S obzirom na to da je pravo na raskid ugovora zbog neusklađenosti važan pravni lijek koji se primjenjuje ako popravak ili zamjena nisu izvedivi ili ako su bili neuspješni, potrošač bi pravo na raskid ugovora trebao imati i u slučajevima neznatne neusklađenosti. Time bi se osigurao snažan poticaj otklanjanju svih slučajeva neusklađenosti u ranoj fazi. Kako bi pravo na raskid bilo učinkovito za potrošače, u situacijama u kojima potrošač kupuje više proizvoda, od kojih su neki dodatni pribor uz glavni proizvod te ih potrošač ne bi kupio bez glavnog proizvoda i ako se neusklađenost odnosi na glavni proizvod, potrošač bi trebao imati pravo na raskid

ugovora i u pogledu elemenata dodatnog pribora, čak i ako su potonji u skladu s ugovorom.

- (30) Ako potrošač raskine ugovor zbog neusklađenosti, ovom se Direktivom propisuju samo glavni učinci i načini ostvarivanja prava na raskid, posebno obveza strana da vrate ono što su primile. Stoga je prodavatelj obavezan vratiti iznos cijene koju je potrošač platio, a potrošač je dužan vratiti robu.
- (31) Kako bi se osigurala učinkovita prava potrošača na raskid i istovremeno izbjeglo neopravdano bogaćenje potrošača, obvezu potrošača u pogledu plaćanja za umanjenje vrijednosti robe trebalo bi ograničiti na one situacije u kojima umanjenje premašuje uobičajenu uporabu. U svakom slučaju, potrošač ne bi trebao biti obavezan za robu platiti više od dogovorene cijene. U situacijama u kojima povrat robe nije moguć zbog njezina uništenja ili gubitka, potrošač bi trebao platiti novčanu vrijednost uništene robe. Međutim, potrošač ne bi trebao biti obavezan platiti novčanu vrijednost ako su uništenje ili gubitak uzrokovani neusklađenošću robe s ugovorom.
- (32) Kako bi se povećali pravna sigurnost za prodavatelje i općenito povjerenje potrošača u prekograničnu kupnju, nužno je uskladiti rok u kojem je prodavatelj odgovoran za svaku neusklađenost koja postoji u trenutku u kojem potrošač stekne fizički posjed nad robom. S obzirom na to da je velika većina država članica predvidjela rok od dvije godine pri provedbi Direktive 1999/44 i da u praksi tržišni sudionici to smatraju razumnim rokom, taj bi rok trebalo zadržati.
- (33) Kako bi se osigurale veća svijest potrošača i lakša provedba pravila Unije u pogledu prava potrošača u odnosu na neusklađenu robu, ovom bi Direktivom trebalo uskladiti rok tijekom kojeg se teret dokazivanja prebacuje u korist potrošača s rokom tijekom kojeg je prodavatelj odgovoran za svaku neusklađenost.
- (34) Kako bi se osigurala transparentnost, potrebno je predvidjeti određene zahtjeve transparentnosti za komercijalna jamstva. Štoviše, kako bi se poboljšala pravna sigurnost i izbjeglo dovodenje potrošača u zabludu, ovom je Direktivom predviđeno da ako su uvjeti komercijalnog jamstva sadržani u oglasima ili predugovornim informacijama povoljniji za potrošača od onih uključenih u izjavu o jamstvu, prednost bi trebali imati povoljniji uvjeti.
- (35) S obzirom na to da je prodavatelj odgovoran prema potrošaču za svaku neusklađenost robe koja je posljedica postupka ili propusta prodavatelja ili treće osobe, opravdano je da bi prodavatelj trebao moći uložiti pravne lijekove protiv odgovorne osobe ranije u lancu transakcija. Međutim, ova Direktiva ne bi trebala utjecati na načelo slobode ugovaranja između prodavatelja i drugih strana u lancu transakcija. Države članice trebale bi predvidjeti pojedinosti za ostvarivanje tog prava, posebno protiv koga i kako se takvi pravni lijekovi mogu uložiti.
- (36) Osobama ili organizacijama za koje se u okviru nacionalnog zakonodavstva smatra da imaju legitiman interes za zaštitu ugovornih prava potrošača trebalo bi dodijeliti pravo pokretanja postupka, pred sudom ili pred upravnim tijelom nadležnim za donošenje odluka u pogledu pritužbi ili za pokretanje odgovarajućih pravnih postupaka.
- (37) Ničime u ovoj Direktivi ne bi trebalo dovesti u pitanje primjenu pravila međunarodnog privatnog prava, posebno Uredbe (EZ) br. 593/2008 i Uredbe (EZ) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>42</sup>.

42

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

- (38) Direktivu 1999/44/EZ trebalo bi izmijeniti kako bi se isključili ugovori o prodaji na daljinu iz njezina područja primjene.
- (39) Uredbu (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>43</sup> trebalo bi izmijeniti kako bi se uključilo upućivanje na ovu Direktivu u Prilogu radi olakšavanja prekogranične suradnje pri provedbi ove Direktive.
- (40) Direktivu 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća<sup>44</sup> trebalo bi izmijeniti kako bi u Prilogu sadržavala upućivanje na ovu Direktivu radi osiguravanja zaštite kolektivnih interesa potrošača utvrđenih ovom Direktivom.
- (41) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima<sup>45</sup>, države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o mjerama prenošenja priložiti jedan ili više dokumenata u kojima se objašnjava odnos između dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata prenošenja. U pogledu ove Direktive zakonodavac smatra prosljeđivanje takvih dokumenata opravdanim.
- (42) S obzirom na to da države članice ne mogu u dostatnoj mjeri ostvariti ciljeve ove Direktive, odnosno pridonijeti funkcioniranju unutarnjeg tržišta sustavnim rješavanjem prepreka prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu koje su povezane s ugovornim pravom, već se ti ciljevi mogu bolje ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti kako je utvrđeno člankom 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.
- (43) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i slijede načela priznata posebno Poveljom o temeljnim pravima Europske unije i to prije svega njezinim člancima 16., 38. i 47.,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

### *Članak 1.*

#### **Predmet i područje primjene**

1. Ovom se Direktivom utvrđuju određeni zahtjevi u pogledu ugovora o prodaji na daljinu sklopljenih između prodavatelja i potrošača, a posebno pravila o usklađenosti robe s ugovorom, pravnim lijekovima u slučaju neusklađenosti te načinima izvršavanja tih pravnih lijekova.
2. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore na daljinu za pružanje usluga. Međutim, u pogledu ugovora o prodaji koji se odnose i na prodaju robe i na pružanje usluga, ova se Direktiva primjenjuje na dio koji se odnosi na prodaju robe.
3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na trajne nosače podataka u koje je ugrađen digitalni sadržaj ako se trajni nosač podataka upotrebljava isključivo kao nosač digitalnog sadržaja namijenjenog potrošaču.

<sup>43</sup> Uredba (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača, SL L 165, 18.6.2013., str. 1.

<sup>44</sup> 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.

<sup>45</sup> SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

4. Ako to njome nije propisano, ova Direktiva ne utječe na opće nacionalno ugovorno pravo poput pravila o nastanku, valjanosti ili učincima ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora.

## *Članak 2.*

### **Definicije**

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

- (a) „ugovor o prodaji” znači svaki ugovor prema kojem prodavatelj prenosi ili se obvezuje prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača, uključujući robu koju je potrebno proizvesti ili izraditi, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti cijenu te robe;
- (b) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
- (c) „prodavatelj ” znači svaka fizička ili pravna osoba, bez obzira na to je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje, uključujući i posredstvom neke druge osobe koja djeluje u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;
- (d) „roba” znači sve materijalne pokretnine osim sljedećeg:
  - (a) predmeta koji se prodaju putem prisilnog izvršenja sudskog naloga ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju,
  - (b) vode, plina i električne energije osim ako se nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj količini;
- (e) „ugovor o prodaji na daljinu” znači svaki ugovor o prodaji sklopljen u okviru organiziranog sustava na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti prodavatelja i potrošača, uz isključivu uporabu jednog sredstva komunikacije na daljinu ili više njih, uključujući internet, do trenutka sklapanja ugovora i uključujući taj trenutak;
- (f) „trajni nosač podataka” znači svako sredstvo kojim se potrošaču ili prodavatelju omogućuje pohrana informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom odgovarajućeg razdoblja u svrhe za koje su te informacije namijenjene i kojim se omogućuje nepromijenjena reprodukcija pohranjenih informacija;
- (g) „komercijalno jamstvo” znači svaka obveza kojom se prodavatelj ili proizvođač (davatelj jamstva), povrh njegove pravne obveze koja se odnosi na jamstvo sukladnosti, obvezuje potrošaču nadoknaditi plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu povezani s usklađenošću utvrđenom u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora;
- (h) „ugovor” znači dogovor iz kojeg proizlaze obveze ili drugi pravni učinci;
- (i) „popravak” znači usklađivanje robe s ugovorom ako je utvrđena neusklađenost;
- (j) „besplatno” znači bez troškova nužnih za usklađivanje robe s ugovorom, a posebno bez poštanskih troškova, troškova rada i materijala.

### *Članak 3.*

#### **Razina usklađivanja**

Države članice ne smiju zadržavati ni uvoditi odredbe koje odstupaju od onih utvrđenih ovom Direktivom, uključujući i blaže ili strože odredbe kojima se osigurava različita razina zaštite potrošača.

### *Članak 4.*

#### **Usklađenost s ugovorom**

1. Prodavatelj osigurava da, kako bi bila u skladu s ugovorom, roba po potrebi:
  - (a) odgovara zahtjevima ugovora u pogledu količine, kvalitete i opisa, uključujući zahtjev da roba odgovara kvaliteti i opisu uzorka ili modela koje je prodavatelj pokazao potrošaču;
  - (b) odgovara određenoj namjeni za koju je potrošaču potrebna i s kojom je potrošač upoznao prodavatelja u trenutku sklapanja ugovora i na koju je prodavatelj pristao i
  - (c) posjeduje svojstva i značajke uključene u predugovornu izjavu koja čini sastavni dio ugovora.
2. Da bi bila u skladu s ugovorom, roba mora ispuniti i zahtjeve iz članaka 5., 6. i 7.
3. Svaki dogovor kojim se isključuju članci 5. i 6. na štetu potrošača, kojim se od tih zahtjeva odstupa ili koji se od njih razlikuje valjan je samo ako je u trenutku sklapanja ugovora potrošač bio upoznat s posebnim stanjem robe i ako je potrošač izričito prihvatio to posebno stanje pri sklapanju ugovora.

### *Članak 5.*

#### **Zahtjevi u pogledu usklađenosti robe**

Roba po potrebi:

- (a) odgovara svim namjenama za koje bi se roba jednakog opisa uobičajeno upotrebljavala;
- (b) isporučuje se zajedno s dodatnim priborom, uključujući ambalažu, upute za ugradnju ili druge upute koje bi potrošač mogao očekivati i
- (c) posjeduje svojstva i funkcionalnosti koje su uobičajene za robu jednake vrste i koje potrošač može očekivati s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir bilo koju javnu izjavu koje je dao prodavatelj ili druge osobe ranije u lancu transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osim ako prodavatelj dokaže:
  - i. da nije znao, a razumno nije ni mogao znati za tu izjavu;
  - ii. da je do trenutka sklapanja ugovora izjava ispravljena ili
  - iii. da ta izjava nije mogla utjecati na donošenje odluke o kupnji robe.

### *Članak 6.*

#### **Nepравилна ugradnja**

Ako je roba nepravilno ugrađena, svaka neusklađenost proizišla iz nepravilne ugradnje smatra se neusklađenošću robe s ugovorom:

- (a) ako je robu ugradio prodavatelj ili ako je roba ugrađena pod odgovornošću prodavatelja ili
- (b) ako je robu, za koju je predviđeno da je ugradio potrošač, ugradio potrošač i ako je nepravilna ugradnja posljedica nedostataka u uputama za ugradnju.

#### *Članak 7.*

##### **Prava trećih osoba**

U relevantnom vremenu za utvrđivanje usklađenosti s ugovorom, kako je utvrđeno u članku 8. roba ne smije biti opterećena nikakvim pravima trećih osoba, uključujući ona koja se temelje na intelektualnom vlasništvu kako bi se roba mogla upotrebljavati u skladu s ugovorom.

#### *Članak 8.*

##### **Relevantno vrijeme za utvrđivanje usklađenosti s ugovorom**

1. Prodavatelj je odgovoran za svaku neusklađenost s ugovorom koja postoji u trenutku:
  - (a) kada su potrošač ili treća osoba koju je naveo potrošač, a koja nije prijevoznik, stekli fizički posjed nad robom; ili
  - (b) kada je roba predana prijevozniku kojeg je odabrao potrošač ako prodavatelj nije ponudio tog prijevoznika ili ako prodavatelj ne nudi nikakvo prijevozno sredstvo.
2. Ako je robu ugradio prodavatelj ili ako je roba ugrađena pod odgovornošću prodavatelja, vrijeme kada je potrošač stekao fizički posjed nad robom tumači se kao vrijeme završetka ugradnje. Ako je za robu predviđeno da je ugradi potrošač, vrijeme u kojem je potrošač imao opravdan rok za ugradnju, a u svakom slučaju najkasnije 30 dana od vremena navedenog u stavku 1. tumači se kao vrijeme kada je potrošač stekao fizički posjed nad robom.
3. Pretpostavlja se da je svaka neusklađenost s ugovorom koja postane očita u roku od dvije godine od vremena navedenog u stavcima 1. i 2. postojala u vrijeme navedeno u stavcima 1. i 2., osim ako to nije u skladu s prirodom robe ili prirodom neusklađenosti.

#### *Članak 9.*

##### **Pravni lijekovi za potrošače za otklanjanje neusklađenosti s ugovorom**

1. U slučaju neusklađenosti s ugovorom potrošač ima pravo na to da mu prodavatelj besplatno uskladi robu s ugovorom njezinim popravkom ili zamjenom u skladu s člankom 11.
2. Popravak ili zamjena izvršavaju se u razumnom roku i bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, vodeći računa o prirodi robe i svrsi u koju je ta roba potrošaču potrebna.
3. Potrošač ima pravo na razmjerno sniženje cijene u skladu s člankom 12. ili na raskid ugovora u skladu s člankom 13.:

- (a) ako su popravak ili zamjena nemogući ili nezakoniti;
  - (b) ako prodavatelj nije izvršio popravak robe ili je zamijenio u razumnom roku;
  - (c) ako bi popravak ili zamjena uzrokovali znatne neugodnosti potrošaču ili
  - (d) ako je prodavatelj izjavio da neće uskladiti robu s ugovorom u razumnom roku ili je to jednako jasno iz okolnosti.
4. Potrošač ima pravo odbiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene sve dok prodavatelj ne uskladi robu s ugovorom.
5. Potrošač nema pravo na pravni lijek ako je pridonio neusklađenosti s ugovorom ili njezinim učincima.

#### *Članak 10.*

##### **Zamjena robe**

1. Ako prodavatelj otklanja neusklađenost s ugovorom zamjenom, prodavatelj zamijenjenu robu preuzima na trošak prodavatelja, osim ako su se strane drukčije dogovorile nakon što je potrošač obavijestio prodavatelja o neusklađenosti s ugovorom.
2. Ako je potrošač ugradio robu na način koji je u skladu s njezinom prirodom i namjenom prije no što je neusklađenost s ugovorom postala očita, obveza preuzimanja zamijenjene robe uključuje uklanjanje neusklađene robe i ugradnju zamjenske robe ili podmirivanje nastalih troškova.
3. Potrošač nije obvezan platiti za uporabu zamijenjene robe u razdoblju prije zamjene.

#### *Članak 11.*

##### **Odabir između popravka i zamjene za potrošače**

Potrošač može birati između popravka i zamjene, osim ako bi odabrana opcija bila nemoguća, nezakonita ili ako bi se njome, u odnosu na drugu mogućnost, prodavatelju nametnuli nerazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući sljedeće:

- (a) vrijednost koju bi roba imala kada ne bi bilo neusklađenosti s ugovorom;
- (b) značaj neusklađenosti s ugovorom;
- (c) može li se alternativno rješenje provesti bez znatnih neugodnosti za potrošača.

#### *Članak 12.*

##### **Sniženje cijene**

Sniženje cijene razmjerno je smanjenju vrijednosti robe koju je primio potrošač u usporedbi s vrijednošću koju bi roba imala da je u skladu s ugovorom.

#### *Članak 13.*

##### **Pravo potrošača na raskid ugovora**

1. Potrošač ostvaruje svoje pravo na raskid ugovora putem obavijesti koja je prodavatelju dostavljena na bilo koji način.

2. Ako se neusklađenost s ugovorom odnosi samo na dio robe isporučene na temelju ugovora i ako postoji razlog za raskid ugovora u skladu s člankom 9., potrošač može raskinuti ugovor samo u odnosu na tu robu i svu drugu robu koju je potrošač stekao kao dodatnu opremu s neusklađenom robom.
3. Ako potrošač raskine cijeli ugovor ili samo dio koji se odnosi na dio robe isporučene na temelju ugovora u skladu sa stavkom 2.:
  - (a) prodavatelj nadoknađuje potrošaču plaćenu cijenu bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od primitka obavijesti i podmiruje troškove povrata;
  - (b) potrošač na trošak prodavatelja vraća prodavatelju robu bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od slanja obavijesti o raskidu;
  - (c) ako roba ne može biti vraćena zbog uništenja ili gubitka, potrošač plaća prodavatelju novčanu vrijednost koju bi neusklađena roba imala na predviđeni dan povrata ako bi je potrošač do tog dana zadržao bez uništenja ili gubitka, osim ako su uništenje ili gubitak uzrokovani neusklađenošću robe s ugovorom i
  - (d) potrošač plaća za svako smanjenje vrijednosti robe samo u mjeri u kojoj umanjeње vrijednosti prelazi amortizaciju koja je posljedica redovite uporabe. Plaćanje za smanjenje vrijednosti ne prelazi cijenu plaćenu za robu.

#### *Članak 14.*

##### **Rokovi**

Potrošač ima pravo na pravni lijek za neusklađenost robe s ugovorom ako neusklađenost postane očita u roku od dvije godine od relevantnog roka za utvrđivanje usklađenosti. Ako u skladu s nacionalnim zakonodavstvom prava utvrđena u članku 9. podliježu vremenskom ograničenju, to razdoblje nije kraće od dvije godine od relevantnog vremena za utvrđivanje usklađenosti s ugovorom.

#### *Članak 15.*

##### **Komercijalna jamstva**

1. Svako je komercijalno jamstvo obvezujuće za davatelja jamstva prema uvjetima utvrđenima u:
  - (a) predugovornim informacijama koje dostavlja prodavatelj, uključujući svaku predugovornu izjavu koja čini sastavni dio ugovora;
  - (b) reklamnom materijalu dostupnom u trenutku sklapanja ugovora ili prije tog trenutka; i
  - (c) izjavi o jamstvu.Ako je izjava o jamstvu nepovoljnija za potrošača od uvjeta utvrđenih u predugovornim informacijama koje dostavlja prodavatelj ili u reklamnom materijalu, komercijalno je jamstvo obvezujuće u skladu s uvjetima utvrđenima u predugovornim informacijama ili reklamnom materijalu koji se odnose na komercijalno jamstvo.
2. Izjava o jamstvu dostupna je na trajnom nosaču podataka i sastavljena na jednostavan i razumljiv način. Ona uključuje sljedeće:

- (a) jasnu izjavu o zakonskim pravima potrošača kako je predviđeno ovom Direktivom i jasnu izjavu da komercijalno jamstvo ne utječe na ta prava; i
  - (b) uvjete komercijalnog jamstva koji prelaze zakonska prava potrošača, informacije o trajanju, prenosivosti, teritorijalnom području primjene i postojanju bilo kakvih naknada koje bi potrošač mogao imati kako bi iskoristio komercijalno jamstvo, naziv i adresu davatelja jamstva i osobe protiv koje se može podnijeti bilo koji zahtjev i postupak kojim se ostvaruje zahtjev ako ta osoba nije i davatelj jamstva.
- 3. Neusklađenost sa stavkom 2. nema utjecaja na obvezujuću narav komercijalnog jamstva za davatelja jamstva.
  - 4. Države članice mogu utvrditi dodatna pravila o komercijalnim jamstvima ako ta pravila ne smanjuju razinu zaštite utvrđene u ovom članku.

#### *Članak 16.*

##### **Pravo na pravnu zaštitu**

Ako je prodavatelj odgovoran prema potrošaču za neusklađenost s ugovorom do koje je došlo zbog postupka ili propusta neke osobe ranije u lancu transakcija, prodavatelj ima pravo pokrenuti postupak za zaštitu svojih prava protiv odgovorne osobe ili odgovornih osoba u lancu transakcija. Osoba protiv koje prodavatelj može pokrenuti postupak za zaštitu svojih prava i odgovarajući postupci i uvjeti ostvarenja utvrđuju se u skladu s nacionalnim pravom.

#### *Članak 17.*

##### **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 utvrđeno nacionalnim pravom, mogu pokrenuti postupke 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.

#### *Članak 18.*

##### **Obvezujuća narav**

Svaki ugovor koji na štetu potrošača isključuje primjenu nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva, odstupa od tih mjera ili izmjenjuje njihov učinak prije no što potrošač obavijesti prodavatelja o neusklađenosti robe s ugovorom, nije obvezujuć za potrošača osim ako ugovorne strane isključe učinke zahtjeva članka 5. i 6., odstupe od njih ili ih izmijene u skladu s člankom 4. stavkom 3.

## Članak 19.

### Izmjene Direktive 1999/44/EZ, Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ

1. Članak 1. Direktive 1999/44/EZ mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

*„1. Svrha je ove Direktive približavanje zakona i drugih propisa država članica u odnosu na određene aspekte **ugovora za prodaju robe široke potrošnje i povezana jamstva, koji nisu ugovori o prodaji na daljinu**, radi osiguranja jedinstvene minimalne razine zaštite potrošača u kontekstu unutarnjeg tržišta.“*

(b) stavak 2. mijenja se kako slijedi:

i. točka (f) zamjenjuje se sljedećom:

*„(f) **popravak**: znači usklađivanje robe široke potrošnje s ugovorom o prodaji, ako je utvrđena neusklađenost;“*

ii. dodaje se sljedeća točka:

*„(g) **ugovor o prodaji na daljinu**’ znači svaki ugovor o prodaji sklopljen u okviru organiziranog sustava na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti prodavatelja i potrošača, uz isključivu uporabu jednog sredstva komunikacije na daljinu ili više njih, uključujući internet, do trenutka sklapanja ugovora i uključujući taj trenutak.“*

2. U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 dodaje se sljedeća točka:

*„22. Direktiva (EU) N/XXX Europskog parlamenta i Vijeća od XX.XX.201X. o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu (SL...)“.*

3. U Prilogu I. Direktivi 2009/22/EZ umeće se sljedeća točka:

*„16. Direktiva (EU) N/XXX Europskog parlamenta i Vijeća od XX.XX.201X. o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu (SL...)“.*

## Članak 20.

### Prenošenje

1. Države članice donose zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije [datum dvije godine nakon stupanja na snagu].
2. Kada države članice donose te odredbe, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Države članice određuju načine tog upućivanja.
3. Države članice Komisiji dostavljaju tekst odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.

## Članak 21.

### Stupanje na snagu

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

## Članak 22.

### Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu

*Za Europski parlament  
Predsjednik*

*Za Vijeće  
Predsjednik*