

IV.

(Obavijesti)

OBAVIJESTI INSTITUCIJA, TIJELA, UREDA I AGENCIJA EUROPSKE UNIJE

EUROPSKA KOMISIJA

OBAVIJEST KOMISIJE

Smjernice za tumačenje i primjenu Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća o pravima potrošača

(Tekst značajan za EGP)

(2021/C 525/01)

SADRŽAJ

	<i>Stranica</i>
UVOD	5
1. Područje primjene	6
1.1 Pojmovi „trgovca” i „potrošača”	6
1.2 Pojam „ugovora”	7
1.3 Obuhvaćeni ugovori	8
1.4 Ugovori s mješovitom svrhom	9
1.5 Razlika između digitalnih usluga i digitalnog sadržaja na internetu	10
1.6 Ugovori uz plaćanje i ugovori u kojima potrošač dostavlja osobne podatke	12
1.6.1 Ugovori uz plaćanje	12
1.6.2 Ugovori u kojima potrošač dostavlja osobne podatke	13
1.7 Ugovori na koje se Direktiva ne primjenjuje	14
1.7.1 Ugovori o najmu i ugovori o izgradnji	14
1.7.2 Putovanja u paket aranžmanima	15
1.7.3 Ugovori koje je sastavio nositelj javne vlasti	16
1.7.4 Ugovori o robi namijenjenoj tekućoj potrošnji	16
1.7.5 Prijevoz putnika	16
1.7.6 Automatizirana prodaja	17
1.7.7 Određeni ugovori koji se odnose na elektroničke komunikacije	17
1.8 Moguće izuzeće ugovora male vrijednosti sklopljenih izvan poslovnih prostorija	18
1.9 Pravila za javne dražbe	19

2.	Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija	19
2.1	Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija trgovca	19
2.2	Ugovori sklopljeni nakon stupanja u vezu s potrošačem izvan poslovnih prostorija	20
2.3	Ugovori sklopljeni tijekom izleta koji organizira trgovac	21
3.	Informacije za potrošače	22
3.1	Opći zahtjevi	22
3.1.1	Uvod	22
3.1.2	Jasnoća informacija i poveznica s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi	22
3.1.3	Informacije koje su „već očite iz konteksta”	23
3.1.4	Obveze informiranja u drugim zakonodavnim aktima EU-a	23
3.1.5	Uvođenje dodatnih obveza informiranja	24
3.1.6	Izuzeće „svakodnevnih” transakcija	25
3.1.7	Obvezujući učinak predugovornih informacija	25
3.1.8	Dodatni zahtjevi u pogledu jezika	25
3.1.9	Teret dokaza	26
3.2	Zajednički zahtjevi za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama i ugovore na daljinu/ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija	26
3.2.1	Glavne karakteristike	26
3.2.2	Identitet i podaci za kontakt trgovca	27
3.2.3	Cijena	30
3.2.4	Isporuka i izvršavanje ugovora	31
3.2.5	Načini plaćanja	32
3.2.6	Jamstva i postprodajne usluge	32
3.2.7	Trajanje i raskid ugovora	34
3.2.8	Funkcionalnost, kompatibilnost i interoperabilnost	34
3.3	Dodatni zahtjevi za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore na daljinu	36
3.3.1	Personalizirana cijena	36
3.3.2	Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije	36
3.3.3	Polozi i financijska jamstva	37
3.3.4	Mehanizmi izvansudskog obeštećenja	37
3.4	Dodatni zahtjevi za internetska tržišta	38
3.4.1	Kriteriji rangiranja	38
3.4.2	Status druge ugovorne strane	40
3.4.3	Informacije o neprimjenjivosti potrošačkog prava EU-a	40
3.4.4	Raspodjela odgovornosti za ugovor	41
3.4.5	Mogućnost uvođenja dodatnih obveza informiranja	41

4.	Posebni zahtjevi za ugovore na daljinu	42
4.1	Definicija ugovora na daljinu	42
4.2	Predugovorne informacije	43
4.2.1	Informacije koje se moraju predstaviti neposredno prije slanja narudžbe	43
4.2.2	Tipka za potvrdu narudžbe	44
4.2.3	Informacije o ograničenjima isporuke i sredstvima plaćanja	44
4.2.4	Ugovori sklopljeni sredstvima daljinske komunikacije s ograničenim prostorom ili vremenom	45
4.3	Ugovori sklopljeni telefonom	46
4.4	Potvrda ugovora	47
5.	Pravo odustajanja	49
5.1	Izračun roka za odustajanje	49
5.1.1	Uvod	49
5.1.2	Početna točka roka za odustajanje	50
5.2	Informiranje o pravu odustajanja	51
5.3	Iskorištavanje prava odustajanja	52
5.4	Posljedice odustajanja povezane s podacima	53
5.5	Pravo odustajanja u pogledu robe	54
5.5.1	Višestruka ili neispravna roba	54
5.5.2	Povrat robe	54
5.5.3	Povrat plaćanja primljenih od potrošača	55
5.5.4	Odgovornost potrošača za nepravilno rukovanje robom	56
5.5.5	Rizik pri povratu robe trgovcu	58
5.6	Pravo odustajanja od ugovora o uslugama i komunalnim uslugama	58
5.6.1	Pristanak potrošača na trenutačno izvršavanje	58
5.6.2	Obveza potrošača da plati naknadu	60
5.7	Pravo odustajanja od ugovora o digitalnom sadržaju na internetu	61
5.8	Posljedice neinformiranja o pravu odustajanja	62
5.8.1	Posljedice povezane s robom	63
5.8.2	Posljedice povezane s uslugama i komunalnim uslugama	63
5.8.3	Posljedice povezane s digitalnim sadržajem na internetu	64
5.9	Raskid ugovora nakon iskorištavanja prava odustajanja	64
5.10	Popratni ugovori	65

5.11	Izuzeća od prava odustajanja	65
5.11.1	Roba ili usluge čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskom tržištu	65
5.11.2	Roba izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču	66
5.11.3	Lako pokvarljiva roba ili roba s kratkim rokom trajanja	67
5.11.4	Originalno zatvorena roba radi zaštite zdravlja ili higijene	67
5.11.5	Roba koja se miješa s drugim elementima od kojih se ne može odvojiti	68
5.11.6	Ugovori s konkretnim datumom ili rokom izvršavanja	68
5.11.7	Popravci koje je zatražio potrošač	69
5.12	Regulatorne mogućnosti u slučaju nezatraženih posjeta ili izleta	69
5.12.1	Uvod	69
5.12.2	Produljenje roka za odustajanje	70
5.12.3	Odstupanja od izuzeća od prava odustajanja	71
6.	Isporuka	71
7.	Prijelaz rizika	72
8.	Naknade za korištenje sredstava plaćanja	73
8.1	Uvod	73
8.2	Definicija „naknada”	73
8.3	Definicija „troška” koji snosi trgovac	74
8.3.1	Naknada koja se zaračunava trgovcima i drugi izravni troškovi	74
8.3.2	Opći troškovi poslovanja	74
8.3.3	Prihvatljivi troškovi koji opravdavaju naknadu za korištenje sredstava plaćanja	74
8.4	Plaćanja gotovinom u stranoj valuti	75
9.	Komunikacija telefonom	76
10.	Dodatna plaćanja	77
11.	Izvršenje	77
11.1	Javna i privatna provedba	77
11.2	Primjena na trgovce iz trećih zemalja	78
11.3	Sankcije	79
11.3.1	Kriteriji za izricanje sankcija	79
11.3.2	Sankcije u kontekstu koordiniranih djelovanja izvršavanja u skladu s Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača	80
PRILOG	82

UVOD

Svrha je Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁾ o pravima potrošača (dalje u tekstu „Direktiva o pravima potrošača” ili „Direktiva”) postići visoku razinu zaštite potrošača u cijelom EU-u i pridonijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa država članica o ugovorima koji se sklapaju između potrošača i trgovaca ⁽²⁾.

Svrha je ove Obavijesti o smjernicama (dalje u tekstu „Obavijest”) olakšati učinkovitu primjenu Direktive. Osim toga, Obaviješću se nastoji o Direktivi informirati sve zainteresirane strane iz EU-a, kao što su potrošači, poduzeća, tijela država članica, uključujući nacionalne sudove, i pravni stručnjaci. Ona obuhvaća i izmjene uvedene Direktivom (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³⁾ u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača, koja se počinju primjenjivati 28. svibnja 2022. Stoga se u dijelu ovih smjernica razmatraju i obrađuju pravila koja se na datum izdavanja ove Obavijesti još nisu počela primjenjivati. Ti su odjeljci i točke jasno naznačeni.

U Obavijesti se uzima u obzir sudska praksa Suda Europske unije (dalje u tekstu „Sud EU-a” ili „Sud”) povezana s Direktivom od početka njezine primjene 13. lipnja 2014. Od datuma početka primjene Direktiva je zamijenila Direktivu Vijeća 85/577/EEZ ⁽⁴⁾ za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i Direktivu 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁵⁾ o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu. U Direktivi o pravima potrošača zadržane su neke odredbe prethodnih direktiva 85/577/EEZ i 97/7/EZ. Stoga se u ovom dokumentu prema potrebi upućuje i na relevantnu sudsku praksu Suda povezanu s tumačenjem tih direktiva.

U Obavijesti se ne analizira primjena Direktive u pojedinim državama članicama, uključujući odluke nacionalnih sudova i drugih nadležnih tijela. Osim u različitim izvorima informacija koji su dostupni u državama članicama, informacije o nacionalnim odredbama kojima se Direktiva prenosi, o sudskoj praksi i o pravnoj literaturi dostupne su u bazi podataka o zaštiti prava potrošača, kojoj se može pristupiti putem portala e-pravosuđe ⁽⁶⁾.

Ova je Obavijest upućena državama članicama EU-a te Islandu, Lihtenštajnu i Norveškoj kao potpisnicima Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru ⁽⁷⁾ (EGP). Upućivanja na EU, Uniju ili jedinstveno tržište trebaju se stoga shvatiti kao upućivanja na Europski gospodarski prostor ili tržište Europskoga gospodarskog prostora.

Ova je Obavijest samo smjernica – pravnu snagu ima isključivo zakonodavni tekst EU-a. Svako mjerodavno tumačenje zakona mora proizlaziti iz teksta Direktive i izravno iz odluka Suda. Ovom se Obaviješću uzimaju u obzir presude Suda objavljene do listopada 2021. i ne prejudicira se daljnji razvoj sudske prakse Suda.

Stavovi izraženi u ovoj Obavijesti ne prejudiciraju stavove koje Europska komisija ima pred Sudom. Informacije sadržane u ovoj Obavijesti općenite su i ne odnose se na konkretne fizičke ili pravne osobe. Europska komisija i bilo koja druga osoba koja postupa u ime Europske komisije nisu odgovorne za moguću upotrebu ovih podataka.

Budući da ova Obavijest odražava stanje u vrijeme sastavljanja, navedene smjernice mogu se naknadno mijenjati.

⁽¹⁾ 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.).

⁽²⁾ Vidjeti članak 1. Direktive.

⁽³⁾ Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (SL L 328, 18.12.2019., str. 7.).

⁽⁴⁾ Direktiva Vijeća 85/577/EEZ od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (SL L 372, 31.12.1985., str. 31.).

⁽⁵⁾ Direktiva 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu – Izjava Vijeća i Parlamenta o članku 6. stavku 1. – Izjava Komisije o članku 3. stavku 1. prvoj alineji (SL L 144, 4.6.1997., str. 19.).

⁽⁶⁾ https://e-justice.europa.eu/591/HR/consumer_law_database

⁽⁷⁾ SL L 1, 3.1.1994., str. 3.

1. Područje primjene

1.1 Pojmovi „trgovca” i „potrošača”

Kako je navedeno u njezinu članku 1., Direktiva o pravima potrošača primjenjuje se na „ugovor[e] koji se sklapaju između potrošača i trgovaca”. Stoga je, kako bi neki ugovor bio obuhvaćen Direktivom, nužno utvrditi da je jedna ugovorna strana trgovac, kako je definiran u članku 2. točki 2., a druga strana potrošač, kako je definiran u članku 2. točki 1.

U skladu s člankom 2. točkom 1. „**potrošač**” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenima Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Iz te odredbe proizlazi da moraju biti ispunjena **dva kumulativna uvjeta** kako bi se taj pojam primjenjivao na neku osobu, odnosno i. da mora biti riječ o fizičkoj osobi i ii. da osoba djeluje u svrhe koje nisu profesionalne.

Kako je objašnjeno u uvodnoj izjavi 13., kad je riječ o ugovorima koji ne ulaze u područje primjene Direktive, države članice mogu zadržati ili uvesti nacionalno zakonodavstvo o odredbama Direktive, na primjer proširenjem primjene nacionalnih pravila i na fizičke osobe koje nisu potrošači u smislu članka 2. točke 1. ili na pravne osobe kao što su nevladine organizacije, novoosnovana poduzeća ili mala i srednja poduzeća.

U tom je pogledu Sud u predmetu C-329/19, *Condominio di Milano* ⁽⁸⁾, potvrdio da se pojam „potrošača” nacionalnom sudskom praksom može proširiti na način da se pravila kojima se štite potrošači primjenjuju i na ugovor koji se zaključuje između trgovca i pravnog subjekta koji nije fizička osoba, kao što je *condominio* (zajednica suvlasnika) u talijanskom pravu.

Nadalje, Sud je smatrao da pojam „potrošača” označava pojedinca koji se ne bavi poslovnim ili trgovačkim aktivnostima ⁽⁹⁾. Taj drugi kriterij trebalo bi tumačiti s obzirom na uvodnu izjavu 17., u kojoj se uvodi uvjet „prevladavajuće upotrebe”: „[...] u slučaju ugovora s dvojnog svrhom, kad je ugovor sklopljen djelomično u svrhu koja je i u okviru i djelomično izvan okvira trgovačke djelatnosti koju osoba obavlja pa je **svrha trgovačke djelatnosti time ograničena te u cjelokupnom kontekstu ugovora nije prevladavajuća**, tu bi osobu također trebalo smatrati potrošačem”.

Stoga bi i fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje u svrhe koje „prvenstveno” ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti bila obuhvaćena definicijom „potrošača”. Takvu bi kvalifikaciju trebalo temeljiti na procjeni svakog pojedinog slučaja ⁽¹⁰⁾.

„**Trgovac**” je definiran u članku 2. točki 2. kao fizička ili pravna osoba koja djeluje „u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću” ili u ime ili za račun trgovca. Trgovcem se mogu smatrati pravne osobe i u privatnom i u javnom vlasništvu.

U predmetu C-105/17, *Kamenova* ⁽¹¹⁾, Sud je naveo da je pojam „trgovca” gotovo identično definiran u Direktivi o pravima potrošača i Direktivi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenoj poslovnoj praksi ⁽¹²⁾ (dalje u tekstu „Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) te da se stoga mora tumačiti ujednačeno. Oslanjajući se na sudsku praksu razvijenu na temelju Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, Sud je široko tumačio pojam „trgovca” jer se on mora odrediti u odnosu na povezani, ali suprotni pojam „potrošača”. Potrošač se nalazi u podređenom položaju u odnosu na trgovca i treba ga smatrati manje informiranom, ekonomski slabijom i pravno manje iskusnom stranom u odnosu na drugu ugovornu stranu. Klasifikacija „trgovca” zahtijeva procjenu svakog pojedinog slučaja, pri čemu se uzimaju u obzir sljedeći indikativni kriteriji:

- i. je li prodaja provedena organizirano;
- ii. je li cilj te prodaje ostvarivanje dobiti;
- iii. raspolaze li prodavatelj tehničkim informacijama i znanjem u pogledu proizvoda koje nudi na prodaju i koje potrošač nužno ne posjeduje, pa se na taj način prodavatelj stavlja u povlašteni položaj u odnosu na potrošača;
- iv. je li prodavatelj imao pravni status koji mu omogućuje obavljanje komercijalnih djelatnosti;

⁽⁸⁾ Vidjeti predmet C-329/19, *Condominio di Milano*, ECLI:EU:C:2020:263, točku 34.

⁽⁹⁾ Predmet C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, točka 33.

⁽¹⁰⁾ Analogijom s predmetom C-105/17 *Kamenova*, točke 36. i 37.

⁽¹¹⁾ Predmet C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, točke od 27. do 29. i točka 34.

⁽¹²⁾ Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).

- v. u kojoj je mjeri prodaja povezana s prodavateljevom poslovnom ili profesionalnom aktivnošću;
- vi. je li prodavatelj obveznik PDV-a;
- vii. je li prodavatelj, djelujući u ime određenog trgovca ili za njegov račun odnosno preko drugih osoba koje djeluju u njegovo ime ili za njegov račun, primio naknadu ili poticaj;
- viii. kupuje li prodavatelj novu ili rabljenu robu u cilju njezine preprodaje i time tu aktivnost čini redovitom, učestalom i/ili istodobnom u odnosu na svoju trgovačku ili poslovnu aktivnost;
- ix. jesu li svi proizvodi koji se prodaju iste vrste ili iste vrijednosti; i
- x. odnosi li se ponuda na ograničen broj proizvoda.

Sud je istaknuo da ti kriteriji nisu ni iscrpni ni isključivi te u načelu ispunjenje jednog ili više kriterija samo po sebi nije dostatno da bi se tu osobu smatralo „trgovcem”. Činjenica da se prodaja obavlja u cilju ostvarivanja dobiti odnosno da fizička osoba na internetskoj platformi istodobno objavljuje određen broj oglasa u kojima nudi na prodaju novu i rabljenu robu nije sama po sebi dostatna da bi se tu osobu smatralo „trgovcem” ⁽¹³⁾.

U situacijama koje uključuju posrednika (kao što je internetsko tržište) ili trgovca koji zastupa drugog trgovca, ti različiti trgovci trebali bi pojasniti potrošaču **s kojim trgovcem potrošač zaključuje ugovor** te koje su uloge i odgovornosti pojedinih trgovaca. To se pitanje dodatno obrađuje u odjeljku 3.2.2.1.

U tom je pogledu Direktivom (EU) 2019/2161 izmijenjena Direktiva o pravima potrošača kako bi se uveo zahtjev da pružatelji internetskih tržišta trebaju informirati potrošača o tome djeluje li treći dobavljač kao „trgovac” ili „osoba koja nije trgovac” (drugi potrošač) na temelju izjave koju treći dobavljač daje pružatelju internetskog tržišta. Obveze informiranja primjenjive na internetska tržišta obrađuju se u odjeljku 3.4.2.

1.2 Pojam „ugovora”

Direktiva se počinje primjenjivati na temelju ponude za sklapanje ugovora između trgovca i potrošača. U Direktivi nije definiran „ugovor” niti su utvrđene okolnosti u kojima se smatra da je sklopljen ugovor na koji se primjenjuje Direktiva. Nacionalni sudovi i tijela za izvršavanje zakonodavstva u državi članici procjenjuju **smatra li se** pravni odnos „**ugovorom**”. U skladu s člankom 3. stavkom 5.:

Članak 3.

5. Ova Direktiva nema učinka na opće odredbe nacionalnog ugovornog prava, primjerice pravila o valjanosti, sastavljanju ili učinku ugovora u mjeri u kojoj opći aspekti ugovornog prava nisu uređeni ovom Direktivom.

Na primjer, Direktivom se ne dovode u pitanje pravila nacionalnog ugovornog prava o **prijenosu ugovornih prava i obveza** s jednog potrošača na drugog.

Trebalo bi napomenuti da **jedan ugovor može obuhvaćati nekoliko stavki**, što uključuje i robu i digitalni sadržaj. Na primjer, ovisno o njegovim uvjetima, jedan ugovor o pretplati može obuhvaćati isporuku asortimana digitalnog sadržaja. Prema tome, ako je obuhvaćena ugovorom o pretplati, svaka isporuka pojedinačnog digitalnog sadržaja na temelju tog ugovora ne bi prema tome činila novi „ugovor” u svrhe ove Direktive.

U predmetu C-922/19, *Stichting Waternet* ⁽¹⁴⁾ Sud se bavio pitanjem je li nastavak opskrbe stambenog objekta vodom u slučaju promjene stanara bez izričitog zahtjeva novog stanara „prodaja po inerciji” u smislu točke 29. Priloga I. Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi („crna lista”), iz koje proizlazi pravo potrošača da ne plati tu opskrbu u skladu s člankom 27. Direktive o pravima potrošača. U okviru tog predmeta trebalo je, među ostalim, odrediti može li se smatrati da je sklopljen ugovor između društva za opskrbu vodom i potrošača bez izričitog pristanka tog potrošača.

⁽¹³⁾ Predmet C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, točke od 27. do 29., točke od 34. do 40. te točka 45.

⁽¹⁴⁾ Predmet C-922/19, *Stichting Waternet*, ECLI:EU:C:2021:91.

Sud je utvrdio da u slučaju opskrbe vodom **ne mora uvijek postojati ugovor**. Moguće je i da pravni odnos između pružatelja usluga i potrošača bude „**u potpunosti uređen nacionalnim zakonodavstvom, kako u pogledu isporuke vode od strane [tog] trgovca, tako i troškova povezanih s tom isporukom koje snosi potrošač**” ⁽¹⁵⁾.

Ako ugovor ne postoji, Direktiva se ne primjenjuje na odnos između pružatelja usluga i potrošača. U svakom je slučaju odlučujuće smatra li se određeni odnos „ugovorom” u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom.

1.3 **Obuhvaćeni ugovori**

Direktivom se reguliraju određeni aspekti ugovora između trgovca i potrošača. Prvo, ugovori se razlikuju ovisno o okolnostima njihova sklapanja:

- (1) ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija trgovca (**ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija**);
- (2) ugovori sklopljeni daljinskom komunikacijom – internetom, među ostalim na internetskim tržištima, telefonom itd. (**ugovori na daljinu**); i
- (3) ugovori koji nisu ni ugovori na daljinu ni ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija (to su obično ugovori sklopljeni u običnim fizičkim trgovinama, dalje u tekstu: „**ugovori sklopljeni u poslovnim prostorijama**”).

U Direktivi se ovisno o predmetu dodatno razlikuju sljedeće vrste ugovora:

- (1) **kupoprodajni ugovori**;
- (2) **ugovori o uslugama**, uključujući **ugovore o digitalnim uslugama**;
- (3) ugovori o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka („**ugovori o digitalnom sadržaju na internetu**”); i
- (4) ugovori o isporuci vode, plina ili električne energije kada se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj količini, ili centraliziranoga grijanja („**ugovori o isporuci komunalnih usluga**”).

Kupoprodajni ugovori i ugovori o uslugama definirani su u članku 2. točkama 5. i 6. Direktive. Ugovori o digitalnom sadržaju na internetu i isporuci komunalnih usluga nisu izričito definirani, no u uvodnoj izjavi 19. objašnjava se da oni za potrebe Direktive **nisu razvrstani kao kupoprodajni ugovori ili ugovori o uslugama**.

Iako se brojne odredbe Direktive općenito primjenjuju na sve četiri vrste ugovora, postoje pravila koja vrijede samo za određenu vrstu ugovora. Točnije, za različite ugovore (vidjeti članak 9.) vrijede različita pravila o izračunu roka u kojem se može ostvariti pravo odustajanja (vidjeti i odjeljak 5. o pravu odustajanja).

U uvodnoj izjavi 19. pojašnjeno je i da se **digitalni sadržaj isporučen na materijalnom nosaču podataka smatra „robom” u skladu s Direktivom**. Kao primjer navodi se digitalni sadržaj isporučen na CD-u ili DVD-u, ali isti se pristup primjenjuje i na digitalni sadržaj koji se isporučuje na drugim nosačima podataka ili pametnom uređaju, kao što je igraća konzola s predinstaliranim igrama. Neovisno o vrsti materijalnog nosača podataka ⁽¹⁶⁾, **na ugovor o tom digitalnom sadržaju primjenjuju se pravila o pravu odustajanja iz Direktive o pravima potrošača primjenjiva na kupoprodajne ugovore** ⁽¹⁷⁾.

Budući da se u definiciji kupoprodajnog ugovora (vidjeti u nastavku) upućuje na prijenos vlasništva nad robom s trgovca na potrošača (odnosno ugovore između poslovnih subjekata i potrošača), Direktiva se ne primjenjuje na ugovore prema kojima je **potrošač taj koji prenosi robu na trgovca**, na primjer u slučaju rabljenog automobila ili nakita.

⁽¹⁵⁾ Ibid., točka 39.

⁽¹⁶⁾ S druge strane, vrsta nosača podataka važna je za primjenu Direktive (EU) 2019/770 o digitalnom sadržaju i Direktive (EU) 2019/771 o kupoprodaji robe jer se prva direktiva primjenjuje na digitalni sadržaj koji se isporučuje na materijalnom nosaču podataka, kao što su DVD-i, CD-i, USB memorije i memorijske kartice, kao i na sam materijalni nosač podataka, pod uvjetom da „taj nosač služi isključivo kao nosač” digitalnog sadržaja (vidjeti uvodnu izjavu 20. Direktive o digitalnom sadržaju).

⁽¹⁷⁾ Primjenjivat će se i odgovarajuća ograničenja, kao što je izuzeće od prava odustajanja u skladu s člankom 16. prvim stavkom točkom i., koje se odnosi na isporuke originalno zatvorenih audio- ili videosnimki ili računalnih programa koji su otvoreni nakon isporuke.

1.4 Ugovori s mješovitom svrhom

Članak 2.

(5) „kupoprodajni ugovor” znači svaki ugovor prema kojem trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge;

(6) „ugovor o uslugama” znači svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora prema kojem trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;

U praksi brojni ugovori sklopljeni između trgovaca i potrošača na koje se primjenjuje Direktiva sadržavaju elemente i usluga i robe. U tim je slučajevima relevantan zadnji dio definicije iz članka 2. točke 5. jer se u njemu kupoprodajni ugovor definira i kao „svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge”.

Prema definiciji iz članka 2. točke 5. kriterij za razvrstavanje ugovora kao „kupoprodajnog ugovora” jest **prijenos vlasništva nad robom** na potrošača. Stoga, ako je glavna svrha ugovora prijenos vlasništva nad određenom robom, trebalo bi ga razvrstati kao kupoprodajni ugovor čak i ako obuhvaća i povezane usluge koje pruža prodavatelj, kao što su instalacija, održavanje ili bilo kakva druga obrada, neovisno o relativnoj vrijednosti robe i usluga.

Primjeri ugovora koji obuhvaćaju i robu i usluge te bi se obično trebali smatrati kupoprodajnim ugovorima zbog svoje glavne svrhe:

- kupnja nove kuhinje, uključujući njezino postavljanje u stanu potrošača,
- kupnja posebnih građevinskih elemenata, kao što su vrata i prozori, uključujući njihovo postavljanje u kući potrošača,
- kupnja pametnog mobilnog telefona s pretplatom na elektroničku komunikacijsku uslugu.

S druge strane, ako prijenos vlasništva nad određenom robom nije glavna svrha mješovitog ugovora, ugovor ne bi trebalo smatrati kupoprodajnim ugovorom.

Primjeri ugovora koji obuhvaćaju i usluge i robu te bi se zbog svoje glavne svrhe trebali razvrstati kao ugovori o uslugama:

- ugovor o popravku, obnovi i izgradnji aneksa zgradi (vidjeti uvodnu izjavu 26.),
- ugovor o sudjelovanju na predavanju, uključujući isporuku kemijskih olovki i mapa sudionicima,
- ugovor o programu osposobljavanja, uključujući isporuku udžbenika za tečaj svakom sudioniku.

To tumačenje podupire ustaljena sudska praksa Suda o slobodnom kretanju robe i slobodi pružanja usluga, koja je relevantna i u kontekstu ove Direktive.

Na primjer, u predmetu C-20/03, *Marcel Burmanjer*, Sud je naveo da gospodarsku aktivnost treba razmatrati u kontekstu **ili** slobodnog kretanja robe **ili** slobode pružanja usluga ako je jedan od elemenata „**u potpunosti sporedan u odnosu na drugi i može se razmatrati zajedno s njim**” ⁽¹⁸⁾.

To znači i da bi mješoviti ugovor trebalo smatrati kupoprodajnim ugovorom ako činjenice pokažu da je njegova stvarna svrha prijenos vlasništva nad robom:

- na primjer, ako prodaja udžbenika ima posebno istaknuto mjesto u ponudi trgovca za program osposobljavanja i u komunikaciji između strana te ako taj udžbenik ima veliku relativnu vrijednost u usporedbi s ukupnom cijenom osposobljavanja, ugovor se može razvrstati kao kupoprodajni ugovor umjesto kao ugovor o uslugama za potrebe ove Direktive.

⁽¹⁸⁾ Predmet C-20/03, *Marcel Burmanjer*, ECLI:EU:C:2005:307, točke od 24. do 35. Sud je potvrdio isti pristup u predmetu C-108/09, *Ker-Optika bt*, ECLI:EU:C:2010:725 (vidjeti točku 43.).

S druge strane, čak i ako mješoviti ugovor dovede do proizvodnje opipljivog rezultata, trebalo bi ga smatrati ugovorom o uslugama dok god je **predmet ugovora intelektualna ili profesionalna usluga**, a isporuka koja slijedi ima samo popratnu funkciju ⁽¹⁹⁾:

— *na primjer, ugovor s arhitektom o projektiranju kuće i ugovor s odvjetnikom o pripremi i podnošenju tužbe ugovori su o uslugama, iako na kraju dovede do opipljivog rezultata (npr. građevinski nacrti, tužba ili zahtjev). Slično tomu, ugovori o uslugama jesu i ugovor s umjetnikom o izradi portreta i ugovor s fotografom o fotografiranju vjenčanja.*

Ukratko, svaki mješoviti ugovor trebalo bi razvrstati na temelju njegove stvarne glavne svrhe. Činjenica da ugovor može uključivati mogućnost sklapanja kasnijih ugovora ne bi trebala sama po sebi mijenjati njegove značajke. Na primjer:

— *ako ugovor o najmu robe uključuje samo mogućnost, ali ne i obvezu prijenosa vlasništva, trebalo bi ga razvrstati kao ugovor o uslugama za potrebe Direktive.*

Rok za odustajanje izračunava se ovisno o tome razvrstava li se ugovor kao kupoprodajni ugovor ili ugovor o uslugama (članak 9.). Za **ugovore o uslugama** rok za odustajanje od 14 dana počinje teći od sklapanja ugovora. Za **kupoprodajne ugovore** rok za odustajanje počinje teći tek nakon primitka robe. Usto, neke odredbe Direktive, kao što su članci 18. i 20. o isporuci i o prijelazu rizika, primjenjuju se samo na kupoprodajne ugovore.

Isti kupoprodajni ugovor ili ugovor o uslugama može obuhvaćati i usluge koje nisu uređene Direktivom. Na primjer, uz kupoprodajni ugovor ili ugovor o uslugama može biti moguće plaćanje cijene u obrocima uz određenu kamatu. Takav bi ugovor također podlijebao posebnim pravilima koja reguliraju financijske usluge za potrošače. ⁽²⁰⁾ Pravila o popratnim ugovorima u članku 15. Direktive vrijedila bi za takve ugovore po analogiji (vidjeti odjeljak 5.10.).

1.5 Razlika između digitalnih usluga i digitalnog sadržaja na internetu

U Direktivi (EU) 2019/2161 pojašnjeno je da definicija „ugovora o uslugama” iz Direktive o pravima potrošača uključuje i ugovore o „digitalnim uslugama” (vidjeti definiciju u prethodnom odjeljku). Osim toga, Direktivom (EU) 2019/2161 uvedena je **definicija „digitalne usluge”** u članku 2. točki 16., u kojoj se upućuje na definiciju iz članka 2. točke 2. Direktive (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća o digitalnom sadržaju ⁽²¹⁾ („Direktiva o digitalnom sadržaju”).

U članku 2. Direktive o digitalnom sadržaju predviđeno je sljedeće:

Članak 2.

1. „digitalni sadržaj” znači podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;
2. „digitalna usluga” znači:
 - (a) usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima; ili
 - (b) usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge;

U uvodnoj izjavi 19. Direktive o digitalnom sadržaju objašnjeno je da „[k]ako bi se ispunili zahtjevi izazvani brzim tehnološkim razvojem te kako bi se osigurala otpornost pojma digitalni sadržaj ili digitalna usluga na buduće promjene, ovom bi Direktivom trebalo obuhvatiti, među ostalim, računalne programe, aplikacije, video datoteke, audio datoteke, glazbene datoteke, digitalne igre, e-knjige i druge e-publikacije te digitalne usluge [...], **uključujući poslovni model „softver kao usluga”**, kao što je dijeljenje video i audiozapisa te druge usluge pohranjivanja datoteka na poslužitelje (*file hosting*), obradu teksta ili igre koje se nude u okruženju računalstva u oblaku i društvene medije”. Trebalo bi napomenuti da, iako drugi skup primjera jasno pripada kategoriji digitalnih usluga, razvrstavanje prvog skupa primjera kao digitalni sadržaj ili usluge ovisi o načinu prijenosa ili pristupa te drugim značajkama poslovnog modela.

⁽¹⁹⁾ Vidjeti u tom pogledu predmet C-208/19, NK, točke 58. i 59.

⁽²⁰⁾ Konkretno, Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9.10.2002., str. 16.) i Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ (SL L 133, 22.5.2008., str. 66.).

⁽²¹⁾ Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1.).

U uvodnoj izjavi 30. Direktive (EU) 2019/2161 nalaze se dodatne smjernice za razlikovanje ugovora o digitalnom sadržaju na internetu od ugovora o digitalnim uslugama. Točnije, „[p]rimjeri su **digitalnih usluga** usluge za dijeljenje videozapisa i audiozapisa te druge usluge pohranjivanja datoteka na poslužitelje (*file hosting*), obrada teksta ili igre koje se nude u okružju računalstva u oblaku, pohrana podataka u oblaku, elektronička pošta, društveni mediji i aplikacije u oblaku”. S druge strane, „[m]nogi ugovori o isporuci **digitalnog sadržaja [na internetu]** [...] odlikuju se **jednokratnom isporukom** potrošaču određenog dijela ili dijelova digitalnog sadržaja, poput konkretnih glazbenih zapisa ili videozapisa”.

U skladu s tim digitalne su usluge, na primjer, sljedeće:

- pretplate na internetsku pohranu slika koje je izradio potrošač, na društvene mreže ili internetsku glasovnu telefoniju/videotelefoniju,
- pretplate na internetske usluge vremenske prognoze ili prometnih informacija,
- pretplate na internetske novine/biltene (vidjeti i izuzeće od prava odustajanja na temelju članka 16. prvog stavka točke (j), koje se primjenjuje na isporuku novina, ali ne i na pretplate na novine).

U uvodnoj izjavi 30. Direktive (EU) 2019/2161 navodi se da bi i dalje moglo biti teško razlikovati određene vrste digitalnog sadržaja na internetu i digitalnih usluga. U skladu s tim, „[u] **slučaju dvojbe** je li riječ o ugovoru o uslugama ili ugovoru o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka **trebala bi se primjenjivati pravila o pravu odustajanja za usluge**”.

Razlika između ugovora o digitalnom sadržaju na internetu i ugovora o digitalnim uslugama važna je zbog različitih sustava prava odustajanja. Pravila o **pravu odustajanja za ugovore o uslugama zapravo omogućuju potrošaču da ispita uslugu** i u roku od 14 dana od sklapanja ugovora odluči hoće li je nastaviti upotrebljavati ili ne.

S druge strane, u skladu s člankom 16. prvim stavkom točkom (m) **nema prava odustajanja u slučaju isporuke digitalnog sadržaja na internetu**, pri čemu se primjenjuje nekoliko uvjeta. U skladu s izmjenama uvedenima Direktivom (EU) 2019/2161, uvjeti su da je izvršavanje počelo nakon što je potrošač dao prethodni izričiti pristanak i potvrdu da time gubi svoje pravo odustajanja te da je trgovac dostavio potvrdu o sklopljenom ugovoru (vidjeti i odjeljak 5.7.).

Sud je u predmetu C-641/19, *PE Digital*, pojasnio da bi izuzeće od prava odustajanja u skladu s člankom 16. točkom (m) Direktive o pravima potrošača koje se primjenjuje na ugovore o digitalnom sadržaju na internetu trebalo usko tumačiti ⁽²²⁾. Predmet se odnosio na odustajanje od ugovora o *premium* pretplati na internetsku stranicu za upoznavanje nakon što je potrošač napravio test osobnosti na temelju kojeg mu je preporučena niz partnera prema posebnom algoritmu.

Sud je naveo da se članak 16. prvi stavak točka (m), u vezi s člankom 2. točkom 11. Direktive o pravima potrošača, treba tumačiti na način da sastavljanje takvog izvješća o osobnosti ne čini isporuku „digitalnog sadržaja”. Sud je općenitije naveo i da se, u smislu uvodne izjave 19. Direktive, **internetska usluga koja potrošaču omogućuje stvaranje, obradu ili pohranu podataka u digitalnom obliku ili pristup tim podacima te koja omogućuje dijeljenje ili bilo koju drugu interakciju s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge ne može kao takva smatrati isporukom „digitalnog sadržaja”** u smislu članka 16. prvog stavka točke (m) ⁽²³⁾.

Na primjer, pružanje usluga **videoigara** može uključivati i ugovore o digitalnom sadržaju na internetu i ugovore o digitalnim uslugama. **Igre koje se mogu preuzeti** obično bi se smatrale digitalnim sadržajem na internetu ako njihova upotreba ne ovisi o stalnoj uključenosti pružatelja igre. S druge strane, **internetske igre u okruženju u oblaku** smatrale bi se digitalnim uslugama.

Mikrotransakcije unutar igre (kupnje unutar aplikacije) kojima se **poboljšava iskustvo igranja za korisnika igre**, kao što su virtualni predmeti, obično bi se smatrale ugovorima o digitalnom sadržaju na internetu. I kupnje **sadržaja koji bi se mogao upotrebljavati izvan igre** (npr. snimka odigrane partije koja se može preuzeti ili dijeliti na platformi za dijeljenje videozapisa) unutar aplikacije obično bi se smatrale ugovorom o digitalnom sadržaju na internetu. S druge strane, kupnja *premium* sadržaja kojim se **proširuje internetsko okruženje igre** smatrala bi se novom digitalnom uslugom koja dopunjuje prvotnu uslugu.

⁽²²⁾ Predmet C-641/19, *PE Digital*, ECLI:EU:C:2020:808, točke od 41. do 46.

⁽²³⁾ Ibid., točka 44.

1.6 Ugovori uz plaćanje i ugovori u kojima potrošač dostavlja osobne podatke

Članak 3. Direktive o pravima potrošača, u kojem se utvrđuje njezino područje primjene, izmijenjen je Direktivom (EU) 2019/2161. U izmijenjenom stavku 1. sad se upućuje na „**plaćanje cijene**” kao uvjet za primjenu Direktive.

Ujedno je dodan novi stavak 1.a, kojim se **područje primjene Direktive proširuje na ugovore o digitalnom sadržaju na internetu i ugovore o digitalnim uslugama u kojima potrošač dostavlja osobne podatke** trgovcu (uz nekoliko izuzeća).

Članak 3.

1. **Ova se Direktiva primjenjuje**, pod uvjetima i u mjeri određenoj u njezinim odredbama, na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača, **ako potrošač plaća ili se obvezuje platiti cijenu**. Primjenjuje se na ugovore za isporuku vode, plina, električne energije ili centraliziranoga grijanja, uključujući i kada ih isporučuju javni davatelji usluga, u mjeri u kojoj se ta dobra isporučuju na ugovornoj osnovi.

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

1.6.1 Ugovori uz plaćanje

Direktivom (EU) 2019/2161 izmijenjene su **definicije kupoprodajnih ugovora i ugovora o uslugama** navedene u članku 2. točkama 5. i 6. Direktive o pravima potrošača, u kojima se više ne upućuje na to da potrošač plaća „cijenu”. No uzimajući u obzir izmjene u članku 3., **Direktiva se i dalje primjenjuje na te ugovore samo ako potrošač mora platiti cijenu** (osim ako je predmet ugovora o usluzi digitalna usluga – vidjeti u nastavku).

„**Plaćanje cijene**” trebalo bi široko tumačiti na način da obuhvaća i instrumente određene konvertibilne ili novčane vrijednosti (čak i ako se ona može promijeniti s vremenom), kao što su vaučeri ⁽²⁴⁾, darovne kartice, bodovi za vjernost, te digitalne iskazane vrijednosti ⁽²⁵⁾, kao što su e-vaučeri, e-kuponi i virtualne valute.

Direktiva se primjenjuje neovisno o vrijednosti transakcije, što znači da su njome obuhvaćene i usluge pretplate male vrijednosti (npr. 5 EUR mjesečno ili godišnje za pristup *premium* robi ili ponudama). Direktiva se primjenjuje i na ugovore o uslugama, uključujući ugovore o digitalnim uslugama, koji uključuju **besplatno probno razdoblje** i automatski se pretvaraju u plaćene ugovore nakon isteka probnog razdoblja (osim ako potrošač raskine ugovor prije kraja probnog razdoblja).

Ako je dostupna besplatna (ograničena) verzija digitalne usluge nakon koje se potrošač može odlučiti za plaćenu (punu) uslugu, sklopit će se dva zasebna ugovora jedan za drugim. Direktiva će se u tom slučaju primjenjivati na plaćeni ugovor, dok će primjenjivost na prvi ugovor o besplatnoj (ograničenoj) verziji te digitalne usluge ovisiti o tome dostavlja li potrošač osobne podatke pod uvjetima predviđenima u članku 3. stavku 1.a.

⁽²⁴⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 46., u kojoj se pri objašnjavanju članka 13. stavka 1. o povratu iznosa primljenih od potrošača isto tako izričito upućuje na plaćanje potrošača vaučerima. Sam ugovor o stjecanju vaučera podlijegat će zahtjevima iz Direktive o pravima potrošača, među ostalim u pogledu dostavljanja predugovornih informacija o roku valjanosti, uvjetima zamjene za robu i usluge te prenosivosti.

⁽²⁵⁾ Pojam „digitalno iskazane vrijednosti” pojašnjen je u uvodnoj izjavi 23. Direktive (EU) 770/2019 o digitalnom sadržaju, u kojoj se upućuje na elektronske vaučere, e-kupone i virtualne valute, u mjeri u kojoj su potonje priznate nacionalnim pravom.

Direktiva se **ne** primjenjuje na darove ili usluge koje trgovac pruža bez plaćanja cijene, odnosno „besplatno” ⁽²⁶⁾.

1.6.2 Ugovori u kojima potrošač dostavlja osobne podatke

Direktiva se primjenjuje na ugovore o digitalnom sadržaju na internetu i ugovore o digitalnim uslugama u okviru kojih potrošač dostavlja osobne podatke trgovcu ⁽²⁷⁾. U tom se pogledu u Direktivi o pravima potrošača slijedi isti pristup kao u Direktivi o digitalnom sadržaju.

— Na primjer, Direktiva o pravima potrošača primjenjivat će se na ugovore kojima se osigurava besplatan pristup digitalnom sadržaju na internetu ili digitalnim uslugama, a potrošač pristaje na obradu osobnih podataka i u marketinške svrhe.

Ipak, kao u slučaju Direktive o digitalnom sadržaju, Direktiva o pravima potrošača **ne obuhvaća ugovore** o digitalnom sadržaju na internetu i ugovore o digitalnim uslugama **ako se osobni podaci obrađuju samo za potrebe izvršavanja ugovora i ispunjavanja pravnih zahtjeva**. U uvodnoj izjavi 34. Direktive (EU) 2019/2161 pojašnjeno je da ti pravni zahtjevi mogu na primjer uključivati **registraciju potrošača u sigurnosne svrhe i radi identifikacije** ako je to izričito utvrđeno mjerodavnim pravom.

Nadalje, kako je objašnjeno u uvodnoj izjavi 35. Direktive (EU) 2019/2161, Direktiva se ne primjenjuje na situacije u kojima je potrošač **izložen oglasima** isključivo radi ostvarivanja pristupa digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi iako nije sklopio ugovor s trgovcem ⁽²⁸⁾.

Tu se objašnjava i da se Direktiva ne primjenjuje na situacije u kojima trgovac **prikuplja samo metapodatke**, kao što su informacije o uređaju ili pregledniku potrošača (prikupljanje informacija o uređaju (*device fingerprinting*) ili pregledniku u svrhu njegove identifikacije i praćenja (*browser fingerprinting*)) ili o povijesti pretraživanja, osim ako se predmetna situacija smatra ugovorom u skladu s nacionalnim pravom ⁽²⁹⁾.

Ako ugovor uključuje obradu osobnih podataka, trgovac mora ispuniti svoje obveze utvrđene potrošačkim pravom i obveze koje ima u svojstvu voditelja obrade u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³⁰⁾ („Opća uredba o zaštiti podataka”). **Oba pravna okvira istodobno se primjenjuju na odnos između poduzeća i potrošača te se međusobno dopunjuju.**

Za sve ugovore u okviru kojih potrošač dostavlja osobne podatke (neovisno o tome uključuju li plaćanje ili ne), **trgovac mora obavijestiti potrošača o svrhama obrade** u trenutku dobivanja osobnih podataka. Nadalje, voditelj obrade mora dokazati da se obrada osobnih podataka može temeljiti na jednoj od pravnih osnova navedenih u članku 6. stavku 1. Opće uredbe o zaštiti podataka. „Ugovor” (članak 6. stavak 1. točka (b) Opće uredbe o zaštiti podataka) jedna je od priznatih pravnih osnova na temelju te uredbe. No ona vrijedi samo za obradu koja je „**nužna za izvršavanje ugovora**” i usko se tumači ⁽³¹⁾.

⁽²⁶⁾ Međutim, sektorskim zakonodavstvom EU-a Direktiva o pravima potrošača (ili neke njezine odredbe) može postati primjenjiva i na „besplatne” ugovore. Točnije, člankom 102. Direktive (EU) 2018/1972 o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija zahtijeva se da se informacije iz članka 5. i 6. Direktive o pravima potrošača dostavljaju i za elektroničke komunikacijske usluge koje se pružaju bez izravnog novčanog plaćanja, ali kojima se uvode druge obveze za korisnike. U tim se slučajevima Provedbenom uredbom Komisije (EU) 2019/2243 o utvrđivanju predložka za sažetak ugovora za pružatelje javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu s Direktivom (EU) 2018/1972 od trgovaca zahtijeva da u odjeljku „cijena” navedu da se usluga pruža uz određene obveze korisnika.

⁽²⁷⁾ Kako ne bi došlo do dvojbe, ugovor uz plaćanje mogao bi uključivati i dostavljanje osobnih podataka potrošača, no za potrebe razvrstavanja smatra se ugovorom uz plaćanje.

⁽²⁸⁾ U tim situacijama trgovac mora obrađivati osobne podatke u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka.

⁽²⁹⁾ *Fingerprinting* može poslužiti za potpunu ili djelomičnu identifikaciju pojedinih korisnika ili uređaja čak i ako su kolačići isključeni. U svakom slučaju, svako prikupljanje informacija (osobnih podataka, kao što su lokacija ili podaci o pretplatnicima, ili drugih podataka, kao što su informacije o vrsti i inačici preglednika, operativnom sustavu, aktivnim programskim dodacima, vremenskoj zoni, jeziku itd.) s telekomunikacijske terminalne opreme korisnika mora biti u skladu s Direktivom o privatnosti i elektroničkim komunikacijama, a posebno njezinim člankom 5. stavkom 3.

⁽³⁰⁾ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119 4.5.2016., str. 1.). U članku 4. stavku 7. definiran je „voditelj obrade”.

⁽³¹⁾ Smjernice EDPB-a (listopad 2019.) o primjeni članka 6. stavka 1. točke (b) Opće uredbe o zaštiti podataka potvrđuju postojeće stajalište Radne skupine iz članka 29. (WP29) o prethodnoj Direktivi 95/46/EZ da se izraz „nužna za izvršavanje ugovora s ispitanikom” ...mora tumačiti strogo i ne obuhvaća situacije u kojima obrada nije istinski nužna za izvršavanje ugovora, već je voditelj obrade jednostrano nameće ispitaniku. Osim toga, činjenica da su neke vrste obrade obuhvaćene ugovorom ne znači automatski da je obrada nužna za izvršavanje ugovora.

U skladu s tim, za postupke obrade koji nisu nužni za izvršavanje ugovora trgovac se mora dodatno osloniti na drugu priznatu pravnu osnovu za obradu iz Opće uredbe o zaštiti podataka, na primjer dobrovoljnu i informiranu privolu potrošača (članak 6. stavak 1. točka (a)) ⁽³²⁾. U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka privola potrošača valjana je samo ako je dobrovoljna, posebna, informirana i nedvosmislena. U kontekstu ugovornog odnosa privola se može dobrovoljno dati samo ako izvršavanje ugovora nije uvjetovano privolom (članak 7. stavak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka). Stoga je mogućnost povlačenja privole bez posljedica ključan preduvjet za valjanost privole (uvodna izjava 42. Opće uredbe o zaštiti podataka). Nakon povlačenja privole trgovac više ne može zakonito obrađivati osobne podatke koje je obrađivao na temelju te privole.

U skladu s tim, za postupke obrade koji nisu nužni za izvršavanje ugovora trgovac koji je voditelj obrade mora osigurati da postoji druga pravna osnovu za obradu iz Opće uredbe o zaštiti podataka. S druge strane, „**ugovor**” u smislu **Direktive o pravima potrošača obuhvaća sva prava i obveze strana**, neovisno o različitoj pravnoj osnovi za obradu osobnih podataka iz Opće uredbe o zaštiti podataka.

Utvrđivanje aktivnosti obrade u kontekstu ugovorâ s potrošačima i točne pravne osnove iz Opće uredbe o zaštiti podataka može pomoći trgovcu da razumije primjenjuje li se Direktiva o pravima potrošača na „ugovor” koji sklapa s potrošačem. **U praksi, ako se trgovac mora osloniti na zasebnu privolu potrošača ili drugu pravnu osnovu iz Opće uredbe o zaštiti podataka (osim zakonske obveze) za obradu osobnih podataka potrošača, na ugovor u kontekstu kojeg se ti podaci obrađuju primjenjivat će se zahtjevi iz Direktive o pravima potrošača.**

1.7 Ugovori na koje se Direktiva ne primjenjuje

Kako je objašnjeno u prethodnom odjeljku, u skladu s izmjenom članka 3. Direktive o pravima potrošača uvedenom Direktivom (EU) 2019/2161 Direktiva se ne primjenjuje na ugovore na temelju kojih potrošač ne plaća cijenu ili, u slučaju ugovora o digitalnom sadržaju na internetu ili digitalnim uslugama, na situacije u kojima potrošač ne plaća cijenu niti dostavlja osobne podatke trgovcu.

Osim toga, u članku 3. stavku 3. navedene su posebne kategorije ugovora koje su isključene iz područja primjene Direktive. Na primjer, Direktiva se ne primjenjuje na ugovore o financijskim uslugama, uključujući osiguranje i ulaganje. Isključene su i socijalne usluge i zdravstvena skrb, kockanje, ugovori o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine i povezane usluge odmora. U načelu su isključene usluge prijevoza putnika i ugovori o putovanjima u paket aranžmanima ⁽³³⁾, iako se određene odredbe i dalje primjenjuju.

Dodatna objašnjenja navedena su u nastavku. Kao opće pravilo, sva se izuzeća moraju usko tumačiti ⁽³⁴⁾.

1.7.1 Ugovori o najmu i ugovori o izgradnji

Članak 3.

3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore:

(e) za stvaranje, stjecanje ili prijenos nepokretne imovine ili prava na nepokretnu imovinu;

(f) za izgradnju novih građevina, bitnu prenamjenu postojećih građevina i za iznajmljivanje stambenih prostora u boravišne svrhe;

Izuzeće pod točkom (e) odnosi se na opću kategoriju nepokretne imovine, uključujući zemljište, dok se točka (f) odnosi na građevine.

Dok je iznajmljivanje stambenih prostora u boravišne svrhe isključeno iz područja primjene Direktive, njome je obuhvaćeno **iznajmljivanje stambenih prostora u svrhe koje nisu boravišne**. To se objašnjava i u uvodnoj izjavi 26.: „Ugovore o uslugama, a posebno one koji se odnose na izgradnju aneksa zgrada (na primjer garaže ili verande) i one koji se odnose na

⁽³²⁾ Osim privole, člankom 6. Opće uredbe o zaštiti podataka predviđen je niz drugih pravnih osnova za obradu podataka koje se mogu primijeniti ovisno o okolnostima pojedinog slučaja.

⁽³³⁾ Vidjeti članak 27. stavak 2. Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

⁽³⁴⁾ Vidjeti, na primjer, predmet C-215/08, *E. Friz GmbH*, ECLI:EU:C:2010:186, točku 32.: „S tim u vezi, prvo treba napomenuti da je ustaljena sudska praksa da se odstupanja od pravila prava Europske unije o zaštiti potrošača moraju usko tumačiti (vidjeti među ostalim predmet C-481/99, *Heininger*, [2001.] ECR I-9945, točku 31.)”.

popravlak i obnovu zgrada, a ne na bitnu prenamjenu, **trebalo bi uključiti u područje primjene ove Direktive** jednako kao i ugovore koji se odnose na usluge posrednika za nekretnine i **ugovore koji se odnose na iznajmljivanje stambenih prostora u svrhe koje nisu boravišne**".

— Na primjer, iznajmljivanje parkirnog mjesta ili dvorane za svečanosti podliježe Direktivi.

Trebalo bi napraviti razliku između ugovora o izgradnji i ugovora o uslugama povezanim s izgradnjom. U predmetu C-208/19, NK, Sud je naveo da se izuzeće iz članka 3. stavka 3. točke (f) ne bi primjenjivalo na ugovor između arhitekta i potrošača prema kojem arhitekt mora projektirati novu građevinu. Iako se projektiranje odvija prije građevinskih radova, riječ je o zasebnom postupku i nije sigurno da će se građevina uopće izgraditi ⁽³⁵⁾.

Nadalje, na temelju članka 2. točaka 3. i 4. te članka 16. prvog stavka točke (c) takav ugovor ne može se smatrati isporukom robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču u smislu potonje odredbe. Iako bi se projekt mogao isporučiti u materijalnom obliku na papiru ili kao digitalni sadržaj, predmet ugovora intelektualna je usluga, odnosno arhitektonski projekt, a isporuka ima samo popratnu funkciju ⁽³⁶⁾.

U skladu s prethodno navedenom logikom Direktiva o pravima potrošača trebala bi se primjenjivati na ugovore o uslugama koji se mogu odnositi na izgradnju, ali čine zaseban postupak sa zasebnim rezultatom, kao što su ugovori sklopljeni s geodetima, ugovori o dizajnu interijera, ugovori o planiranju krajobraza itd.

1.7.2 Putovanja u paket aranžmanima

Članak 3.

3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore:

(g) o paket aranžmanima kako su definirani u članku 3. točki 2. Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća.

Članak 6. stavak 7., članak 8. stavci 2. i 6. i članci 19., 21. i 22. ove Direktive primjenjuju se *mutatis mutandis* na paket aranžmane kako su definirani u članku 3. točki 2. Direktive (EU) 2015/2302 u odnosu na putnike kako su definirani u članku 3. točki 6. te Direktive;

Neke odredbe Direktive primjenjuju se na **ugovore o putovanjima u paket aranžmanima**, kako su definirani u Direktivi (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća o putovanjima u paket aranžmanima ⁽³⁷⁾, a odnose se na regulatornu mogućnost država članica da odrede zahtjeve u pogledu jezika ugovornih informacija (članak 6. stavak 7.), informacije koje trgovci moraju pružiti potrošačima neposredno prije sklapanja ugovora elektroničkim sredstvom, uključujući informacije o potrošačevoj obvezi plaćanja (članak 8. stavak 2.), regulatornu mogućnost država članica u pogledu potvrđivanja ponude u slučaju ugovora na daljinu koji se sklapaju telefonom (članak 8. stavak 6.), zabranu naknada za korištenje sredstava plaćanja (članak 19.), zabranu upotrebe telefonskih brojeva koji se naplaćuju više od osnovne tarife (članak 21.) i zahtjev da se dobije izričiti pristanak potrošača na dodatna plaćanja (članak 22.).

Trebalo bi napomenuti da su Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima uređeni i takozvani „**povezani putni aranžmani**” ⁽³⁸⁾, koji obuhvaćaju najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog puta ili odmora, ali ne čine paket aranžman (u smislu te direktive) i posljedica su sklapanja zasebnih ugovora s pojedinim pružateljima usluga putovanja. U Direktivi o pravima potrošača utvrđene su obveze u pogledu predugovornih informacija te se ona

⁽³⁵⁾ Predmet C-208/19, NK (*Projektiranje obiteljske kuće*), ECLI:EU:C:2020:382, točka 43.

⁽³⁶⁾ Ibid., točke 58. i 59.

⁽³⁷⁾ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).

⁽³⁸⁾ Definirani u članku 3. stavku 5. Direktive o putovanjima u paket aranžmanima.

primjenjuje na pojedine ugovore o uslugama koji čine povezani putni aranžman, uz ograničenja navedena u njezinu članku 3. stavku 3. i članku 16. prvom stavku točki (l). Na primjer, na ugovore o uslugama prijevoza putnika primjenjivat će se samo zahtjevi iz članka 8. stavka 2. te članka 19., 21. i 22. (vidjeti odjeljak 1.7.5. u nastavku za više informacija).

1.7.3 Ugovori koje je sastavio nositelj javne vlasti

Članak 3.

3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore:

- i. koje, u skladu sa zakonima države članice, sastavlja nositelj javne vlasti koji ima statutarnu obvezu biti neovisan i nepristran i koji mora osigurati, pružajući cjelovite pravne informacije, da potrošač sklapa ugovor tek kad je pažljivo razmotrio njegove pravne aspekte i poznaje njegovo pravno područje primjene;

U Direktivi nisu navedeni nositelji javne vlasti na koje se upućuje u toj odredbi. No navedeni su kriteriji koje treba ispuniti kako bi ugovor bio izvan područja primjene Direktive. Ta se iznimka primjenjuje samo na ugovore koje sastavlja nositelj javne vlasti (kao što je javni bilježnik), koji na temelju nacionalnog prava podliježe svim uvjetima iz članka 3. stavka 3. točke i.:

— na primjer, izuzeće se ne bi primjenjivalo na ugovor za koji je nositelj javne vlasti, koji ima statutarnu obvezu biti neovisan i nepristran, samo potvrdio identitet strana.

Kako bi ta iznimka bila primjenjiva, čini se da nije potrebno da se nacionalnim pravom **zahtijeva** da predmetni ugovor bude sklopljen posredstvom nositelja javne vlasti. Izuzeće bi se trebalo primjenjivati i ako jedna ili obje ugovorne strane **dobrovoljno zatraže** od nositelja javne vlasti da sastavi njihov ugovor ⁽³⁹⁾.

1.7.4 Ugovori o robi namijenjenoj tekućoj potrošnji

Članak 3.

3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore:

- (j) za isporuku hrane, pića i druge robe namijenjene tekućoj potrošnji u domaćinstvima, a koju trgovac često i redovito fizički isporučuje u dom, stan ili na radno mjesto potrošača;

Za to izuzeće potrebno je ispuniti dva uvjeta, i to:

- (a) da trgovac „često i redovito” isporučuje robu; i
- (b) da je ta roba namijenjena „tekućoj potrošnji u domaćinstvu”.

Iz izričitog upućivanja na isporuku na „radno mjesto” potrošača u toj odredbi proizlazi da se stvarna potrošnja robe ne mora nužno događati u domaćinstvu.

1.7.5 Prijevoz putnika

Članak 3.

3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore:

- (k) za usluge prijevoza putnika, s izuzetkom članka 8. stavka 2. i članka 19., 21. i 22.;

⁽³⁹⁾ Vidjeti drukčiji pristup u Direktivi 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima, u kojoj se u članku 14. o pravu na odustajanje upućuje na ugovore za koje se „zakonom zahtijeva da budu sklopljeni” posredstvom javnog bilježnika: „6. Države članice mogu propisati da se stavci 1. do 4. ovog članka ne primjenjuju na ugovore o kreditu za koje se **zakonom zahtijeva da budu sklopljeni putem usluga** javnog bilježnika, pod uvjetom da javni bilježnik potvrdi da se potrošaču jamče prava predviđena člancima 5. i 10.”.

Direktivom (EU) 2019/2161 to je izuzeće izmijenjeno te je članak 21. o zahtjevu u pogledu „osnovne tarife” za komunikaciju telefonom nakon sklapanja ugovora postao primjenjiv i na prijevoz putnika (vidjeti odjeljak 9. za dodatne informacije).

U predmetu C-583/18, *DB Vertrieb*, Sud je presudio da se to izuzeće ne primjenjuje na prodaju **kartica za popust na prijevoz**, koje su prema tome obuhvaćene područjem primjene Direktive.

Sud je smatrao da je riječ o vrsti „ugovora o usluzi” čiji se posebni cilj sam po sebi ne odnosi **izravno na omogućavanje prijevoza putnika**. Umjesto toga, ugovor na temelju kojeg potrošač ima pravo na sniženje cijene pri kasnijem sklapanju ugovora o prijevozu putnika i ugovor koji se odnosi na kupnju putničke karte dva su ugovora koji se pravno razlikuju jedan od drugoga na način da se prvi ne može smatrati neodvojivo povezanim s drugim. Kupnja kartice koja njezinu nositelju daje pravo na sniženje cijene pri kupnji voznih karata ne podrazumijeva nužno kasnije sklapanje ugovora čiji je predmet prijevoz putnika kao takav ⁽⁴⁰⁾.

1.7.6 Automatizirana prodaja

Članak 3.

3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore:

(l) sklopljene putem prodajnih automata ili automatiziranih trgovačkih objekata;

To izuzeće primjenjuje se na ugovore sklopljene uz fizičku prisutnost potrošača na mjestu na kojem se roba ili usluga prodaje ili pruža automatiziranim sredstvima, kao što su prodajni automati, automatizirane benzinske postaje ili parkirališta.

1.7.7 Određeni ugovori koji se odnose na elektroničke komunikacije

Članak 3.

3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore:

(m) sklopljene s telekomunikacijskim operatorima putem javnih govornica za njihovo korištenje ili sklopljene za korištenje samo jednog priključka koji potrošač uspostavlja putem telefona, Interneta ili telefaksa.

Tom se odredbom dvije vrste ugovora izuzimaju iz područja primjene Direktive.

Prva vrsta navedena u Direktivi o pravima potrošača odnosi se na **ugovore sklopljeni s pružateljima elektroničkih komunikacijskih usluga putem javnih govornica za njihovu upotrebu**. Izraz „javna telefonska govornica” znači telefon dostupan javnosti, za čiju se upotrebu mogu upotrebljavati sredstva plaćanja kao što su kovanice i/ili kreditne/debitne kartice i/ili unaprijed plaćene kartice, uključujući kartice za upotrebu s pozivnim kodovima ⁽⁴¹⁾.

— *Budući da se to izuzeće primjenjuje na ugovore sklopljene „putem” javnih govornica, trebalo bi obuhvatiti slučajeve u kojima je ugovor sklopljen, na primjer, umetanjem kovanica ili provlačenjem kreditne kartice u javnoj govornici kako bi se obavio telefonski poziv ili dobio pristup telefonskom imeniku odnosno drugoj povezanoj usluzi koju nudi isti operator.*

— *Izuzeće se ne bi trebalo primjenjivati na ugovore koji su s operatorima javnih govornica sklopljeni, na primjer, prethodnom kupnjom unaprijed plaćene kartice za pozive.*

Drugi dio članka 3. stavka 3. točke (m) o **ugovorima sklopljenima za korištenje „samo jednog priključka” koji uspostavlja potrošač** ima šire područje primjene. Za razliku od ugovora za upotrebu javnih govornica, u toj vrsti ugovora nije određena nijedna strana, što upućuje na to da nisu obuhvaćeni samo ugovori s pružateljima elektroničkih komunikacijskih usluga. Nadalje, nisu posebno utvrđeni svrha ili sadržaj te vrste ugovora.

⁽⁴⁰⁾ Predmet C-583/18, *DB Vertrieb*, ECLI:EU:C:2020:199, točka 35.

⁽⁴¹⁾ „Javna telefonska govornica” definirana je u članku 2. Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi, koja je stavljena izvan snage Europskim zakonikom elektroničkih komunikacija (Direktiva (EU) 2018/1972, „Zakonik”). U Zakoniku nije predviđena zasebna definicija „javne telefonske govornice”, no u uvodnoj izjavi 235. navodi se tekst članka 2. Direktive o univerzalnoj usluzi.

Stoga to izuzeće obuhvaća, na primjer:

- ugovor o upotrebi *bežične pristupne točke* za jednu internetsku sesiju.

S druge strane, izuzeće se ne bi trebalo primjenjivati na **ugovore o elektroničkim komunikacijskim uslugama** ⁽⁴²⁾ koji obuhvaćaju određeno razdoblje i/ili količinu upotrebe, na primjer:

- *ugovore sklopljene prethodnom kupnjom unaprijed plaćene SIM kartice za mobilne usluge ili pristupnog koda za višestruku upotrebu odnosno dugoročne usluge pristupa bežičnom internetu.*

To se izuzeće primjenjuje i na ugovore sklopljene s pružateljima usluga s posebnom tarifom, odnosno usluga koje se plaćaju u okviru telefonskog računa potrošača ⁽⁴³⁾ u slučajevima kad se ugovor **sklapa i istodobno u potpunosti izvršava jednim pozivom ili SMS-om koji potrošač upućuje na broj usluge s posebnom tarifom**, na primjer:

- *poziv upućen broju službe za informacije o telefonskom imeniku ili telefonsko glasovanje u emisiji.*

S druge strane, Direktiva o pravima potrošača primjenjiva je na ugovore kad je glasovni poziv ili SMS na broj usluge s posebnom tarifom **sredstvo za sklapanje i plaćanje ugovora**, koji se nakon toga izvršava:

- *na primjer, ugovori sklopljeni SMS-om poslanim pružatelju usluga parkiranja.*

U tim slučajevima trgovac mora obavijestiti potrošača o trošku poziva ili SMS-a na broj usluge s posebnom tarifom jer će to biti „cijena” predmetnog ugovora u smislu članka 6. stavka 1. točke (e). Osim toga, u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (f) Direktive moraju se pružiti informacije o trošku upotrebe sredstva daljinske komunikacije za sklapanje ugovora koji je veći od „osnovne tarife”. Tumačenje pojma „osnovne tarife” dodatno se navodi u odjeljku 8.

Činjenica da se Direktiva ne primjenjuje na određene ugovore koji uključuju usluge s posebnom tarifom iz članka 3. stavka 3. točke (m) ne znači da oni ne podliježu pravilima o zaštiti potrošača. Regulatorni okvir EU-a za elektroničke komunikacije, osobito Europski zakonik elektroničkih komunikacija (Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁴⁴⁾), omogućuje državama članicama i nadležnim nacionalnim regulatornim tijelima da donesu posebne mjere za zaštitu potrošača povezane s uslugama s posebnom tarifom. Zbog toga je niz država članica uveo dodatnu zaštitu u tom području, uključujući ograničenja potrošnje, obvezu priopćavanja cijene na početku poziva itd.

1.8 **Moguće izuzeće ugovora male vrijednosti sklopljenih izvan poslovnih prostorija**

Članak 3. stavak 4. omogućuje državama članicama da ne primjenjuju Direktivu na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija za koje plaćanje koje treba izvršiti potrošač ne prelazi 50 EUR ili nižu vrijednost određenu nacionalnim zakonodavstvom. Ako država članica odabere iskoristiti tu regulatornu mogućnost, postoji rizik da bi trgovci mogli zaobići Direktivu umjetnim razdvajanjem jednog ugovora čija vrijednost premašuje utvrđeni prag na nekoliko ugovora. Kako je objašnjeno u uvodnoj izjavi 28.: „Kad potrošač istodobno sklapa dva ili više ugovora čiji su predmeti povezani, u svrhu primjene toga praga, u obzir bi trebalo uzeti njihovu ukupnu cijenu”. To načelo primjenjivalo bi se:

- *na primjer na prodaju svake knjige u trilogiji u okviru tri odvojena ugovora ili istodobnu prodaju para naušnica u okviru dva odvojena ugovora.*

Za dugoročne ugovore (pretplate) relevantni iznos za primjenu tog izuzeća ukupni je iznos koji se potrošač obvezuje platiti pri sklapanju ugovora, odnosno ukupni iznos mjesečnih obroka ili naknada u dogovorenom ugovornom razdoblju, uključujući „besplatna” razdoblja.

⁽⁴²⁾ Vidjeti i sektorsko zakonodavstvo, a posebno Europski zakonik elektroničkih komunikacija, koji sadržava odredbe o ugovorima o elektroničkim komunikacijskim uslugama, npr. članci od 102. do 107.

⁽⁴³⁾ To mogu biti određene „usluge s dodanom vrijednošću” ili „usluge s posebnom tarifom”. U skladu s Komisijinim Prijedlogom uredbe o roamingu od 24. veljače 2021. (Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji, COM/2011/0402 final – 2011/0187 (COD)), usluge s dodanom vrijednošću pružaju se, na primjer, putem brojeva s posebnom tarifom, brojeva na koje su pozivi besplatni ili brojeva s dijeljenim troškom i za njih vrijede posebne cijene na nacionalnoj razini (vidjeti uvodnu izjavu 36. tog prijedloga). To znači da su usluge s posebnom tarifom samo jedna kategorija usluga s dodanom vrijednošću, koje su širi pojam i obuhvaćaju i pozivanje izravnih/dežurnih linija koje je besplatno za potrošače.

⁽⁴⁴⁾ Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (SL L 321, 17.12.2018., str. 36.).

1.9 Pravila za javne dražbe

Direktiva se primjenjuje na dražbe, uz poštovanje posebnih pravila o „javnoj dražbi”, koja je u članku 2. točki 13. definirana kao „metoda prodaje kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima **koji sudjeluju ili imaju mogućnost osobno sudjelovati na dražbi**, u transparentnom postupku nadmetanja na tržišnoj osnovi koji vodi dražbovatelj i u kojem je uspješni ponuđač obavezan kupiti robu ili usluge”.

Kad je riječ o javnim dražbama, članak 6. stavak 3. omogućuje zamjenu identiteta, podataka za kontakt i geografske adrese poslovnog nastana i mjesta poslovanja trgovca koji prodaje robu ili usluge pojedinostima dražbovatelja. Nadalje, nema prava odustajanja od ugovora sklopljenih na javnoj dražbi u skladu s izuzećem iz članka 16. prvog stavka točke (k).

Javna bi dražba potrošačima trebala pružiti mogućnost osobnog sudjelovanja, čak i ako je moguće nadmetanje internetom ili telefonom. Suprotno strane, internetske dražbe bez mogućnosti osobnog sudjelovanja ne bi se trebale smatrati javnim dražbama.

U uvodnoj izjavi 24. navedeno je da „[k]orištenje *online* platformi koje su na raspolaganju potrošačima i trgovcima u aukcijske svrhe ne bi trebalo smatrati javnom dražbom u smislu ove Direktive”. U skladu s tim, internetske dražbe trebale bi u cijelosti podlijegati Direktivi, npr. odredbama o predugovornim informacijama koje se daju prije nego se potrošač obveže ugovorom (ponuda) i pravu odustajanja.

— *Primjer ograničenja navedenog izuzeća internetska je platforma na kojoj se potrošačima prodaju različiti predmeti, kao što su dijelovi za vozila, mali strojevi, alati, električni uređaji i namještaj. Iako se transakcije mogu zaključiti u obliku dražbe na kojoj prodajnu cijenu robe određuju ponude koje se daju na temelju početne cijene, to se ne bi smatralo „javnom dražbom”. Stoga bi potrošači zadržali pravo na povlačenje ponude koju su dali pod uvjetima propisanim Direktivom o pravima potrošača.*

2. Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija

2.1 Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija trgovca

Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija definirani su u članku 2. točki 8. kako slijedi:

Članak 2.

(8) „ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija” znači ugovor između trgovca i potrošača:

- (a) sklopljen u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača, na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca;
- (b) za koji je potrošač dao ponudu u istim okolnostima kao što su okolnosti iz točke (a); [...]

Poslovne prostorije definirane su u članku 2. točki 9. kako slijedi:

Članak 2.

(9.) „poslovna prostorija” znači:

- (a) svaka nekretnina za poslove maloprodaje u kojoj trgovac obavlja svoju aktivnost na trajnoj osnovi; ili
- (b) svaka pokretnina za poslove maloprodaje u kojoj trgovac obavlja svoju aktivnost na uobičajenoj osnovi;

U uvodnoj izjavi 22. navedeno je nekoliko primjera toga što bi trebalo smatrati „poslovnim prostorijama”. S jedne strane, taj pojam bi obuhvaćao **dućane, štandove ili kamione te štandove na tržnicama i sajmovima** koji **trgovcu** služe kao **trajno ili uobičajeno mjesto obavljanja posla**.

Slično tomu, **maloprodajni objekti** u kojima trgovac obavlja svoju **aktivnost na sezonskoj osnovi**, na primjer tijekom turističke sezone na skijalištima ili plažama, trebali bi se smatrati poslovnim prostorijama jer trgovac svoju aktivnost obavlja u tim objektima na redovnoj osnovi.

S druge strane, **prostori dostupni javnosti** kao što su ulice, trgovački centri, plaže, sportski tereni i javni prijevoz **koje trgovac upotrebljava tek iznimno** za svoju poslovnu aktivnost nisu poslovne prostorije. **Stambeni prostori ili radna mjesta (potrošača)** isto se tako ne bi trebali smatrati poslovnim prostorijama.

Ugovori sklopljeni tijekom dolaska trgovca u stambeni prostor ili na radno mjesto potrošača smatraju se ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija **neovisno o tome je li potrošač zatražio posjet ili ne**. Takvom ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija mogu prethoditi pripremni koraci:

- *na primjer, dolazak predstavnika trgovca (tehničara) u stan potrošača kako bi mu istodobno prodao i ugradio dio opreme ili uređaj smatrat će se ugovorom sklopljenim izvan poslovnih prostorija neovisno o činjenici da je potrošač prethodno zatražio (dogovorio) taj posjet nakon osobnog dolaska u trgovinu trgovca,*
- *s druge strane, da je ugovor zapravo sklopljen pri potrošačevu posjetu trgovini ili daljinskom komunikacijom, kasniji posjet tehničara radi ugradnje potrebne opreme u stan potrošača ne bi izmijenio razvrstavanje ugovora u ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija.*

Sud je u predmetu C-485/17, *Verbraucherzentrale Berlin* ⁽⁴⁵⁾, potvrdio da izraz „**na uobičajenoj osnovi**” u smislu članka 2. točke 9. podtočke (b) treba shvatiti na način da upućuje na činjenicu da je aktivnost koja se obavlja u predmetnim objektima „**normalna aktivnost**”. Za primjenu tog pojma potrebna je procjena svakog pojedinog slučaja, a posebno treba uzeti u obzir vrstu robe ili usluge koja se prodaje i poslovnu praksu pojedinog trgovca.

Konkretnije, Sud je razmotrio situaciju štanda koji trgovac drži na trgovačkom sajmu i na kojem nekoliko dana godišnje obavlja svoje aktivnosti. Presudio je da je takav štand „**poslovna prostorija**” ako, s obzirom na sve činjenične okolnosti u kojima on obavlja svoje aktivnosti i osobito s obzirom na izgled tog štanda i informacije dostupne u prostorijama samog sajma, uobičajeno obaviješten, razumno pažljiv i oprezan **potrošač može opravdano očekivati da trgovac ondje obavlja svoje aktivnosti i da će mu se obratiti radi sklapanja ugovora** ⁽⁴⁶⁾.

Nadalje, Sud je potvrdio da su i dalje relevantni njegovi raniji zaključci u predmetu C-423/97, *Travel Vac, S.L.*, o tumačenju prethodne Direktive Vijeća 85/577/EEZ. U toj je presudi Sud izričito naveo sljedeće:

Kad je riječ o tome je li ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija trgovca, mora se napomenuti da se taj koncept odnosi na prostorije u kojima trgovac obično posluje i koje su jasno određene kao prostorije za prodaju javnosti. ⁽⁴⁷⁾

U skladu s tim, ako trgovac upotrebljava prostorije za prodaju robe i usluga koje „obično ne upotrebljava” u tu svrhu i koje za javnost nisu jasno definirane kao prostorije za prodaju, ugovori sklopljeni s potrošačima vjerojatno su ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija.

- *Na primjer, prodaja robe na događanjima (konvencije, seminari, proslave itd.) organiziranim u restoranima, kafićima ili hotelima unajmljenima za potrebe tog događanja vjerojatno se odnosi na ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija.*

Razvrstavanje ugovora kao ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ovisi o okolnostima sklapanja ugovora. Trgovac će biti svjestan prirode svojih aktivnosti i treba djelovati u skladu s pravilima kojima se uređuju ugovori sklopljeni u poslovnim prostorijama ili ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija. Eventualni sporovi o tome je li, na primjer, pravo odustajanja bilo primjenjivo jer se ugovor trebao smatrati ugovorom sklopljenim izvan poslovnih prostorija morat će se procjenjivati za svaki pojedini slučaj.

2.2 Ugovori sklopljeni nakon stupanja u vezu s potrošačem izvan poslovnih prostorija

Članak 2.

(8) „ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija” znači ugovor između trgovca i potrošača: [...]

(c) sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili sredstvom daljinske komunikacije odmah nakon što je s potrošačem osobno i pojedinačno stupljeno u vezu na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača; ili [...]

⁽⁴⁵⁾ Predmet C-485/17, *Verbraucherzentrale Berlin*, ECLI:EU:C:2018:642.

⁽⁴⁶⁾ *Ibid.*, točka 46.

⁽⁴⁷⁾ Predmet C-423/97, *Travel Vac, S.L.*, ECLI:EU:C:1999:197, točka 37.

U članku 2. točki 8. podtočki (c) navodi se još jedan primjer ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Izraz „osobno i pojedinačno stupljeno u vezu” u toj odredbi trebao bi se primjenjivati na ponude i slične oblike tržišnog komuniciranja (neovisno o pravnoj klasifikaciji) koji se odmah potom formaliziraju u ugovor u poslovnim prostorijama trgovca ili bilo kojim sredstvom daljinske komunikacije.

Kako bi se ta odredba primjenjivala, ponuda trgovca treba biti upućena određenom potrošaču, na primjer:

- predstavnik trgovca pristupa određenom potrošaču na cesti s ponudom za pretplatu na mjesečnik i ugovor se odmah potpisuje u obližnjim poslovnim prostorijama trgovca,
- s druge strane, samo dijeljenje reklamnih letaka na ulici blizu prostorija trgovca bez pojedinačnog ciljanja pojedinih potrošača ne bi se ubrajalo u „osobno i pojedinačno” stupanje u vezu s potrošačem za potrebe te odredbe.

Nadalje, da bi se ta odredba primjenjivala, ugovor bi se trebao odmah sklopiti. Ne bi se smatralo da je ugovor odmah sklopljen ako potrošač napusti prostorije trgovca nakon što je pozvan u njih i kasnije se vrati na vlastitu inicijativu, na primjer sljedeći dan nakon što je razmotrio ponudu.

Sud je u predmetu C-465/19, *B & L Elektrogeräte GmbH*, presudio da se **zajednički prolaz različitih štandova smještenih u sajmišnoj dvorani** u kojoj se nalazi i štand trgovca (koji se sam po sebi smatra „poslovnim prostorijom”) **ne može smatrati „poslovnim prostorijom”** jer taj prolaz omogućuje pristup svim štandovima trgovaca koji se nalaze u toj dvorani. U skladu s tim, ako se trgovac obrati potrošaču u tom zajedničkom prostoru sajma i na temelju toga se odmah sklopi ugovor na štandu trgovca, riječ je o „ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija” u smislu članka 2. točke 8. Direktive o pravima potrošača ⁽⁴⁸⁾.

2.3 Ugovori sklopljeni tijekom izleta koji organizira trgovac

Članak 2.

- (8) „ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija” znači ugovor između trgovca i potrošača: [...]
- (d) sklopljen tijekom izleta koji organizira trgovac s ciljem ili učinkom promicanja i prodaje roba ili usluga potrošaču;

U članku 2. točki 8. podtočki (d) Direktive ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija definirani su kao ugovori sklopljeni tijekom izleta koji organizira trgovac **neovisno o tome jesu li ti ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija trgovca ili u njima**.

Nadalje, u Direktivi se navodi da obuhvaća i izlete s „ciljem” i „učinkom” promicanja i prodaje proizvoda potrošaču, odnosno **ne bi trebalo biti važno je li potrošač prethodno informiran o planiranoj prodaji proizvoda tijekom izleta**.

Pojam „izleta” obuhvaća putovanja koja uključuju razgledavanje ili druge aktivnosti u slobodnom vremenu odnosno putovanja na mjesta kao što su restorani, kafići ili hoteli u kojima je organizirano događanje za prodaju izvan poslovnih prostorija. Pri primjeni tog pojma ne bi trebalo biti bitno je li prijevoz organizirao sam trgovac koji prodaje proizvode tijekom izleta ili ima dogovor s prijevozničkim poduzećem:

- na primjer, ako je trgovac s organizatorom izleta dogovorio da se tijekom izleta turisti dovode i u njegovu trgovinu, ugovori sklopljeni u trgovini vjerojatno će biti ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija bez obzira na činjenicu da je predmetna trgovina poslovna prostorija tog trgovca,
- s druge strane, usluga posebnog autobusa koju organizira trgovački centar s jedinom svrhom dovođenja potencijalnih kupaca u trgovački centar samo je popratna u odnosu na glavnu svrhu aktivnosti (odnosno prodaju robe i usluga) i ne bi se trebala smatrati „izletom” za potrebe članka 2. točke 8.

⁽⁴⁸⁾ Predmet C-465/19, *B & L Elektrogeräte GmbH*, ECLI:EU:C:2019:1091, točke 29. i 34.

3. Informacije za potrošače

3.1 Opći zahtjevi

3.1.1 Uvod

Obveze u pogledu predugovornih informacija navedene su u člancima od 5. do 8. Direktive. Za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama zasebno su definirane u članku 5. stavku 1., a za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore na daljinu u članku 6. stavku 1. Obveze za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore na daljinu opsežnije su i temelje se na zahtjevima utvrđenima za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama. Dodatne specifične obveze informiranja za ugovore sklopljene na internetskim tržištima navedene su u članku 6.a, koji je dodan u Direktivu o pravima potrošača Direktivom (EU) 2019/2161.

Obveze informiranja o **pravu odustajanja** iz članka 6. stavka 1. točaka od (h) do (k) zasebno se razmatraju u odjeljku 5.

3.1.2 Jasnoća informacija i poveznica s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi

Člankom 7. Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi zabranjena su zavaravajuća izostavljanja, odnosno poslovna praksa u okviru koje se izostavljaju ili na nejasan, nerazumljiv, varljiv ili nepravodoban način pružaju „**bitne informacije** potrebne prosječnom potrošaču da bi [...] donio informiranu odluku o transakciji” ako takva praksa navodi potrošača da donese odluku o transakciji koju inače ne bi donio. U članku 7. stavku 4. navedene su obveze informiranja u slučaju „pozivanja na kupnju”, što je oblik tržišnog komuniciranja u kojem se navode informacije o obilježjima i cijeni proizvoda, čime je obuhvaćena i predugovorna faza transakcije.

Predugovorna faza transakcije detaljnije je uređena Direktivom o pravima potrošača nego Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi. Članci 5. i 6. Direktive o pravima potrošača obuhvaćaju sve obveze informiranja navedene u članku 7. stavku 4. Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi⁽⁴⁹⁾. Stoga će trgovac pri pružanju predugovornih informacija u skladu s Direktivom o pravima potrošača ispunjavati i specifične obveze informiranja u slučaju pozivanja na kupnju iz članka 7. stavka 4. Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi. Time se ne dovodi u pitanje primjena drugih zahtjeva u pogledu transparentnosti i pravednosti iz Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi.

Člankom 5. stavkom 1. i člankom 6. stavkom 1. Uredbe o pravima potrošača zahtijeva se da se informacije pružaju „na jasan i razumljiv način”. U uvodnoj izjavi 34. navedeno je da bi pri pružanju predugovornih informacija „[...] trgovac bi trebao uzeti u obzir specifične potrebe potrošača koji su posebno ranjivi zbog svoje mentalne, fizičke ili psihološke slabosti, dobi ili lakovjernosti na način za koji se opravdano očekuje da trgovac može predvidjeti. Međutim, uzimanje u obzir takvih specifičnih potreba ne bi trebalo dovesti do različitih razina zaštite potrošača.”.

Osim toga, u skladu s općim pravilima iz članka 7. stavka 2. Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovci moraju osigurati da su informacije razumljive i pravodobne, odnosno da način i trenutak davanja relevantnih predugovornih informacija omogućuju prosječnom potrošaču da donese informiranu odluku o transakciji.

Za **ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija** člankom 7. stavkom 1. Direktive o pravima potrošača dodatno se zahtijeva da predugovorne informacije budu „čitljive i sastavljene jednostavnim i razumljivim riječima”, a za **ugovore na daljinu** člankom 8. stavkom 1. Direktive o pravima potrošača zahtijeva se da se informacije stave na raspolaganje potrošaču „jednostavnim i razumljivim riječima [...] na način koji je primjeren sredstvu daljinske komunikacije koje koristi. Ako se te informacije dostavljaju na drugom trajnom nosaču podataka, moraju biti čitljive.”.

Nije dovoljno obvezne predugovorne informacije pružiti samo kao dio općih uvjeta koje potrošač treba prihvatiti prije nastavka transakcije⁽⁵⁰⁾. Zahtjev pružanja informacija na „jasan i razumljiv način” znači da potrošaču treba skrenuti pažnju na pojedine elemente obveznih informacija.

U internetskom kontekstu trgovci moraju osigurati laku dostupnost i dobru vidljivost obveznih informacija za potrošače. Zbog njihova opsega možda neće biti moguće navesti obvezne informacije za potrošače na „jasan i razumljiv način” na jednoj stranici. Trebalo bi izbjegavati pretjerano duge stranice zbog kojih bi potrošači trebali dugo pomicati prozor prema dolje kako bi pročitali sav sadržaj.

⁽⁴⁹⁾ U skladu s člankom 7. stavkom 4. Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi u slučaju pozivanja na kupnju moraju se, ako nisu već očite iz konteksta, navesti informacije o glavnim obilježjima proizvoda u mjeri u kojoj je to primjereno za sredstvo priopćavanja i proizvod, adresi i identitetu trgovca, cijeni koja uključuje poreze, načinu plaćanja, dostavi i radu proizvoda ako odstupa od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje te, ako je primjenjivo, postojanju prava odustajanja.

⁽⁵⁰⁾ U predmetu C-536/20, *Tiketa*, koji je u tijeku u trenutku objave ovog dokumenta, razmatra se mogu li se zahtjevi Direktive o pravima potrošača ispuniti u slučaju ugovora sklopljenog na platformi za izdavanje ulaznica (odnosno internetskom tržištu) prihvaćanjem općih uvjeta.

Umjesto toga, različiti elementi predugovornih informacija trebali bi se navoditi **u trenucima kad su najrelevantniji u postupku sklapanja ugovora** kako potrošač prelazi s jedne stranice internetskog sučelja na drugu. Ako je potrebno, informacije o određenim temama trebalo bi prikazati u slojevima, pri čemu bi jasno vidljiv pokazivač na početnoj stranici vodio na povezanu stranicu sa svim pojedinostima o toj temi ⁽⁵¹⁾.

Dodatne obveze prikaza informacija za ugovore na daljinu sklopljene elektroničkim putem navedene su u članku 8. stavku 2. Direktive i dodatno obrađene u odjeljku 4.2.4.

3.1.3 Informacije koje su „već očite iz konteksta”

Za **ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama** članak 5. omogućuje trgovcima da ne moraju pružiti informacije koje su „već očite iz konteksta”.

Pojam informacija koje su „već očite iz konteksta” upotrebljava se i u članku 7. stavku 2. Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi ⁽⁵²⁾. Na primjer, geografska adresa i identitet trgovca mogli bi se smatrati „jasnima ili očitima iz konteksta” jer će potrošači obično znati adresu trgovine ili restorana u kojem se nalaze.

3.1.4 Obveze informiranja u drugim zakonodavnim aktima EU-a

Direktiva obuhvaća različite sektore. Njome se dopunjuju pravila o zaštiti potrošača za određene proizvode i sektore, osobito u pogledu obveza informiranja.

U skladu sa svojim člankom 3. stavkom 2. ⁽⁵³⁾ Direktiva o pravima potrošača ne utječe na primjenu obveza informiranja iz drugog sektorskog zakonodavstva EU-a. To uključuje Opću uredbu o zaštiti podataka (EU) 2016/679 i Direktivu 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o privatnosti i elektroničkim komunikacijama ⁽⁵⁴⁾, koje su u području internetske prodaje posebno važne za pitanja kao što su informacije o obradi podataka i privola ispitanika za obradu njihovih osobnih podataka, prema potrebi.

Nadalje, dodatne obveze informiranja za elektroničke komunikacijske usluge navedene su u Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija („Zakonik”, Direktiva (EU) 2018/1972) i u Provedbenoj uredbi Komisije (EU) 2019/2243 ⁽⁵⁵⁾ o predlošku za sažetak ugovora.

U članku 102. stavku 1. Zakonika navedene su informacije, uz upućivanje na članke 5. i 6. Direktive o pravima potrošača te Prilog VIII. Zakoniku, koje bi pružatelji javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga trebali pružiti prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili bilo kojom povezanom ponudom. Pružatelji javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga dužni su potrošačima osigurati i jezgrovit i lako čitljiv sažetak ugovora (članak 102. stavak 3. Zakonika i Provedbena uredba Komisije (EU) 2019/2243). No samim **osiguravanjem sažetka ugovora ne ispunjuju se u potpunosti sve obveze u pogledu predugovornih informacija**, kako je predviđeno u članku 102. stavku 1. Zakonika i njegovu Prilogu VIII.

⁽⁵¹⁾ U srpnju 2019. poslovne organizacije iz EU-a objavile su samoregulatornu inicijativu *Recommendations for a better presentation of information to consumers* (Preporuke za bolje predstavljanje informacija potrošačima) na temu predstavljanja obveznih informacija za potrošače i uvjeta trgovaca. Točnije, predlaže se model („koraci koje poduzima potrošač”) za pružanje informacija za potrošače u različitim fazama transakcije, među ostalim s pomoću grafičkih elemenata. Dostupno na: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr_information_presentation.pdf.

⁽⁵²⁾ Vidjeti odjeljak 2.9 Smjernica o Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi.

⁽⁵³⁾ Članak 3. stavak 2. glasi: „Ako je bilo koja od odredaba ove Direktive proturječna odredbi nekog drugog akta Unije koji uređuje posebne sektore, odredba toga drugog akta Unije ima prednost i primjenjuje se na te posebne sektore.”.

⁽⁵⁴⁾ Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) (SL L 201, 31.7.2002., str. 37.).

⁽⁵⁵⁾ Provedbena Uredba Komisije (EU) 2019/2243 od 17. prosinca 2019. o utvrđivanju predloška za sažetak ugovora za pružatelje javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu s Direktivom (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 336, 30.12.2019., str. 274.).

Dodatni zahtjevi u pogledu informacija utvrđeni su i u Direktivi 2010/13/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁵⁶⁾ o audiovizualnim medijskim uslugama, Direktivi 2009/72/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁵⁷⁾ o električnoj energiji, Direktivi 2009/73/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁵⁸⁾ o prirodnom plinu itd. ⁽⁵⁹⁾

U članku 6. stavku 8. Direktive o pravima potrošača izričito se spominje odnos između obveza informiranja navedenih u toj direktivi te **obveza navedenih u Direktivi 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o uslugama** ⁽⁶⁰⁾ i **Direktivi 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o elektroničkoj trgovini** ⁽⁶¹⁾. **Prvo, utvrđuje se da se obveze informiranja iz tih triju instrumenata međusobno dopunjuju. Drugo, pojašnjava se da se, ako je odredba tih dviju direktiva o „sadržaju i načinu pružanja informacija” proturječna odredbi Direktive o pravima potrošača, primjenjuje odredba potonje direktive** ⁽⁶²⁾.

3.1.5 Uvođenje dodatnih obveza informiranja

U skladu s člankom 4. Direktive o pravima potrošača: „Države članice ne smiju u svojem nacionalnom pravu održavati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite potrošača, osim ako u ovoj Direktivi nije predviđeno drukčije.”

Jedno od odstupanja od pristupa potpune usklađenosti jest članak 5. stavak 4., koji državama članicama omogućuje da donesu ili zadrže dodatne obveze u pogledu predugovornih informacija za **ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama**.

Iako su obveze informiranja za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore na daljinu u načelu iscrpne, u skladu s člankom 6. stavkom 8. i uvodnom izjavom 12. Direktive **države članice ujedno mogu uvesti dodatne obveze informiranja u skladu s Direktivom 2006/123/EZ o uslugama i Direktivom 2000/31/EZ o elektroničkoj trgovini**.

Relevantna odredba Direktive o elektroničkoj trgovini u tom je pogledu članak 5., kojim se od država članica zahtijeva da osiguraju da pružatelj usluga omogući primateljima usluga i nadležnim tijelima jednostavan, izravan i trajan pristup barem informacijama navedenima u tom članku. U članku 10. Direktive o elektroničkoj trgovini navedene su dodatne obveze informiranja povezane s postupkom sklapanja ugovora.

Kad je riječ o Direktivi o uslugama, u njezinu članku 22. stavcima od 1. do 4. navedene su posebne obveze u pogledu informacija koje pružatelji moraju staviti na raspolaganje primateljima usluga te zahtjev da informacije budu priopćene jasno, nedvoznačno i pravodobno. U članku 22. stavku 5. nadalje je propisano da one „ne sprečavaju države članice da uvedu dodatne zahtjeve o informacijama koji se primjenjuju na pružatelje s poslovnim nastanom na njihovom državnom području”.

Uvođenje dodatnih obveza informiranja u skladu s člankom 6. stavkom 8. jedna je od regulatornih mogućnosti o kojima države članice moraju obavijestiti Komisiju u skladu s člankom 29. Komisija te informacije objavljuje na internetu ⁽⁶³⁾.

⁽⁵⁶⁾ Direktiva 2010/13/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 10. ožujka 2010. o koordinaciji određenih odredaba utvrđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga (Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama) (SL L 95, 15.4.2010., str. 1.).

⁽⁵⁷⁾ Direktiva 2009/72/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. srpnja 2009. o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište električne energije i stavljanju izvan snage Direktive 2003/54/EZ (SL L 211, 14.8.2009., str. 55.).

⁽⁵⁸⁾ Direktiva 2009/73/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. srpnja 2009. o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište prirodnog plina i stavljanju izvan snage Direktive 2003/55/EZ (SL L 211, 14.8.2009., str. 94.).

⁽⁵⁹⁾ Vidjeti odjeljak 1.2. Smjernica o Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi za sveobuhvatniji popis sektorskog zakonodavstva i zakonodavstva o proizvodima.

⁽⁶⁰⁾ Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36.).

⁽⁶¹⁾ 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”) (SL L 178, 17.7.2000., str. 1.).

⁽⁶²⁾ Usp. članke 5. i 10. Direktive o elektroničkoj trgovini. U Komisijinu Prijedlogu uredbe o aktu o digitalnim uslugama (COM/2020/825 od 15. prosinca 2020.) predviđena je zamjena nekih odredaba Direktive o elektroničkoj trgovini (članci od 12. do 15.), ali se ne predlaže izmjena njezina članka 5. o obvezama informiranja.

⁽⁶³⁾ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_hr

3.1.6 Izuzeće „svakodnevnih” transakcija

Članak 5. stavak 3. državama članicama omogućuje da ne primjenjuju obveze u pogledu predugovornih informacija iz članka 5. stavka 1. na ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama „**koji obuhvaćaju svakodnevne transakcije i koji se izvršavaju odmah čim su sklopljeni**”.

Zbog njihove prirode vjerojatno je da će se te transakcije odnositi na predmete niske cijene. Očit je primjer kupnja hrane i pića namijenjenih trenutnoj potrošnji, npr. grickalice ili obroci za van.

Nadalje, članak 5. stavak 3. može se primjenjivati i na neke usluge, a ne samo na robu. U tom je kontekstu posebno važan drugi kriterij naveden u članku 5. stavku 3., odnosno zahtjev da se ugovor izvrši odmah čim je sklopljen.

— *Mogući su primjeri takvih svakodnevnih usluga usluge čišćenja cipela koje se pružaju na ulici i usluge kina gdje se ulaznica kupuje (odnosno ugovor se sklapa) neposredno prije gledanja filma.*

3.1.7 Obvezujući učinak predugovornih informacija

U članku 6. stavku 5. navodi se sljedeće u pogledu obvezujućeg učinka predugovornih informacija koje se pružaju na temelju članka 6. stavka 1.: „5. Informacije iz stavka 1. čine sastavni dio ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ne smiju se mijenjati osim ako ugovorne strane izričito ne usuglase drukčije.”.

U skladu s tim, informacije navedene na internetskim stranicama trgovca trebale bi biti obvezujuće za strane i trgovac bi, ako želi izmijeniti bilo koji element, trebao dobiti izričiti pristanak potrošača:

— *na primjer, strane bi razmjenom e-pošte mogle izričito usuglasiti drugi rok isporuke od onog koji je naveden na internetskim stranicama trgovca,*

— *no odredba u općim uvjetima o tome da trgovac može odstupiti od informacija navedenih na internetskim stranicama ne bi bila u skladu sa zahtjevom u pogledu izričite suglasnosti strana.*

Članak 6. stavak 5. ne bi se primjenjivao na izmjene uvjeta ugovora nakon njegova sklapanja. Kad se takve izmjene temelje na uvjetima ugovora, relevantna je Direktiva o nepoštenim uvjetima u ugovorima ⁽⁶⁴⁾.

3.1.8 Dodatni zahtjevi u pogledu jezika

Na temelju članka 6. stavka 7. države članice mogu uvesti zahtjeve u pogledu jezika **ugovornih informacija** u ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija/ugovorima na daljinu ⁽⁶⁵⁾.

Ako je ta regulatorna mogućnost iskorištena, relevantni zahtjevi, na primjer pružanje informacija na službenom jeziku predmetne države članice, primjenjivali bi se na prekogranične trgovce uz primjenu odredbi Uredbe (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁶⁶⁾ o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Uredba Rim I). U njezinu članku 6. predviđeno je da se, ako trgovac obavlja svoje aktivnosti u državi uobičajenog boravišta potrošača ili ako **usmjerava takve aktivnosti** u tu državu ili u više država, uključujući tu državu, na ugovor primjenjuje pravo države u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište.

Ako su strane odabrale drugo pravo, tim izborom ne može se potrošaču uskratiti zaštita koju mu pružaju obvezne odredbe države boravišta potrošača. Ako stoga u toj istoj situaciji trgovac usmjerava svoje aktivnosti na potrošače u državi članici koja je uvela zahtjeve u pogledu jezika na temelju članka 6. stavka 7. Direktive o pravima potrošača, trgovac mora potrošaču pružiti ugovorne informacije na jeziku koji zahtijeva ta država članica u slučaju da se ta obveza u pogledu jezika smatra neophodnom „ugovornom obvezom” u skladu s nacionalnim pravom.

⁽⁶⁴⁾ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.).

⁽⁶⁵⁾ Obavijesti država članica o toj regulatornoj mogućnosti dostupne su na: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_hr

⁽⁶⁶⁾ 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.).

Pojam „usmjeravanja” poslovne ili profesionalne aktivnosti u zemlju potrošača Sud je razmatrao u spojenim predmetima C-585/08 i C-144/09, *Peter Pammer i Hotel Alpenhof GmbH*. U presudi je utvrđen niz kriterija na temelju kojih se određuje jesu li internetske stranice „usmjerene” na određenu državu članicu, kao što je upotreba različitih jezika ili valuta na internetskim stranicama ⁽⁶⁷⁾.

Treba napomenuti da ta regulatorna mogućnost iz Direktive o pravima potrošača dopunjuje pravo Unije o određenim sektorima i proizvodima, koje državama članicama omogućuje da odrede zahtjeve u pogledu jezika upozorenja ili uputa za npr. igračke ⁽⁶⁸⁾ ili radijsku opremu ⁽⁶⁹⁾. Osim toga, Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁷⁰⁾ omogućuje određivanje zahtjeva u pogledu jezika komercijalnih jamstava za robu.

3.1.9 Teret dokaza

Budući da propust trgovca da pruži određene informacije koje se zahtijevaju Direktivom dovodi do raznih sankcija predviđenih Direktivom (uz sankcije koje se mogu primjenjivati u skladu s nacionalnim pravom), članak 6. stavak 9. sadržava vrlo važnu odredbu kojom se utvrđuje da je u pogledu ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija „[t]eret dokaza o ispunjavanju obveza informiranja utvrđenih u ovom poglavlju [...] na trgovcu”.

Ne isključujući mogućnost dokazivanja činjenica drugim sredstvima, jasno je da bi dokazi trgovca postali slabiji ako traženih informacija nema u potvrdi ugovora na trajnom nosaču podataka, koja na temelju članka 7. stavaka 1. i 2. ili članka 8. stavka 7. (razmotreni u odjeljku 4.4.) uvijek mora uključivati informacije predviđene člankom 6. stavkom 1., osim ako su one već dostavljene na trajnom nosaču podataka.

3.2 Zajednički zahtjevi za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama i ugovore na daljinu/ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija

3.2.1 Glavne karakteristike

Članak 5. stavak 1. točka (a) i članak 6. stavak 1. točka (a)

„glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to primjereno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge”

Iako se u predmetnoj obvezi informiranja izričito upućuje na „robu i usluge”, u skladu s člankom 5. stavkom 2. i člankom 6. stavkom 2., ona se primjenjuje i na komunalne usluge i digitalni sadržaj na internetu.

Ista je obveza uvedena člankom 7. stavkom 4. Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, u kojoj su navedene obveze informiranja u slučaju „pozivanja na kupnju”. U skladu s tim, trgovci bi pri biranju glavnih karakteristika o kojima se obavješćuje potrošač trebali primijeniti isti pristup koji upotrebljavaju za potrebe Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, odnosno obavijestiti o onim karakteristikama s kojima potrošač mora biti upoznat da bi donio informiranu odluku o kupnji. Informacije o glavnim karakteristikama robe mogu biti dostupne na ambalaži ili etiketi koje su dostupne potrošaču. Složenija roba možda će zahtijevati dodatne informacije za utvrđivanje glavnih karakteristika.

⁽⁶⁷⁾ Vidjeti predmete C-585/08 i C-144/09, *Peter Pammer i Hotel Alpenhof GmbH*, ECLI:EU:C:2010:740, posebno točke 92. i 93.

⁽⁶⁸⁾ Direktivom 2009/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 18. lipnja 2009. o sigurnosti igračaka (SL L 170, 30.6.2009., str. 1.) od proizvođača i uvoznika zahtijeva se da osiguraju da su **igrački priložene upute i podaci o sigurnosti** na jeziku ili jezicima koje potrošači mogu lako razumjeti, kako je utvrdila predmetna država članica.

⁽⁶⁹⁾ Direktiva 2014/53/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 16. travnja 2014. o usklađivanju zakonodavstava država članica o stavljanju na raspolaganje radijske opreme na tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/5/EZ (SL L 153, 22.5.2014., str. 62.). Njome se zahtijeva da su **uz radijsku opremu priložene upute i informacije o sigurnosti na jeziku koji potrošači i ostali krajnji korisnici razumiju bez teškoća, a određuje ga dotična država članica**. Nadalje, radijskoj opremi mora biti priložena EU izjava o sukladnosti ili pojednostavnjena EU izjava o sukladnosti te one moraju biti prevedene na jezik ili jezike koje zahtijeva država članica na čije je tržište radijska oprema stavljena ili na čijem je tržištu dostupna.

⁽⁷⁰⁾ Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28.). Njome se omogućuje državama članicama da utvrde pravila o jeziku ili jezicima na kojima bi se izjava o komercijalnom jamstvu trebala učiniti dostupnom potrošaču.

Konkretno, potrošače se mora obavijestiti o svim **karakteristikama proizvoda i ograničavajućim uvjetima koje prosječni potrošač obično ne bi očekivao** od određene kategorije ili vrste robe ili usluge jer je za njih posebno vjerojatno da će utjecati na njihove odluke o transakciji ⁽⁷¹⁾.

Za sve ugovore u kojima potrošač dostavlja osobne podatke, neovisno o tome je li bilo plaćanja, **trgovac mora obavijestiti potrošača o svrhama obrade** u trenutku dobivanja osobnih podataka.

3.2.2 Identitet i podaci za kontakt trgovca

Članak 5. stavak 1.

(b) *identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv, geografsku adresu na kojoj ima poslovni nastan i njegov broj telefona;*

Članak 6. stavak 1.

(b) *identitet trgovca, kao na primjer njegov trgovački naziv;*

(c) *geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te broj telefona i adresu e-pošte trgovca; osim toga, ako trgovac stavi na raspolaganje druga sredstva internetske komunikacije koja jamče da potrošač može pohraniti prepisku s trgovcem na trajnom nosaču podataka, što uključuje datum i vrijeme te prepiske, informacije sadržavaju i detalje o tim drugim sredstvima; sva ta sredstva komunikacije koja je trgovac stavio na raspolaganje omogućuju potrošaču da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira; kada je to primjenjivo, trgovac također navodi geografsku adresu i identitet trgovca u čije ime on djeluje;*

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

3.2.2.1 Identitet trgovca

Uz odredbe Direktive o pravima potrošača, u članku 7. stavku 4. točki (b) Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi propisano je da se informacije o geografskoj adresi i identitetu trgovca smatraju bitnim informacijama u slučaju pozivanja na kupnju. U slučaju **ugovora sklopljenih u poslovnim prostorijama** te informacije mogu biti očite iz konteksta (vidjeti i odjeljak 3.1.3.).

U slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija/ugovora na daljinu Direktivom o pravima potrošača zahtijeva se da **trgovac koji djeluje u ime drugog trgovca** navede i identitet i geografsku adresu tog drugog trgovca. Osim toga, internetska tržišta, čak i ako služe samo kao posrednici i ne „djeluju u ime” drugog trgovca, moraju poduzeti mjere kako bi osigurala da je **potrošač propisno obaviješten o identitetu stvarnog trgovca koji nudi predmetnu robu ili usluge** na temelju informacija koje je dostavio sam trgovac. Naime, ako se zbog propusta internetskog tržišta da pruži informacije o identitetu stvarnog trgovca stvori dojam da je internetsko tržište stvarni trgovac, to može dovesti do odgovornosti internetskog tržišta za obveze trgovca.

U predmetu C-149/15, *Wathelet* ⁽⁷²⁾, Sud se bavio odgovornošću posrednika koji ne posluje na internetu (autokuća) za sukladnost robe prodane potrošačima na temelju prethodne Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o prodaji robe široke potrošnje. ⁽⁷³⁾ Sud je naveo da, iako Direktiva 1999/44/EZ ne obuhvaća pitanje odgovornosti posrednika prema potrošačima, ona „ne isključuje mogućnost da se **pojam „trgovac”** u smislu članka 1. stavka 2. točke (c) Direktive 1999/44/EZ **tumači na način da obuhvaća poslovni subjekt koji djeluje za račun pojedinca** ako prema potrošaču **nastupa kao prodavatelj robe široke potrošnje, na temelju ugovora i u okviru svoje poslovne ili profesionalne djelatnosti**. Naime, taj poslovni subjekt mogao bi dovesti u zabludu potrošača, držeći ga u **pogrešnom uvjerenju da nastupa u svojstvu prodavatelja-vlasnika stvari.**” ⁽⁷⁴⁾.

⁽⁷¹⁾ Vidjeti i odjeljak 2.9.5. Smjernica o Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi o „bitnim informacijama” u slučaju pozivanja na kupnju iz članka 7. stavka 4.

⁽⁷²⁾ Predmet C-149/15, *Wathelet*, ECLI:EU:C:2016:840.

⁽⁷³⁾ 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.).

⁽⁷⁴⁾ Ibid., točke 33. i 34.

Sud je naveo i da „[u] tom pogledu mogu biti značajni, među ostalim, razina uključenosti i intenzitet napora koje je posrednik uložio prilikom prodaje, okolnosti u kojima je stvar predstavljena potrošaču i njegovo ponašanje, sve kako bi se **utvrdilo je li on mogao shvatiti da posrednik djeluje za račun pojedinca**” ⁽⁷⁵⁾.

Ti zaključci Suda o odgovornosti posrednika koji ne posluje na internetu za sukladnost robe mogli bi biti relevantni i za **druge posrednike i druge obveze trgovaca u skladu s pravom EU-a**, među ostalim i u internetskom kontekstu. Točnije, internetska tržišta mogla bi **odgovarati za obveze trgovca** povezane s predugovornim informacijama ili izvršavanjem ugovora na temelju Uredbe o pravima potrošača **ako se sa stajališta potrošača predstavljaju kao trgovci u okviru (predloženog) ugovora**.

U predmetu C-149/15, *Wathelet*, Sud je istaknuo da je „upoznavanje potrošača s identitetom prodavatelja, a posebno s tim je li riječ o pojedincu ili poslovnom subjektu, nužno je kako bi potonji **mogao uživati zaštitu koju ima na temelju navedene direktive**” ⁽⁷⁶⁾. No čak i ako je stvarni pružatelj usluga ujedno i trgovac, a potrošaču se ne bi uskratila prava, potrošač možda ne bi bio sklopio ugovor da mu je bio poznat identitet stvarnog trgovca. Točnije, potrošač bi se na primjer mogao brinuti zbog pouzdanosti tog trgovca i mogućnosti ostvarivanja svojih prava potrošača koja ima u odnosu na njega.

Propust u pružanju informacija o identitetu trgovca ili pružanje netočnih podataka smatralo bi se kršenjem Direktive o pravima potrošača. Moglo bi se smatrati i zavaravajućom praksom u skladu s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi ako utječe na odluku potrošača o transakciji. U pravu EU-a postoje i sektorske odredbe koje učvršćuju taj zahtjev. Na primjer, u slučaju prodaje lijekova na internetu ⁽⁷⁷⁾ strogo je zabranjeno prikrivati razliku između internetskog tržišta i trgovca na malo. Internetsko tržište koje nudi lijekove na tržištu EU-a trebalo bi osigurati da potrošači mogu provjeriti ima li trgovac odgovarajuće ovlasti i posluje li u skladu sa zakonom ⁽⁷⁸⁾.

Način izvršavanja ugovora koji uključuje trećeg trgovca ne utječe na prava i obveze iz Direktive o pravima potrošača koji se odnose na ugovor. Na primjer, u poslovnom modelu slanja izravno od proizvođača (*dropshipping*) trgovac nema zalihe robe koju prodaje, već je nakon narudžbe potrošača kupuje od treće strane i dogovori izravnu isporuku potrošaču.

No ako trgovac samo obrađuje narudžbu kao posrednik i zatim je prosljeđuje drugom trgovcu radi isporuke u ime tog drugog trgovca, u skladu s predmetom *Wathelet* prvi trgovac mogao bi odgovarati potrošaču ako se trgovac sa stajališta potrošača predstavlja kao prodavatelj robe široke potrošnje na temelju ugovora. Da bi izbjegao tu odgovornost, trgovac mora jasno obavijestiti potrošača da djeluje kao posrednik i na očit način istaknuti informacije o identitetu stvarnog prodavatelja ⁽⁷⁹⁾.

U tom bi pogledu trebalo napomenuti da članak 6.a točka (b), uveden Direktivom (EU) 2019/2161, sadržava poseban dodatni zahtjev za pružatelje internetskih tržišta da obavješćuju potrošače o **statusu treće strane** koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj na temelju informacija koje je dostavila treća strana (vidjeti odjeljak 3.4.2.).

3.2.2.2 Sredstva komunikacije

Kad je riječ o ugovorima na daljinu i ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija, člankom 6. stavkom 1. točkom (c), kako je izmijenjen Direktivom (EU) 2019/2161, od trgovca se zahtijeva da u okviru predugovornih informacija potrošaču stavi na raspolaganje informacije o sljedećim sredstvima komunikacije:

— geografskoj adresi, telefonskom broju i adresi e-pošte, te

⁽⁷⁵⁾ Ibid., točka 44.

⁽⁷⁶⁾ Ibid., točka 37.

⁽⁷⁷⁾ Direktivom 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice o lijekovima za humanu primjenu (SL L 311, 28.11.2001., str. 67.) propisano je da samo ovlaštene (ili opunomoćene na temelju nacionalnog prava) trgovci farmaceutskim proizvodima na malo mogu prodavati lijekove na internetu. Trgovac na malo mora na svojoj internetskoj stranici istaknuti logotip EU-a koji omogućuje provjeru zakonitog poslovanja tog subjekta.

⁽⁷⁸⁾ Vidjeti članak 85.c Direktive 2001/83/EZ.

⁽⁷⁹⁾ To je načelo izričito navedeno i za internetske posrednike u članku 5. stavku 3. Prijedloga akta o digitalnim uslugama. Daljnje smjernice o pojmu „trgovca” mogu se očekivati u predmetu C-536/20, *Tiketa*, koji je u tijeku i u kojemu se razmatra može li internetski posrednik (platforma za izdavanje ulaznica) zajednički odgovarati s trgovcem koji zapravo pruža uslugu, posebno ako posrednik nije pružio jasnu informaciju da djeluje samo kao posrednik.

— ako je dostupno, drugim sredstvima internetske pisane komunikacije koja omogućuju pohranjivanje sadržaja te datuma i vremena prepiske na trajnom nosaču podataka.

„Trajni nosač podataka” definiran je u članku 2. točki 10. Uredbe o pravima potrošača kao „svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućava pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupati tijekom odgovarajućeg vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija” (vidjeti i odjeljak 4.4.).

Na primjer, neke aplikacije za razmjenu poruka omogućuju pošiljatelju, kao što je trgovac u kontekstu odnosa između poslovnog subjekta i potrošača, da automatski ili ručno izbriše poruke koje je poslao u određenom (kratkom) roku od njihove isporuke, uključujući poruke s uređaja primatelja. U skladu s tim, ta sredstva komunikacije zapravo ne omogućuju potrošaču da pohrani primljene poruke. Primatelj bi mogao spremiti ili napraviti sigurnosnu kopiju svojih poruka, no to bi zahtijevalo dodatne tehničke vještine i znanje koji se ne mogu očekivati od prosječnog potrošača. U skladu s tim bila bi potrebna pojedinačna procjena za svaku aplikaciju za razmjenu poruka kako bi se utvrdilo ispunjuje li utvrđene kriterije, uzimajući u obzir i stalni razvoj tih aplikacija.

Sud je u predmetu C-649/17, *Amazon EU*, izričito napomenuo da je mogućnost koja se nudi potrošaču da brzo stupi u vezu s trgovcem i s njim učinkovito komunicira od temeljne važnosti za očuvanje i djelotvornu provedbu prava potrošača⁽⁸⁰⁾. Zbog toga sva sredstva komunikacije koja trgovac upotrebljava moraju moći ispuniti kriterije izravne i učinkovite komunikacije.

U toj je odluci Sud potvrdio da se člankom 6. stavkom 1. točkom (c) **ne zabranjuje da trgovac upotrebljava druga sredstva komunikacije kojima se osigurava izravna i učinkovita komunikacija** uz ona navedena u toj odredbi⁽⁸¹⁾.

To je tumačenje relevantno i nakon što su Direktivom (EU) 2019/2161 uvedene izmjene. Iako trgovac mora prije sklapanja ugovora obavijestiti potrošača o navedenim sredstvima komunikacije koja ispunjuju kriterije navedene u članku 6. stavku 1. točki (c), **trgovac može na raspolaganje staviti i alternativna sredstva komunikacije**. To na primjer mogu biti automatski glasovni pomoćnici ili sredstva internetske pisane komunikacije (*chatbot*) koja nemaju obilježja navedena u članku 6. stavku 1. točki (c). Na ta dodatna sredstva primjenjivat će se opća pravila Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi. Točnije, trgovci bi trebali jasno i pravodobno obavijestiti potrošače o tome omogućuju li ta alternativna sredstva komunikacije potrošačima da prate pisanu korespondenciju, uključujući datum i vrijeme.

Trgovac mora osigurati da su sva internetska sredstva komunikacije o kojima je potrošač obaviješten prije sklapanja ugovora (i u potvrdi ugovora) u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (c) lako dostupna na sučelju trgovca. Dodatna sredstva komunikacije ne bi se trebala predstavljati i promicati na način koji potrošačima otežava pristup sredstvima komunikacije predviđenima u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (c) i njihovu upotrebu.

Svrha osiguravanja sredstava komunikacije jest omogućiti potrošaču da brzo i učinkovito stupi u kontakt s trgovcem. Iz toga proizlazi da treba poduzeti mjere kojima će se, na primjer, zajamčiti da se tijekom radnog vremena odgovara na telefonske pozive te da se bez odgode odgovara na komunikaciju e-poštom.

3.2.2.3 Mjesto poslovnog nastana

Pojam „poslovnog nastana” u okviru predmetne obveze informiranja jednak je onome koji se na primjer upotrebljava u Direktivi 2006/123/EZ o uslugama, u kojoj je definiran (članak 4.) kao „stvarno izvođenje gospodarske djelatnosti, kako je navedeno u članku 43. Ugovora, od strane pružatelja usluga u neodređenom vremenskom razdoblju i sa stalnom infrastrukturom gdje se stvarno obavlja djelatnost pružanja usluga”. U uvodnoj izjavi 37. te direktive objašnjava se da „[a]ko pružatelj usluga ima nekoliko poslovnih nastana, važno je odrediti poslovni nastan u kojem se pruža dotična stvarna usluga”.

Isti se pristup može upotrijebiti za određivanje mjesta čija se geografska adresa treba navesti u skladu s ovom Direktivom. Budući da je potrebna informacija o „geografskoj” adresi, ona treba upućivati na fizičku lokaciju:

— na primjer, kao adresu trgovca nije dovoljno navesti samo broj poštanskog pretinca.

⁽⁸⁰⁾ Predmet C-649/17, *Amazon EU*, ECLI:EU:C:2019:576, točka 41.

⁽⁸¹⁾ *Ibid.*, točka 52.

3.2.2.4 Mjesto poslovanja

„Mjesto poslovanja” trebalo bi značiti mjesto na kojem se donose ključne odluke o općem upravljanju trgovca i izvršavaju funkcije njegove središnje uprave. Taj zaključak proizlazi na primjer iz presude Suda u predmetu C-73/06, *Planzer*:

„Pri određivanju mjesta poslovanja poduzeća treba uzeti u obzir više čimbenika, prije svega njegovo registrirano sjedište, mjesto glavne uprave, mjesto gdje se sastaju njegovi direktori i mjesto gdje se određuje opća politika tog poduzeća, koje je obično isto. Možda će biti potrebno uzeti u obzir i druge čimbenike, kao što su mjesto boravišta glavnih direktora, mjesto održavanja skupština, mjesto držanja administrativnih i računovodstvenih dokumenata te mjesto gdje se uglavnom odvijaju financijske i osobito bankovne transakcije poduzeća.”⁽⁸²⁾.

3.2.3 Cijena

Članak 5. stavak 1.

- (c) ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, sve dodatne troškove prijevoza, isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da bi se ti dodatni troškovi mogli naplaćivati;

Članak 6. stavak 1.

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

Podcrtani dijelovi članka 6. stavka 1. točke (e) dodatne su obveze informiranja o cijenama primjenjive samo na ugovore na daljinu/ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija, u usporedbi s onima iz članka 5. stavka 1. točke (c) za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama. Točnije, za ugovore na daljinu/ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija potrebne su posebne informacije o **pretplatama i ugovorima koji se sklapaju na neodređeno vrijeme**.

Ako se proizvod (ili jedan od proizvoda) iz ugovora koji se sklapa na neodređeno vrijeme ili pretplate naplaćuje po fiksnoj stopi, treba navesti informacije o ukupnom trošku po obračunskom razdoblju i o ukupnim mjesečnim troškovima.

— Na primjer, pretplate na usluge interneta ili audiovizualnih medija obično se naplaćuju po fiksnoj mjesečnoj/dvomjesečnoj/tromjesečnoj stopi neovisno o upotrebi. Stoga bi potrošača koji želi ugovoriti pretplatu na internetu ili izvan poslovnih prostorija trebalo obavijestiti o mjesečnom trošku i, u slučaju drukčijeg obračunskog razdoblja, o trošku po obračunskom razdoblju.

Ako ugovor obuhvaća ili uključuje proizvod čiji se ukupni trošak ne može unaprijed izračunati, trgovac bi trebao obavijestiti potrošača o načinu izračuna tih varijabilnih troškova:

— na primjer, u slučaju usluga glasovne telefonije čiji trošak ovisi o stvarnoj upotrebi trgovac bi potrošača trebao uputiti na detaljan cjenik telefonskih poziva⁽⁸³⁾.

⁽⁸²⁾ Predmet C-73/06, *Planzer*, ECLI:EU:C:2007:397, točka 61.

⁽⁸³⁾ Za elektroničke komunikacijske usluge vidjeti i članak 102. stavak 1. i Prilog VIII. Direktivi (EU) 2018/1972 (Europski zakonik elektroničkih komunikacija) te predložak sažetka ugovora i pripadajuće pojedinosti o cijeni elektroničkih komunikacijskih usluga kako je predviđeno Provedbenom uredbom (EU) 2019/2243.

U skladu s člankom 6. stavkom 6. o ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija i ugovorima na daljinu potrošač ne mora plaćati dodatne naknade ili troškove o kojima ga trgovac nije obavijestio. To odražava obvezu trgovca da obavijesti potrošača o punoj cijeni, uključujući sve primjenjive poreze, pristojbe i dodatne naknade, a posebno PDV na uvoz, carine, carinjenje itd., koji se primjenjuju na kupnje od trgovca izvan EU-a ⁽⁸⁴⁾.

Ako digitalni sadržaj ili usluga uključuje **neobvezne dodatne i uključene kupnje**, potrošač bi prije kupnje digitalnog proizvoda trebao biti propisno obaviješten o tome da bi mu se mogle ponuditi takve dodatne mogućnosti kupnje. Taj se zahtjev na primjer može primijeniti na sljedeće:

- aplikacije koje uključuju kupnju unutar aplikacije, kao što su dodaci ili dodatne razine u videoigri,
- na usluge audiovizualnog sadržaja koje uključuju neobvezan sadržaj koji se plaća po pregledavanju (filmovi) i nudi se uz dodatnu naknadu.

3.2.4 Isporuka i izvršavanje ugovora

Članak 5. stavak 1.

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

Članak 6. stavak 1.

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

Predmetna obveza informiranja slična je za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija/ugovore na daljinu, uz iznimku da za **ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama** sve relevantne informacije treba pružiti samo „kad je to primjenjivo”, dok ih za **ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija/ugovore na daljinu** treba pružiti u svim slučajevima, osim informacija o postupku koji trgovac primjenjuje za rješavanje reklamacija, koje su potrebne samo „kad je to primjenjivo”.

Ta obveza informiranja slična je onoj iz članka 7. stavka 4. točke (d) Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi. No u skladu s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi informacije o uvjetima plaćanja, dostavi i radu proizvoda moraju se navesti u pozivu na kupnju samo ako ti uvjeti idu na štetu potrošača u usporedbi s dobrom tržišnom praksom.

Trgovac bi ispunio zahtjeve iz članka 5. stavka 1. točke (d) ili članka 6. stavka 1. točke (g) u pogledu roka isporuke ili radu proizvoda i ako navede **razdoblje (npr. „deset dana” ili „dva tjedna”) od sklapanja ugovora** (predaje narudžbe potrošača). Trgovac ne mora nužno navesti određeni kalendarski datum jer to nije uvijek izvedivo u praksi.

Za **ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama** obveza informiranja o roku do kojeg se trgovac obvezuje isporučiti robu ili izvršiti uslugu ne primjenjuje se ako se roba ili usluga **isporučuje ili izvršava odmah**.

Za **kupoprodajne ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama** zahtjev navođenja roka isporuke „kad je to primjenjivo” trebalo bi tumačiti i u svjetlu članka 18. Točnije, trgovac ne bi trebao navoditi rok isporuke robe ako je namjerava isporučiti u **zadanom roku od 30 dana navedenom u članku 18**. Naravno, to ne sprečava trgovca da potrošaču navede drugi rok za isporuku ili trgovca i potrošača da dogovore drugi datum. Dogovoreni bi se datum tada smatrao „usuglašenim” vremenom isporuke kako je navedeno u članku 18. (vidjeti i odjeljak 6. o isporuci).

Člankom 7. Uredbe (EU) 2018/644 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁸⁵⁾ o uslugama **prekogranične dostave paketa** zahtijeva se od svih trgovaca koji s potrošačima sklapaju kupoprodajne ugovore koji uključuju prekogranično slanje paketa da u fazi prije sklapanja ugovora, ako je to moguće i primjenjivo, stavljaju na raspolaganje informacije o opcijama prekogranične dostave za posebne kupoprodajne ugovore i naknade koje plaćaju potrošači za prekograničnu dostavu paketa kao i o svojim politikama za rješavanje pritužbi ako je primjenjivo.

⁽⁸⁴⁾ Za informacije o internetskoj kupnji robe iz države koja nije članica Europske unije vidjeti: https://ec.europa.eu/taxation_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country_en.

⁽⁸⁵⁾ Uredba (EU) 2018/644 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. travnja 2018. o uslugama prekogranične dostave paketa (SL L 112, 2.5.2018., str. 19.).

U skladu s člankom 5. stavkom 1. Direktive o digitalnom sadržaju trgovac mora potrošaču isporučiti **digitalni sadržaj i usluge na internetu bez nepotrebne odgode** nakon sklapanja ugovora ako nije dogovoreno drukčije. No u skladu s člankom 7. stavkom 3. i člankom 8. stavkom 8. Direktive o pravima potrošača u pogledu ugovora o (digitalnim) uslugama (vidjeti odjeljak 5.6.) i člankom 16. prvim stavkom točkom (m) Direktive o pravima potrošača u pogledu ugovora o digitalnom sadržaju na internetu (vidjeti odjeljak 5.7.) pružatelj usluga trebao bi dobiti **prethodni izričiti zahtjev/pristanak potrošača** za isporuku digitalne usluge ili digitalnog sadržaja na internetu prije isteka prava odustajanja. Inače bi potrošač i dalje mogao odustati od tih ugovora i imao bi pravo na neplaćanje (ili traženje povrata) za digitalnu uslugu ili digitalni sadržaj na internetu primljen u skladu s člankom 14. stavkom 4. Direktive o pravima potrošača (vidjeti odjeljak 5.8.).

Nadalje, u članku 5. stavku 2. Direktive o digitalnom sadržaju pojašnjava se da je trgovac ispunio obvezu isporuke u trenutku:

- (a) kad su digitalni sadržaj ili bilo koje sredstvo prikladno za pristup digitalnom sadržaju ili njegovo preuzimanje stavljeni na raspolaganje ili učinjeni dostupnima potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu;
- (b) kad je digitalna usluga učinjena dostupnom potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu.

3.2.5 Načini plaćanja

Primjeri **načina plaćanja** koje bi trebalo posebno jasno objasniti potrošaču jesu:

- *plaćanje putem telefonskog računa potrošača,*
- *u ugovorima za pretplatu kao što su internetske videoigre, način u skladu s kojim trgovac upotrebljava informacije o sredstvima plaćanja (npr. podatke o kreditnoj kartici) koje potrošač daje kad se prvi put pretplaćuje i za naplaćivanje naknadnih kupnji bez traženja potrošača da ponovno unese te informacije.*

Plaćanja podliježu Direktivi (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁸⁶⁾ o platnim uslugama (vidjeti i odjeljak 8. u pogledu članka 19. o naknadama za korištenje sredstava plaćanja). U njezinu članku 64. stavku 1. navodi se da „[d]ržave članice osiguravaju da se platna transakcija smatra autoriziranom samo ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije. Platitelj može autorizirati platnu transakciju prije izvršenja platne transakcije ili, ako je tako dogovoreno između platitelja i pružatelja platnih usluga, nakon izvršenja platne transakcije.”

Nadalje, potrošače treba jasno obavijestiti, na izravan i očit način, o **načinima plaćanja** za navedene dodatne kupnje prije nego što se pretplate na glavni digitalni proizvod u okviru kojeg se te kupnje nude.

Automatske postavke za plaćanja ne bi smjele omogućiti dodatnu kupnju bez izričitog pristanka potrošača (npr. unošenjem lozinke ili na druge odgovarajuće načine). Kad je riječ o kupnjama unutar aplikacija, kad su sustavom predviđeni vremenski okviri za valjanost autentifikacije (npr. okvir od 15 minuta), trgovci ne bi trebali automatski primjenjivati standardne postavke, već tražiti izričit pristanak potrošača i za primjenjivo trajanje valjanosti ⁽⁸⁷⁾.

3.2.6 Jamstva i postprodajne usluge

Članak 5. stavak 1.

(e) *povrh podsjetnika na postojanje zakonskog jamstva o sukladnosti robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanje i uvjeti postprodajnih usluga i komercijalnih jamstava, kada je to primjenjivo;*

Članak 6. stavak 1.

(l) *podsjetnik na postojanje zakonskog jamstva o sukladnosti robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga;*

(m) *kada je to primjenjivo, postojanje i uvjete pružanja pomoći potrošaču nakon prodaje, postprodajnih servisa i komercijalnih jamstava;*

⁽⁸⁶⁾ Direktiva (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ (SL L 337, 23.12.2015., str. 35.).

⁽⁸⁷⁾ Vidjeti IP/14/187 od 27.2.2014. i Zajedničko stajalište nacionalnih tijela za jačanje uloge potrošača o zaštiti potrošača u pogledu „kupnji unutar aplikacija” u okviru videoigara na internetu, dostupno na: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/IP_14_187 i https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position_of_national_authorities_within_cpc_2013_en_0.pdf.

Iako su malo drukčije predstavljeni, ugovori sklopljeni u poslovnim prostorijama i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija/ugovori na daljinu podliježu gotovo istim obvezama informiranja o **zakonskom jamstvu i eventualnim postprodajnim uslugama**.

Materijalna pravila o **zakonskom jamstvu** utvrđena su u članku 10. Direktive o kupoprodaji robe i članku 11. Direktive o digitalnom sadržaju. Ta pravila uključuju:

- u slučaju **robe**, odgovornost prodavatelja za neusklađenost (nedostatak) koja je postojala u trenutku isporuke i postala očita u roku od dvije godine od isporuke (ili duljeg razdoblja odgovornosti u skladu s odgovarajućim nacionalnim pravom),
- u slučaju **digitalnog sadržaja ili digitalne usluge**, odgovornost pružatelja usluge za neusklađenost koja je postojala u trenutku isporuke i postala očita u roku od dvije godine od trenutka isporuke (ili duljeg razdoblja odgovornosti u skladu s odgovarajućim nacionalnim pravom) pri jednokratnoj isporuci odnosno u ugovornom razdoblju isporuke za digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji se kontinuirano isporučuju.

U članku 6. stavku 1. točki (l) Direktive o pravima potrošača upotrebljava se izraz „podsjetnik na postojanje”, zbog čega nije potrebno pružiti detaljne informacije o zakonskom jamstvu. No da bi ispunio obveze informiranja, trgovac barem mora obavijestiti potrošače o postojanju zakonskog jamstva i njegovu trajanju.

U načelu se Direktivom o kupoprodaji robe i Direktivom o digitalnom sadržaju potpuno usklađuju pravila u njihovim područjima primjene. Države članice samo u nekim aspektima mogu predvidjeti veću zaštitu potrošača, a posebno dulja razdoblja odgovornosti ⁽⁸⁸⁾.

Trgovci, a posebno prekogranični trgovci na internetu, mogu usmjeriti svoje ponude na tržišta nekoliko država članica, a da pritom ne moraju prilagoditi informacije svakom ciljanom tržištu. Stoga bi, da bi obuhvatili moguće razlike u nacionalnim pravnim zahtjevima, ti trgovci trebali uzeti u obzir i moguća stroža pravila u različitim državama članicama na koje se usmjeravaju. Točnije, trebali bi biti upoznati s činjenicom da **zakonsko jamstvo može trajati najmanje dvije godine i da se nacionalnim pravom države boravišta potrošača mogu predvidjeti veća prava potrošača**.

Uz podsjećanje na zakonsko jamstvo trgovac koji isporučuje robu ili usluge mora pružiti informacije i o svim **postprodajnim pogodnostima** koje dobrovoljno osigurava dobavljač robe ili pružatelj usluga odnosno drugi relevantni trgovac, kao što je proizvođač robe.

Informacije o postojanju i uvjetima **postprodajne pomoći namijenjene potrošaču, postprodajnih servisa i/ili komercijalnih jamstava** smiju se pružiti samo ako se te dodatne pogodnosti zaista nude.

Komercijalno jamstvo općenito je definirano u članku 2. točki 14. Direktive kao obveza nadoknade plaćene cijene ili zamjene, popravka ili servisiranja robe koja nije usklađena ili ne ispunjuje druge zahtjeve. Drugi oblici pogodnosti nisu definirani. U praksi bi različiti trgovci na tržište mogli stavljati istu vrstu pogodnosti pod različitim imenima.

Direktivom o kupoprodaji robe komercijalno jamstvo, koje može dati prodavatelj ili druga strana kao što je proizvođač, postaje pravno obvezujuće za izdavatelja jamstva. Neovisno o tome, prava potrošača u okviru komercijalnog jamstva utvrđuju se ugovorom i stoga se razlikuju za pojedine trgovce ili čak za različite proizvode koje nudi isti trgovac ⁽⁸⁹⁾. Ako proizvođač u skladu s člankom 17. Direktive o kupoprodaji robe izda „**komercijalno jamstvo trajnosti**” za određeno razdoblje, potrošač ima pravo na popravak i zamjenu kako je navedeno u Direktivi o kupoprodaji robe.

U informacijama o tim postprodajnim pogodnostima posebno bi trebalo objasniti gdje će se odgovarajuća usluga izvršiti i tko snosi troškove prijevoza (ako je primjenjivo). Pogrešne ili zavaravajuće informacije o postprodajnim pogodnostima mogu se smatrati zavaravajućom praksom u skladu s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi. Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi zabranjuje se „[p]redstavljanje prava koja potrošaču pripadaju prema zakonu kao posebnost ponude trgovca” (vidjeti članak 6. stavak 1. točku (g) i Prilog I. točku 10.) ⁽⁹⁰⁾.

⁽⁸⁸⁾ Vidjeti, na primjer, članak 11. stavak 2. drugi podstavak Direktive o kupoprodaji robe.

⁽⁸⁹⁾ U skladu s člankom 17. stavkom 1. Direktive o kupoprodaji robe svako komercijalno jamstvo obvezujuće je za davatelja jamstva u skladu s uvjetima utvrđenima u izjavi o komercijalnom jamstvu i povezanom reklamnom materijalu dostupnima u trenutku ili prije sklapanja ugovora.

⁽⁹⁰⁾ O mjeri u kojoj trgovac mora obavijestiti potrošača o komercijalnom jamstvu koje daje treća strana (proizvođač) riječ je u predmetu C-179/21, *Victorinox*, koji je u tijeku.

3.2.7 Trajanje i raskid ugovora

Članak 5. stavak 1. točka (f) i članak 6. stavak 1. točka (o)

kada je to primjenjivo, trajanje ugovora ili, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili se automatski produžuje, uvjete raskida ugovora;

Članak 6. stavak 1.

(p) kada je to primjenjivo, minimalno trajanje obveze potrošača na temelju ugovora;

Informacije o uvjetima raskida ugovora neodređenog trajanja ili ugovora koji se automatski produžuje (potrebne za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija/ugovore na daljinu) posebno bi trebale uključivati sljedeće:

- primjenjive naknade,
- postupke raskida, osobito razdoblje prethodne obavijesti i sredstvo kojim se raskid treba priopćiti (npr. e-pošta ili poštanska adresa).

Za **ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija** člankom 6. stavkom 1. točkom (p) dodatno se zahtijevaju informacije o minimalnom trajanju obveza potrošača, odnosno minimalnom razdoblju u kojem se očekuje da će potrošač plaćati u skladu s uvjetima koje je ponudio trgovac:

- *na primjer, ugovor o mobilnoj telefoniji na 24 mjeseca može uključivati minimalno trajanje od 6 mjeseci koje se mora platiti u slučaju ranijeg raskida ⁽⁹¹⁾.*

Svako takvo minimalno razdoblje u kojem nije dopušteno raskinuti ugovor isto bi tako trebalo smatrati jednim od **glavnih uvjeta za raskid ugovora** koji se sklapaju na neodređeno vrijeme ili automatski produžuju u smislu članka 5. stavka 1. točke (f). Stoga bi se informacije o minimalnom trajanju trebale pružiti i za ugovore koji se sklapaju na neodređeno vrijeme i ugovore koji se automatski produžuju, a koji se sklapaju u poslovnim prostorijama i podliježu članku 5. stavku 1. točki (f).

U Direktivi su samo utvrđene obveze informiranja o raskidu i produljenju ugovora. Na procjenu poštenosti odgovarajućih ugovornih klauzula primjenjuje se Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u ugovorima ⁽⁹²⁾. U sektorskom zakonodavstvu EU-a mogu se odrediti posebna pravila o trajanju, produljenju i raskidu ugovora ⁽⁹³⁾.

3.2.8 Funkcionalnost, kompatibilnost i interoperabilnost

U skladu s izmjenama uvedenima Direktivom (EU) 2019/2161 trgovci koji nude robu s digitalnim elementima („pametne” uređaje), digitalni sadržaj i digitalne usluge moraju obavijestiti potrošača i o njihovoj **funkcionalnosti, kompatibilnosti i interoperabilnosti**. Primjenjivi zahtjevi utvrđeni su jednakim izrazima u članku 6. stavku 1. točkama (r) i (s) za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore na daljinu te u članku 5. stavku 1. točkama (g) i (h) za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama.

Članak 5. stavak 1. točka (g) i članak 6. stavak 1. točka (r)

kada je to primjenjivo, funkcionalnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite;

Članak 5. stavak 1. točka (h) i članak 6. stavak 1. točka (s)

kada je to primjenjivo, relevantnu kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat;

Pojmovi funkcionalnosti, kompatibilnosti i interoperabilnosti definirani su u članku 2. Direktive o digitalnom sadržaju.

⁽⁹¹⁾ Vidjeti članak 105. stavak 1. i članak 107. Europskog zakonika elektroničkih komunikacija.

⁽⁹²⁾ Vidjeti i Obavijest Komisije „Smjernice za tumačenje i primjenu Direktive Vijeća 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima” (SL C 323, 27.9.2019., str. 4.).

⁽⁹³⁾ Na primjer, u člancima 105. i 107. Direktive (EU) 2018/1972 (Europski zakonik elektroničkih komunikacija) u pogledu elektroničkih komunikacijskih usluga.

„Roba s digitalnim elementima” (odnosno „pametni” uređaji) potkategorija je ažurirane definicije „robe” u Direktivi o kupoprodaji robe, koja se primjenjuje i u kontekstu Direktive o pravima potrošača. U uvodnoj izjavi 14. Direktive o kupoprodaji robe objašnjeno je da su u „robu s digitalnim elementima” ugrađeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga ili su s njom povezani tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcioniranje te robe. Digitalni sadržaj koji je ugrađen u robu ili s njom povezan može se odnositi na sve podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku, kao što su operativni sustavi, aplikacije i bilo koji drugi softver. Digitalni sadržaj može biti prethodno instaliran u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji ili se, ako je tako predviđeno u ugovoru, može instalirati naknadno. Digitalne usluge povezane s robom mogu obuhvaćati usluge koje omogućuju stvaranje, obradu ili pohranu podataka u digitalnom obliku ili pristup njima, kao što su „softver kao usluga” koji se nudi u okruženju računalstva u oblaku, kontinuirana isporuka podataka o prometu u navigacijskom sustavu ili kontinuirana isporuka individualno prilagođenih planova treninga u slučaju pametnog sata.

Trgovac bi trebao procijeniti potrebu za pružanjem informacija o značajkama robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s njihovim posebnim karakteristikama. Okvirni i neiscrpan popis elemenata u nastavku, koji obuhvaćaju i **aspekte funkcionalnosti, kompatibilnosti i interoperabilnosti**, može se upotrijebiti kao kontrolni popis pri odlučivanju o tome koje će se informacije pružiti o određenoj robi s digitalnim elementima, digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi (vidjeti i odjeljak 3.2.1. o informacijama o glavnim karakteristikama):

- (1) jezici sučelja robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i, ako su različiti, jezici uputa za njihovo korištenje;
- (2) metoda pružanja digitalnog sadržaja ili usluge, npr. internetski prijenos (*streaming*), na internetu, jednokratno preuzimanje, pristup preuzimanju na određeno vrijeme;
- (3) za videodatoteke ili audiodatoteke: trajanje reprodukcije sadržaja;
- (4) za datoteke koje se mogu preuzeti: vrsta i veličina datoteke;
- (5) jesu li se trgovac ili treća strana obvezali na održavanje ili ažuriranje robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja ili usluge;
- (6) uvjeti koji nisu izravno povezani s interoperabilnošću, npr.:
 - (a) praćenje i/ili prilagodba potrošaču;
 - (b) potreba za internetskom vezom i povezani tehnički zahtjevi (kao što su minimalna brzina preuzimanja i prijenosa);
 - (c) potreba da drugi korisnici imaju instaliran određeni softver (npr. za komunikacijski softver);
- (7) ograničenja upotrebe, npr.:
 - (a) ograničenja broja ili trajanja pregledavanja, čitanja ili upotrebe digitalnog sadržaja ili usluge;
 - (b) ograničenja ponovne upotrebe sadržaja u svrhe kao je izrada privatnih primjeraka;
 - (c) ograničenja koja se temelje na lokaciji uređaja potrošača;
 - (d) sve funkcije koje ovise o dodatnoj kupnji, kao što su plaćeni sadržaj, članstva u klubovima ili dodatni hardver ili softver;
- (8) uređaji s pomoću kojih se može pristupiti digitalnom sadržaju ili usluzi te, ako je primjenjivo, nužni operativni sustav i dodatni softver, uključujući broj verzije, i hardver, kao što su brzina procesora i značajke grafičke kartice;
- (9) sve posebne značajke funkcionalnosti robe s digitalnim elementima povezane s „internetom stvari”.

3.3 **Dodatni zahtjevi za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore na daljinu**

3.3.1 *Personalizirana cijena*

Članak 6. stavak 1.

(ea) kada je to primjenjivo, informacije da je cijena personalizirana na osnovi automatiziranog donošenja odluka;

Predmetna obveza informiranja uvedena Direktivom (EU) 2019/2161 primjenjuje se na ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija. U praksi će biti relevantna samo za ugovore sklopljene na internetu s omogućenim automatiziranim donošenjem odluka i izradom profila ponašanja potrošača radi personalizacije cijene za određene potrošače ili određene kategorije potrošača.

Ako se upotrebljavaju takve tehnike za personalizaciju cijene, potrošači bi trebali biti jasno i očito obaviješteni kako bi pri svojoj odluci o kupnji mogli uzeti u obzir potencijalne rizike.

Kako je objašnjeno u uvodnoj izjavi 45. Direktive (EU) 2019/2161, „[t]aj se zahtjev u vezi s informiranjem ne bi trebao primjenjivati na tehnike kao što su ‚dinamično‘ određivanje cijena ili određivanje cijena ‚u stvarnom vremenu‘, koje uključuju veoma fleksibilnu i brzu promjenu cijena kao odgovor na potražnju na tržištu kada te tehnike ne uključuju personalizaciju na osnovi automatiziranog donošenja odluka”.

Dinamično određivanje cijena odnosi se na promjene cijena zbog varijabli koje nisu povezane s kupcem, kao što su doba dana, dostupne zalihe ili cijene konkurencije. Ako se upotrebljava dinamično određivanje cijena bez personalizacije cijena, različiti potrošači ili skupine potrošača trebali bi vidjeti istu cijenu ako u isto vrijeme kupuju isti proizvod, neovisno o njihovom profilu i pojedinim značajkama.

Razlike u cijenama zbog različitih poreza ili primjenjivih naknada (npr. različite stope PDV-a u državama članicama) isto se tako ne smatraju personaliziranim određivanjem cijena. Slično tomu, sniženja cijena koja se primjenjuju općenito i nisu usmjerena na određenog pojedinca ili skupinu odabranu automatskom izradom profila isto tako ne pripadaju kategoriji personaliziranog određivanja cijena.

Personalizirano određivanje cijena temelji se na prilagodbi. Trgovci prikupljaju podatke o pojedinim potrošačima automatiziranim donošenjem odluka kako bi izradili profile ponašanja potrošača. Pri utvrđivanju profila potrošača mogli bi se na primjer upotrijebiti podaci o povijesti pretraživanja ili računalnom uređaju.

Na primjer, internetski trgovac mogao bi kao oblik dinamičnog određivanja cijena povećati cijenu kad primijeti povećan promet na svojim internetskim stranicama. No algoritam može i upotrijebiti „broj klikova” potrošača na određenoj internetskoj stranici radi izrade profila ponašanja tog potrošača i personalizacije cijene koja mu se prikazuje.

Obveza iz Direktive o pravima potrošača ograničena je na informiranje o provedenoj personalizaciji. To je dodatna obveza informiranja koju bi trebalo ispuniti u trenutku kad se nudi personalizirana cijena. Time se „ne dovodi u pitanje Uredba (EU) 2016/679, u kojoj se, između ostalog, predviđa pravo pojedinca da se na njega ne odnosi automatizirano pojedinačno donošenje odluka, uključujući izradu profila” (uvodna izjava 45. Direktive (EU) 2019/2161). Personalizirano određivanje cijena može biti obuhvaćeno posebnim pravilima o automatiziranom donošenju odluka iz članka 22. Opće uredbe o zaštiti podataka⁽⁹⁴⁾. Drugi relevantni zahtjevi iz Opće uredbe o zaštiti podataka u tom kontekstu uključuju zahtjev u pogledu pravne osnove iz članka 6. i obveze informiranja iz članka od 12. do 14.

Pružanje informacija o automatiziranom donošenju odluka u politici privatnosti trgovca neće biti dovoljno za ispunjenje obveza u pogledu predugovornih informacija o personalizaciji cijena iz Direktive o pravima potrošača. Informacije o personalizaciji cijena trebale bi se pružiti prije svake transakcije, a ne samo kao dio općenitih informacija o načinu na koji trgovac obrađuje osobne podatke.

3.3.2 *Troškovi uporabe sredstava daljinske komunikacije*

Članak 6. stavak 1.

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

⁽⁹⁴⁾ Za dodatne informacije vidjeti Smjernice Radne skupine iz članka 29. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka: Smjernice o automatiziranom pojedinačnom donošenju odluka i izradi profila za potrebe Uredbe (EU) 2016/679.

Ta obveza informiranja posebno bi se primjenjivala u slučajevima kad trgovac oglašava broj za usluge s posebnom tarifom koji potrošač mora nazvati kako bi sklopio ugovor za ponuđenu robu ili usluge.

3.3.3 Polozi i financijska jamstva

Članak 6. stavak 1.

(q) *kada je to primjenjivo, postojanje i uvjete davanja pologa ili drugih financijskih jamstava koje plaća ili osigurava potrošač na zahtjev trgovca;*

Polozi i financijska jamstva uobičajeni su u ugovorima o najmu koji uključuju stavljanje vrijednog objekta na raspolaganje potrošaču, kao što je najam automobila. Kako je objašnjeno u uvodnoj izjavi 33.: „[t]rgovac bi trebao biti dužan potrošača unaprijed obavijestiti o svakoj odredbi prema kojoj potrošač trgovcu treba platiti polog, uključujući i odredbu koja predviđa blokiranje iznosa na kreditnoj ili debitnoj kartici potrošača.”

— *Na primjer, okviru informacija o uvjetima jamstva trebalo bi osobito pojasniti hoće li se predmetni iznos blokirati ili teretiti s računa potrošača te kad i u kojima uvjetima će se odblokirati ili vratiti potrošaču.*

3.3.4 Mehanizmi izvansudskog obeštećenja

Članak 6. stavak 1.

(t) *kada je to primjenjivo, mogućnost korištenja mehanizma izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja, kojemu je trgovac podložan i načine pristupa tom mehanizmu.*

Navedena obveza informiranja odnosi se na svaki mehanizam izvansudskog rješavanja reklamacija i obeštećenja koji se primjenjuje na trgovca, uključujući mehanizme obuhvaćene područjem primjene Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁹⁵⁾ o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova („Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova”).

Direktivom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ARS) osigurava se da građani EU-a imaju pristup mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova s trgovcima koji imaju poslovni nastan u EU-u. Predviđeni su posebni zahtjevi u pogledu kvalitete za subjekte za alternativno rješavanje sporova i postupke alternativnog rješavanja sporova. Samo tijela za alternativno rješavanje sporova koja su države članice ocijenile na temelju tih zahtjeva i o kojima je Komisija obaviještena priznata su kao „subjekti za ARS” u skladu s Direktivom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova primjenjuje se na domaće i prekogranične sporove povezane s ugovornim obvezama koje proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama, neovisno o tome koji je proizvod ili uslugu potrošač kupio (izuzeti su samo sporovi u području zdravstvenih usluga i visokog obrazovanja ⁽⁹⁶⁾), jesu li proizvod ili usluga kupljeni na internetu ili na prodajnom mjestu te ima li trgovac poslovni nastan u državi članici potrošača ili u drugoj državi članici.

U skladu s tim, ako se mehanizam izvansudskog rješavanja sporova o kojem trgovac obavještuje potrošača u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (t) Direktive o pravima potrošača odnosi na „subjekt za ARS” kako je definiran u članku 4. stavku 1. točki (h) Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, trgovac mora ispuniti i zahtjeve utvrđene člankom 13. te direktive. Njime se od trgovca zahtijeva da informiraju potrošače o subjektima za ARS kojima su obuhvaćeni ako se za rješavanje sporova s potrošačima ti trgovci obvežu ili su obvezni upotrebljavati alternativno rješavanje sporova. Te informacije moraju uključivati adrese internetskih stranica odgovarajućih subjekata za ARS. U skladu s člankom 13. stavkom 2. Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova informacije se moraju pružiti na jasan, razumljiv i lako dostupan način na internetskim stranicama trgovca ako one postoje te, ako je primjenjivo, u općim uvjetima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača.

⁽⁹⁵⁾ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.).

⁽⁹⁶⁾ Vidjeti članak 2. stavak 2. Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova za izuzeća od njezina područja primjene.

Sud je u tom pogledu pojasnio da na temelju članka 13. stavka 2. Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i članka 6. stavka 1. točke (t) Direktive o pravima potrošača nije dovoljno da potrošač dobije informacije o alternativnom rješavanju sporova samo u trenutku sklapanja ugovora s trgovcem bilo u okviru općih uvjeta ugovora bilo u dokumentu koji je od njih odvojen. Suprotno tome potrošač mora pravodobno primiti te informacije prije sklapanja ugovora, a ne tek u fazi njegova sklapanja ⁽⁹⁷⁾.

Osim toga, člankom 14. stavkom 1. Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁹⁸⁾ o *online* rješavanju potrošačkih sporova (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova) od trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji koji sudjeluju u ugovorima o internetskoj prodaji ili uslugama i internetskih tržišta uspostavljenih u Uniji zahtijeva se da na svojim internetskim stranicama navedu elektroničku poveznicu na platformu za internetsko rješavanje sporova. ⁽⁹⁹⁾.

3.4 Dodatni zahtjevi za internetska tržišta

Direktivom (EU) 2019/2161 izmjenjuju se Direktiva o pravima potrošača i Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi uvođenjem obveza informiranja za „**internetska tržišta**”. Internetska tržišta definirana su u članku 2. točki 17. Direktive o pravima potrošača ⁽¹⁰⁰⁾.

Članak 2.

(17) „internetsko tržište” znači usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internetske stranice, dio internetskih stranica ili aplikaciju kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima ili potrošačima;

Direktivom (EU) 2019/2161 je u Direktivu o pravima potrošača dodan novi članak 6.a „Dodatni specifični zahtjevi u vezi s informiranjem za ugovore sklopljene na internetskim tržištima”.

Članak 6.a počinje općom odredbom kojom se utvrđuju zahtjevi o dostupnosti informacija koje pruža internetsko tržište – ti formalni zahtjevi odgovaraju postojećim zahtjevima iz članka 6. stavka 1. i članka 8. stavka 1. za sve ugovore na daljinu:

Članak 6.a

1. Prije nego što se potrošač na internetskom tržištu obveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom, pružatelj internetskog tržišta, ne dovodeći u pitanje Direktivu 2005/29/EZ, pruža potrošaču sljedeće informacije na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvima komunikacije na daljinu:

Konkretna obveza informiranja predviđene su u članku 6.a stavku 1. Točkom (a) zahtijeva se transparentnost parametara kojima se određuje rang ponuda, dok se obveze iz točaka (b), (c) i (d) odnose na informacije o statusu druge ugovorne strane, primjenjivosti prava potrošača i odgovornosti za izvršavanje ugovora.

3.4.1 Kriteriji rangiranja

Članak 6.a stavak 1.

(a) opće informacije, učinjene dostupnima u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude, o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang ponuda, kako je definirano u članku 2. stavku 1. točki (m) Direktive 2005/29/EZ, koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita i relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre;

⁽⁹⁷⁾ Predmet C-380/19 *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände*, ECLI:EU:C:2020:498, točke 34. i 35.

⁽⁹⁸⁾ Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o *online* rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 1.).

⁽⁹⁹⁾ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>

⁽¹⁰⁰⁾ U Komisijinu Prijedlogu uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o pravednim tržištima neograničenog tržišnog natjecanja u digitalnom sektoru (Akt o digitalnim tržištima), COM(2020) 842 final od 15. prosinca 2020., 2020/0374(COD), predviđene su dodatne obveze za neka internetska tržišta kojima upravljaju takozvani nadzornici pristupa.

Direktivom (EU) 2019/2161 slična obveza informiranja dodana je i u Direktivu o nepoštenoj poslovnoj praksi kao novi stavak 4.a članka 7. o zavaravajućim izostavljanjima. Dodana je i nova točka 11.a na crnu listu iz Priloga I. Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi, kojom se zabranjuju skriveno oglašavanje i plaćena promidžba u rezultatima pretraživanja.

Obveza iz Direktive o pravima potrošača primjenjuje se na internetska tržišta koja omogućuju izravno sklapanje potrošačkih ugovora s trećim stranama (ugovori između poslovnog subjekta i potrošača te ugovori između dvaju potrošača). S druge strane, ne primjenjuje se na alate za usporedbu cijena i internetske pretraživače ako nemaju ulogu internetskih tržišta; na te posrednike primjenjuju se samo zahtjevi iz Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi.

U članku 2. točki (m) Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi rang je definiran kao „relativna vidljivost dana proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizira ili o njima obavještuje, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje”. Ista se definicija primjenjuje i u kontekstu Direktive o pravima potrošača.

U uvodnoj izjavi 19. Direktive (EU) 2019/2161 dodatno se objašnjava da je to „rezultat [...] upotrebe mehanizama algoritamskog sekvenciranja, mehanizama ocjene ili recenzija, vizualnih informacija ili drugih alata za utvrđivanje važnosti ili njihovih kombinacija”.

Obveza informiranja o parametrima rangiranja nastaje kad internetsko tržište nakon upita potrošača ponudi rezultate pretraživanja koji se odnose na proizvode koje nude različiti trgovci ili potrošači smješteni na tom internetskom tržištu. S druge strane, **ne primjenjuje se na zadanu organizaciju internetskog sučelja koja se prikazuje potrošaču i koja nije rezultat određenog upita na tom internetskom sučelju.**

Kad je riječ o sadržaju informacija, internetsko tržište mora pružiti „općenite” informacije o najvažnijim parametrima koji određuju rang proizvoda i o „relativnoj važnosti” tih parametara u odnosu na druge parametre.

U skladu s uvodnom izjavom 22. Direktive (EU) 2019/2161 „[p]arametri kojima se određuje rang jesu bilo kakvi opći kriteriji, postupci, konkretni signali ugrađeni u algoritme ili druge mehanizme za prilagodbu ili degradiranje statusa koji se upotrebljavaju u vezi s rangiranjem”.

Informacijama o rangiranju ne dovodi se u pitanje Direktiva (EU) 2016/943 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁰¹⁾ o poslovnim tajnama. Kako je objašnjeno u usporednoj obvezi transparentnosti rangiranja za sve internetske platforme i internetske tražilice navedenoj u članku 5. Uredbe (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁰²⁾ („Uredba P2B”), to znači da uzimanje u obzir poslovnih interesa relevantnih pružatelja usluga ne bi nikad smjelo dovesti do odbijanja otkrivanja najvažnijih parametara za određivanje ranga. Pritom se ni Direktivom (EU) 2016/943 ni Uredbom P2B ne zahtijeva objavljivanje detaljnog funkcioniranja mehanizama rangiranja relevantnih pružatelja usluga, uključujući njihove algoritme ⁽¹⁰³⁾. Isti pristup primjenjuje se na obvezu informiranja u skladu s Direktivom o pravima potrošača.

Opis zadanih parametara rangiranja može biti općenit i ne mora se prikazati u prilagođenom obliku za svaki pojedini upit ⁽¹⁰⁴⁾. Uz općenite zahtjeve povezane s dostupnošću, informacije o parametrima rangiranja moraju se navesti u posebnoj dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazane ponude ⁽¹⁰⁵⁾.

Obveza informiranja primjenjuje se i ako trgovac omogući pretraživanje internetskog sučelja **glasovnim naredbama** (putem „**digitalnih pomoćnika**”) umjesto tipkanjem. I u tom se slučaju informacijama mora moći pristupiti na internetskim stranicama/u aplikaciji trgovca u „posebnoj dijelu internetskog sučelja”.

U okviru pravila o transparentnosti rangiranja u odnosu na potrošače (u Direktivi o pravima potrošača i Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi) „rangiranje” je definirano materijalno sličnim izrazima kao u Uredbi P2B. Uredbom P2B od platformi se zahtijeva da svoje poslovne korisnike informiraju u uvjetima poslovanja između poslovnih subjekata platforme ili da osiguraju dostupnost informacija u predugovornoj fazi.

⁽¹⁰¹⁾ Direktiva (EU) 2016/943 Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2016. o zaštiti neotkrivenih znanja i iskustva te poslovnih informacija (poslovne tajne) od nezakonitog pribavljanja, korištenja i otkrivanja (SL L 157, 15.6.2016., str. 1.).

⁽¹⁰²⁾ Uredba (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (SL L 186, 11.7.2019., str. 57.).

⁽¹⁰³⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 23. Direktive (EU) 2019/2161 i uvodnu izjavu 27. Uredbe P2B.

⁽¹⁰⁴⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 23. Direktive (EU) 2019/2161.

⁽¹⁰⁵⁾ Vidjeti članak 7. stavak 4.a Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi.

Iako su obveze informiranja slične, njihova je „ciljna publika” različita. Zbog toga se Direktivom o pravima potrošača (i Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi) zahtijevaju samo „općenite” informacije o najvažnijim parametrima rangiranja i njihovoj relativnoj važnosti. Ta razlika u odnosu na Uredbu P2B proizlazi iz potreba za informiranjem **potrošača koji zahtijevaju jezgrovite i razumljive informacije**. Zbog istog razloga ni pravilima iz Direktive o pravima potrošača (i Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi) ne zahtijeva se objašnjenje „razloga” za relativnu važnost najvažnijih parametara rangiranja, koje se zahtijeva Uredbom P2B.

U praksi će pružatelji usluga internetskog posredovanja moći iskoristiti detaljnije informacije koje pružaju svojim poslovnim korisnicima na temelju Uredbe P2B kao osnovu za sastavljanje objašnjenja parametara rangiranja usmjerenog na potrošače. Komisija je izdala smjernice o transparentnosti rangiranja u skladu s Uredbom P2B ⁽¹⁰⁶⁾. U tim smjernicama odgovara se na nekoliko pitanja koja su neizravno važna i za primjenu pravila o transparentnosti rangiranja iz Direktive o pravima potrošača i Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, kao što su pojmovi „najvažnijih parametara”, „relativne vidljivosti” i „izravne ili neizravne naknade”.

3.4.2 Status druge ugovorne strane

Članak 6.a stavak 1.

(b) je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili ne, na temelju izjave koju ta treća strana daje pružatelju internetskog tržišta;

Sličan zahtjev koji se odnosi na status trećeg dobavljača naveden je u novoj točki (f) članka 7. stavka 4. Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, koja se odnosi na poziv na kupnju.

Svrha je te obveze informiranja usmjerene posebno na internetska tržišta osigurati da potrošači uvijek znaju od koga kupuju robu ili uslugu na internetskom tržištu, od trgovca ili od drugog potrošača. Pogrešna pretpostavka o tome da je treći dobavljač trgovac može stvoriti poteškoće za potrošača ako nešto pođe po zlu s internetskom kupnjom (npr. neusklađenost robe) i zatim se ispostavi da se pravila o zaštiti potrošača, kao što su pravo odustajanja u roku od 14 dana ili zakonsko jamstvo, zapravo ne primjenjuju na ugovor.

U odredbama Direktive o pravima potrošača i Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi utvrđeno je da bi se informacije o statusu trećeg dobavljača trebale temeljiti na izjavi tog dobavljača, koju internetsko tržište zatim proslijeđuje potrošaču. Stoga se internetsko tržište u prvom redu može osloniti na izjavu trećeg dobavljača. Taj je pristup u skladu sa zabranom uvođenja općih obveza praćenja za internetske posrednike iz Direktive o elektroničkoj trgovini ⁽¹⁰⁷⁾ u mjeri u kojoj se relevantne odredbe Direktive o elektroničkoj trgovini primjenjuju na internetsko tržište. Pritom se ne dovode u pitanje obveze internetskog tržišta u pogledu nezakonitog sadržaja, kao što je postupanje na temelju obavijesti kojom se platformu obavješćuje o određenim lažnim ponudama trgovaca ⁽¹⁰⁸⁾.

Trebalo bi istaknuti da je u članku 6.a stavku 1 točki (b) navedena obveza informiranja radi promicanja jasnoće za potrošače koji kupuju na internetskim tržištima. Izjava dobavljača dobar je pokazatelj njegova pravnog statusa, no ona ne zamjenjuje definiciju „trgovca” koja se i dalje treba primjenjivati u skladu s navedenim kriterijima. U tom bi pogledu trebalo uputiti na točku 22. crne liste iz Priloga I. Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi, kojom se trgovcima zabranjuje da se pretvaraju da nisu trgovci. Prema tom novom pravilu o informiranju ta se zabrana primjenjuje na sve netočne izjave o tome da nije riječ o trgovcu.

3.4.3 Informacije o neprimjenjivosti potrošačkog prava EU-a

Člankom 6.a stavkom 1. točkom (c) nastoji se trgovce potaknuti na točno izjašnjavanje o svojem statusu. U skladu s tim pružatelj internetskog tržišta dužan je upozoriti potrošače da ne mogu ostvariti prava potrošača ako je treći dobavljač izjavio da ima status osobe koja nije trgovac.

⁽¹⁰⁶⁾ Obavijest Komisije – Smjernice za transparentnost rangiranja na temelju Uredbe (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća (SL C 424, 8.12.2020., str. 1.).

⁽¹⁰⁷⁾ Isto je pravilo predviđeno u Komisijinu Prijedlogu akta o digitalnim uslugama, vidjeti: https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_hr

⁽¹⁰⁸⁾ Vidjeti članak 14. stavak 2. Direktive o elektroničkoj trgovini.

Članak 6.a stavak 1.

(c) *kada treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac, informacije o tome da se prava potrošača koja proizlaze iz Unijina prava zaštite potrošača ne primjenjuju na ugovor;*

Informacija o tome da se prava potrošača EU-a ne primjenjuju na ugovor mora biti popraćena jezgrovitom i na očit način istaknutom informacijom da je treći dobavljač izjavio da nije trgovac. Glavna je svrha te obavijesti upozoriti potrošače na to da ne mogu računati na pravnu zaštitu koju bi inače mogli očekivati, kao što su pravo odustajanja ili zakonsko jamstvo, kako bi pri sklapanju ugovora bili u cijelosti upoznati s tim ograničenjima.

3.4.4 *Raspodjela odgovornosti za ugovor*

Članak 6.a stavak 1.

(d) *kada je to primjenjivo, informacije o tome kako se obveze u vezi s ugovorom dijele između treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koju pružatelj internetskog tržišta ili treći trgovac imaju u vezi s ugovorom na temelju prava Unije ili nacionalnog prava.*

Potrošači koji se služe internetskim tržištem sklapaju ugovore s pružateljem internetskog tržišta ili s trećim dobavljačem radi opskrbe određenim proizvodima koji se nude na internetskom tržištu. Osim toga, potrošač ima (okvirni) ugovor s pružateljem internetskog tržišta, a ono ima ugovore s dobavljačima na internetskom tržištu. Tim ugovorima uređeni su uvjeti upotrebe usluga internetskog tržišta za korisnike, uključujući usluge koje internetsko tržište nudi potrošačima u vezi s njihovim ugovorima s dobavljačima određenih proizvoda.

Člankom 6.a stavkom 1. točkom (d) nastoji se potrošačima pojasniti „kako se obveze u vezi s ugovorom dijele između” trećeg dobavljača i pružatelja internetskog tržišta pri sklapanju ugovora s trećim dobavljačima na internetskom tržištu. Njime se od internetskog tržišta zahtijeva da podsjeti potrošača na odgovornosti prema potrošaču koje je internetsko tržište možda preuzelo u vezi s tim ugovorima.

Ta informacija o podjeli odgovornosti između pružatelja internetskog tržišta i trećeg dobavljača mora se pružiti „kada je to primjenjivo”. Naime, taj se zahtjev primjenjuje samo ako postoje podijeljene odgovornosti između internetskog tržišta i trećeg dobavljača prema potrošačima. Na primjer, internetsko tržište moglo bi preuzeti odgovornost za isporuku robe, dok je treći dobavljač odgovoran za sukladnost robe.

Direktivom o pravima potrošača nije uređena podjela odgovornosti među stranama. Internetsko tržište i treći trgovac dogovaraju svoje odgovornosti povezane s ugovorima sklopljenima na internetskom tržištu u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom, a internetsko tržište o tome mora informirati potrošače.

U uvodnoj izjavi 27. Direktive (EU) 2019/2161 navodi se način na koji bi internetsko tržište moglo provesti tu novu obvezu informiranja: „Pružatelj internetskog tržišta mogao bi naznačiti da je za osiguravanje prava potrošača isključivo odgovoran treći trgovac ili opisati svoje posebne odgovornosti u slučajevima u kojima taj pružatelj preuzima odgovornost za određene aspekte ugovora, na primjer, isporuku ili ostvarivanje prava odustajanja.” U uvodnoj izjavi 27. navodi se i da bi se informacije trebale pružiti na jasan i razumljiv način, a ne samo u općim uvjetima poslovanja ili sličnim ugovornim dokumentima.

3.4.5 *Mogućnost uvođenja dodatnih obveza informiranja*

Članak 6.a stavak 2. omogućuje državama članicama da uvedu dodatne obveze informiranja za internetska tržišta uzimajući u obzir pravila Direktive 2000/31/EZ o elektroničkoj trgovini.

Članak 6.a

2. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2000/31/EZ, ovim se člankom ne sprečavaju države članice da za pružatelje internetskih tržišta uvedu dodatne zahtjeve u vezi s informiranjem. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača.

U skladu s tim ta regulatorna mogućnost slična je općenitijoj mogućnosti iz članka 6. stavka 8., koji državama članicama omogućuje uvođenje dodatnih obveza informiranja (kako je opisano u odjeljku 3.1.5.).

4. Posebni zahtjevi za ugovore na daljinu

4.1 Definicija ugovora na daljinu

U članku 2. ugovori na daljinu definiraju kako slijedi: „(7) ‚ugovor na daljinu‘ znači ugovor sklopljen između trgovca i potrošača na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do, uključno, trenutka u kojem se sklapa ugovor”.

Taj se koncept dodatno objašnjava u uvodnoj izjavi 20., uključujući primjere sredstava daljinske komunikacije: „Definicijom ugovora na daljinu trebalo bi se obuhvatiti sve slučajeve u kojima se ugovor između trgovca i potrošača sklapa na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije (**kao što je narudžba poštom, Internetom, telefonom ili telefaksom**) do, uključno, vremena kad se ugovor sklapa. Tom bi se definicijom trebalo obuhvatiti i situacije u kojima potrošač dolazi u poslovne prostorije isključivo u svrhu prikupljanja informacija o robi ili uslugama, a o ugovoru na daljinu pregovara i sklapa ga naknadno. Suprotno tomu, ugovor o kojem se pregovara u poslovnim prostorijama trgovca, a konačno se sklapa daljinskom komunikacijom, ne bi trebalo smatrati ugovorom na daljinu. Ni ugovor koji je pokrenut sredstvom daljinske komunikacije, ali je konačno sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca, ne bi trebalo smatrati ugovorom na daljinu. Slično tomu, koncept ugovora na daljinu ne bi trebao uključivati rezervacije koje kupac obavlja sredstvom daljinske komunikacije radi ugovaranja profesionalne usluge, primjerice kad se potrošač telefonom naručuje frizeru. [...]”.

Pri sklapanju ugovora na daljinu strane mogu upotrijebiti i **kombinaciju nekoliko različitih sredstava daljinske komunikacije** (npr. internetske stranice, mobilna aplikacija ili telefonski poziv). Činjenica da se strane sastaju nakon sklapanja ugovora na daljinu, obično u trenutku isporuke ili plaćanja, ne bi trebala promijeniti razvrstavanje ugovora kao ugovor na daljinu. Ako je potrošač posjetio poslovne prostorije samo radi dobivanja informacija o robi ili uslugama, ugovor o kojem naknadno pregovara i sklopi ga s trgovcem na daljinu treba smatrati ugovorom na daljinu. Iako se samo sastajanje s trgovcem ne smatra ugovorom na daljinu, obvezujuća rezervacija napravljena na primjer telefonom za robu koja će se preuzeti ili usluge koje će se primiti u određeno vrijeme vjerojatno će se smatrati ugovorom na daljinu za potrebe ove Direktive.

Direktiva se primjenjuje samo na ugovore na daljinu sklopljene u okviru **organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu**. Na primjer, ako trgovac samo iznimno sklopi ugovor s potrošačem e-poštom ili telefonom nakon što ga je potrošač kontaktirao, takav ugovor ne bi se trebao smatrati ugovorom na daljinu u skladu s Direktivom. No nije nužno da trgovac uspostavi složenu organizaciju za prodaju na daljinu, kao što je internetsko sučelje. I jednostavniji mehanizmi, kao što je promicanje upotrebe e-pošte ili telefona za sklapanje ugovora s potrošačima, pokrenuli bi primjenu zahtjeva iz Direktive o pravima potrošača.

Trgovac može upotrijebiti internetsku platformu za sklapanje ugovora koji podliježu Direktivi. Kako je objašnjeno u uvodnoj izjavi 20.: „[...] Pojmom organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu trebalo bi obuhvatiti one sustave koje nudi treća strana koja nije trgovac, ali koje trgovac upotrebljava, primjerice *online* platformu. Njima, međutim, ne bi trebalo obuhvatiti slučajeve kad internetske stranice nude samo informaciju o trgovcu, njegovoj robi i/ili uslugama i njegove podatke za kontakt.”.

Primjena Direktive o pravima potrošača ne ovisi o tehnologiji koju upotrebljava trgovac. Nije važno sklapa li potrošač „obični” ugovor na daljinu putem interneta ili upotrebljava tehnologiju za izvršavanje lanca blokova ⁽¹⁰⁹⁾.

4.2 Predugovorne informacije

4.2.1 Informacije koje se moraju predstaviti neposredno prije slanja narudžbe

Članak 8.

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

U članku 8. stavku 2 upućuje se na informacije koje se moraju pružiti potrošačima neposredno prije sklapanja ugovora elektroničkim putem koji uključuju plaćanje cijene.

U Direktivi se ne definiraju „elektronička sredstva”, ali bi s obzirom na objašnjenje iz uvodne izjave 39. taj pojam trebalo tumačiti kao upućivanje na **ugovore sklopljene putem internetskih stranica i drugih internetskih sučelja**: „Za ugovore na daljinu sklopljene preko internetskih stranica važno je osigurati da potrošač može u potpunosti pročitati i razumjeti glavne elemente ugovora prije nego svoju narudžbu pošalje. U tu svrhu u ovoj bi Direktivi trebalo predvidjeti da te elemente treba izložiti u neposrednoj blizini potvrde koja se traži za slanje narudžbe [...]”. Nadalje, s obzirom na definiciju „elektroničkih sredstava” u Direktivi (EU) 2015/1535 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹¹⁰⁾ članak 8. stavak 2. može se primijeniti i na druge tehnologije, kao što je digitalni sadržaj koji se pruža putem upravljačke kutije za TV.

Članak 8. stavak 2. Direktive o pravima potrošača trebalo bi razmatrati u kontekstu nacionalnih pravila kojima se prenose odredbe Direktive 2000/31/EZ o elektroničkoj trgovini o sastavljanju ugovora, koja se primjenjuju ako je ugovor obuhvaćen definicijom „usluge informacijskog društva”, odnosno svake usluge koja se obično pruža uz naknadu, na daljinu, elektroničkim sredstvima te na osobni zahtjev primatelja usluga.

U članku 8. stavku 9. Direktive o pravima potrošača izričito se potvrđuje da se njime ne dovode u pitanje odredbe navedene u člancima 9. i 11. Direktive 2000/31/EZ, kojima se od trgovca zahtijeva da **potrošaču dopusti provjeru elektroničke narudžbe prije nego je pošalje**.

U skladu s tim, članak 8. stavak 2. Direktive o pravima potrošača u praksi bi se primjenjivao u trenutku u kojem se od potrošača zatraži provjera narudžbe u skladu s Direktivom o elektroničkoj trgovini, odnosno provjera sadržaja košarice prije klika na tipku „kupi” ⁽¹¹¹⁾.

⁽¹⁰⁹⁾ To načelo vrijedi i za transakcije u kojima se upotrebljavaju takozvani „pametni ugovori”. Izraz „pametni ugovor” odnosi se na računalni program ili transakcijski protokol namijenjen automatskom izvršavanju, kontroli ili dokumentiranju pravno relevantnih događaja i aktivnosti. Još nije postignut konsenzus oko definicije „pametnih ugovora”. Prema izvješću *Report on the legal and regulatory framework of blockchains and smart contracts* (Izvješće o pravnom i regulatornom okviru lanaca blokova i pametnih ugovora), koje je sastavilo društvo ConsenSys AG u ime Opservatorija i foruma Europske unije za lance blokova, izraz općenito znači računalni kod spremljen na lancu blokova kojem može pristupiti najmanje jedna strana (https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report_legal_v1.0.pdf). Ti se programi često sami izvršavaju i upotrebljavaju značajke lanca blokova kao što su otpornost na neovlaštene izmjene ili decentralizirana obrada. Stoga se, ako „pametni ugovor” funkcionira u skladu s uvjetima određenog ugovora koji se njime izvršava, taj izraz ne bi trebao upotrebljavati kao sinonim za taj ugovor.

⁽¹¹⁰⁾ Direktiva (EU) 2015/1535 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. rujna 2015. o utvrđivanju postupka pružanja informacija u području tehničkih propisa i pravila o uslugama informacijskog društva (SL L 241, 17.9.2015., str. 1.). Članak 1. točka (b) podtočka ii.: „**elektroničkim sredstvima**” znači da se usluga na početku šalje i prima na određitu pomoću elektroničke opreme za obradu (uključujući digitalnu kompresiju) i pohranu podataka te u potpunosti šalje, prenosi i prima telegrafski, radio vezom, optičkim sredstvima ili ostalim elektromagnetnim sredstvima”.

⁽¹¹¹⁾ Neki trgovci u zadnjoj fazi postupka narudžbe prikazuju druge proizvode koji bi se potrošačima možda „mogli svidjeti”, što potrošačima može otežati pregled narudžbe i provjeru točnosti podataka. Ako bi to prikazivanje moglo zbuniti potrošača i spriječiti dobro razumijevanje glavnih elemenata ugovora prije slanja narudžbe, takva praksa mogla bi se smatrati zavaravajućom u skladu s člankom 6. ili 7. Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi.

Izraz „neposredno prije” u članku 8. stavku 2. mora prvo obuhvaćati **vremenski aspekt** i treba ga tumačiti tako da znači „netom prije”. Nadalje, izrazi „očito” u članku 8. stavku 2. i „u neposrednoj blizini” u uvodnoj izjavi 39. upućuju na strože zahtjeve za **predstavljanje informacija** u usporedbi s općim zahtjevima iz članka 6. stavka 1. i članka 8. stavka 1. Informacije treba predstaviti tako da ih potrošač zaista može vidjeti i pročitati prije slanja narudžbe, a da ne mora napustiti stranicu preko koje šalje narudžbu.

Posebne obveze u pogledu predugovornih informacija na koje se upućuje u članku 8. stavku 2. su:

- (1) glavne karakteristike (članak 6. stavak 1. točka (a));
- (2) ukupna cijena (članak 6. stavak 1. točka (e));
- (3) trajanje ugovora i uvjeti za njegov raskid (članak 6. stavak 1. točka (o));
- (4) prema potrebi minimalno trajanje ugovora (članak 6. stavak 1. točka (p)).

4.2.2 Tipka za potvrdu narudžbe

Članak 8.

2. [...]

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

Člankom 8. stavkom 2. drugim podstavkom zahtijeva se da se tipka koja se upotrebljava za slanje narudžbe na internetskim stranicama jasno označi. Ta se oznaka mora nalaziti na samoj tipki ili odmah pored nje. Može se oblikovati na razne načine dok god se šalje jasna poruka o obvezi plaćanja ⁽¹¹²⁾:

- na primjer, izrazi „kupi sada”, „plati sada” ili „potvrdi kupnju” prenijeli bi poruku koja se zahtijeva tom odredbom,
- s druge strane, za izraze kao što su „registriraj se”, „potvrdi” ili „naruči odmah” te nepotrebno duge izraze koji zapravo mogu sakriti poruku o obvezi plaćanja, manje je vjerojatno da ispunjuju taj zahtjev.

Predmetni zahtjev treba primijeniti i ako je trgovac oblikovao predstavljanje predugovornih informacija potrošaču u skladu s člankom 8. stavkom 4.

4.2.3 Informacije o ograničenjima isporuke i sredstvima plaćanja

Članak 8.

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

U skladu s člankom 8. stavkom 3. trgovačke internetske stranice moraju obavijestiti potrošače o ograničenjima isporuke, uključujući geografska ograničenja, tako što će im ponuditi razumljive informacije na jasno vidljiv način. Na primjer, te informacije ne bi trebalo navesti samo u općim uvjetima trgovca ili samo na zasebnim internetskim stranicama koje nisu jasno označene i kojima potrošači stoga vjerojatno neće pristupiti dok kupuju.

Informacije o „ograničenjima isporuke” predviđene člankom 8. stavkom 3. moraju odgovarati informacijama o načinima dostave pruženima u skladu s člankom 6. točkom (g) Direktive o pravima potrošača.

⁽¹¹²⁾ Daljnje smjernice o tumačenju „odgovarajućeg nedvosmislenog izričaja” mogu se očekivati u predmetu C-249/21, *Fuhrmann-2*, koji je u tijeku i u kojem se razmatra pitanje mora li se takav izričaj ocijeniti s obzirom na sve popratne okolnosti postupka naručivanja ili rezervacije, a posebno način na koji je strukturiran postupak naručivanja, ili samo s obzirom na jezik označavanja tipke/slične funkcije.

Ograničenja isporuke i plaćanja podliježu Uredbi (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća o geografskom blokiranju⁽¹¹³⁾. Točnije, automatska izmjenjena informacija o ograničenju isporuke na temelju geolokalizacije korisnika mogla bi značiti povredu članka 4. Uredbe o geografskom blokiranju, posebno ako se njome onemogućuje pristup robi na području koje trgovac obično opskrbljuje.

— Na primjer, trgovac koji nudi isporuku u određenu državu članicu u skladu s primjenjivim općim uvjetima na svojim međunarodnim stranicama s domenom „.com” ne smije automatski isključiti tu opciju isporuke ako otkrije da se potrošač spaja iz te države članice te da su za njega dostupne i posebne nacionalne internetske stranice.

Člankom 5. Uredbe o geografskom blokiranju zabranjuje se trgovcima da ograniče prihvatanje sredstava plaćanja na temelju državljanstva, mjesta boravka ili mjesta poslovnog nastana potrošača u EU-u, odnosno na temelju mjesta izdavanja bankovne kartice.

4.2.4 Ugovori sklopljeni sredstvima daljinske komunikacije s ograničenim prostorom ili vremenom

U članku 8. stavku 4. riječ je o sredstvima daljinske komunikacije koja omogućuju ograničeno vrijeme ili prostor za prikazivanje informacija:

Članak 8.

4. Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućuje ograničeni prostor ili vrijeme, trgovac na tom konkretnom sredstvu ili putem njega prije sklapanja takvog ugovora pruža barem predugovorne informacije o glavnim karakteristikama robe ili usluga, identitetu trgovca, ukupnoj cijeni, pravu odustajanja, trajanju ugovora i, ako se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uvjetima raskida ugovora iz članka 6. stavka 1. točaka (a), (b), (e), (h), odnosno točke (o), osim uzorka obrasca za odustajanje navedenog u Prilogu I.B na koji se upućuje u točki (h). Ostale informacije iz članka 6. stavka 1., uključujući uzorak obrazac za odustajanje, trgovac mora pružiti potrošaču na primjeren način u skladu sa stavkom 1. ovog članka.

Prema tome, članak 8. stavak 4. uključuje iste obveze informiranja kao članak 8. stavak 2., i dodaje im informacije o:

- (1) identitetu trgovca kako je navedeno u članku 6. stavku 1. točki (b);
- (2) pravu odustajanja kako je navedeno u članku 6. stavku 1. točki (h), odnosno informacije o uvjetima, isteku roka i postupcima za iskorištavanje tog prava.

Članak 8. stavak 4. ne uključuje obvezu pružanja informacija iz članka 6. stavka 1. točke (p) koje se odnose na „minimalno trajanje obveze potrošača na temelju ugovora”. No kako je već objašnjeno u odjeljku 3.2.7., svako takvo minimalno razdoblje isto je tako jedan od glavnih uvjeta za raskid ugovora na neodređeno vrijeme ili automatski produljenog ugovora na temelju članka 6. stavka 1. točke (o). Stoga bi u praksi i taj informacijski element trebao biti obuhvaćen člankom 8. stavkom 4.

Članak 8. stavak 4. primjenjuje se na ugovore sklopljene s pomoću tehnologija kao što su **telefon, glasovni pomoćnici za kupnju, SMS** ili druga sredstva daljinske komunikacije s tehničkim ograničenjima količine informacija koja se može prikazati potrošaču⁽¹¹⁴⁾. U takvim situacijama Direktiva omogućuje trgovcu da potrošaču pruži ograničeniji raspon informacijskih elemenata prije sklapanja ugovora na daljinu, dok se ostale informacije propisane člankom 6. stavkom 1. moraju pružiti putem drugog izvora jednostavnim i razumljivim riječima (vidjeti i uvodnu izjavu 36., u kojoj se spominje da je potrebno osigurati „besplatni telefonski broj ili poveznicu na internetsku stranicu”).

Direktivom (EU) 2019/2161 izmijenjen je članak 8. stavak 4. Direktive o pravima potrošača na način da je iz obveza informiranja isključena obveza dostavljanja primjera obrasca za odustajanje navedenog u Prilogu I.B. U skladu s tim dovoljno je da se obrazac sastavljen jednostavnim i razumljivim riječima dostavi putem drugog izvora⁽¹¹⁵⁾. Nakon sklapanja ugovora potpune informacije trebalo bi uključiti u potvrdu ugovora koja se dostavlja na trajnom nosaču podataka u skladu s člankom 8. stavkom 7.

⁽¹¹³⁾ Uredba (EU) br. 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 60 I, 2.3.2018., str. 1.).

⁽¹¹⁴⁾ Vidjeti i uvodnu izjavu 41. Direktive (EU) 2019/2161.

⁽¹¹⁵⁾ Predmet C-430/17, *Walbusch Walter Busch*, ECLI:EU:C:2019:47, točka 46.

Sud je razmatrao primjenu članka 8. stavka 4. u predmetu C-430/17, *Walbusch Walter Busch*, koji se odnosio na prodaju na daljinu poštom (narudžbenica se dijelila u novinama i časopisima).

Sud je odlučio da ocjenu pitanja omogućava li sredstvo komunikacije u konkretnom slučaju ograničen prostor ili vrijeme za prikazivanje informacija u smislu članka 8. stavka 4. treba provesti **uzimajući u obzir sve tehničke značajke trgovčeve promidžbene poruke**. S tim u vezi treba provjeriti jesu li se, s obzirom na prostor i vrijeme koje je poruka zauzimala i najmanju veličinu fonta koji je primjeren za prosječnog potrošača kojem je ta poruka upućena, **sve informacije iz članka 6. stavka 1. Direktive o pravima potrošača objektivno mogle prikazati** u okviru te poruke.

S druge strane, „**odabiri predmetnog trgovca** kad je riječ o uređenju i upotrebi prostora i vremena kojima raspolaže na temelju sredstva komunikacije kojim se odlučio koristiti nisu relevantni za tu ocjenu” ⁽¹¹⁶⁾.

U praksi je „sredstv[o] daljinske komunikacije koje [...] omogućava ograničeni prostor ili vrijeme” iz članka 8. stavka 4. **ono koje ne dopušta pružanje informacija u slojevima** (na primjer proširivim naslovima ili hiperpoveznicama, usmjeravanjem potrošača na detaljniji prikaz relevantnih informacija); vidjeti u tom pogledu odjeljak 3.1.1. o pružanju informacija za potrošače na jasan i razumljiv način.

Pametni telefoni ne smatraju se „sredstv[om] daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućava ograničeni prostor ili vrijeme” jer se njihovim korisnicima uvijek mogu pružiti dodatne informacije proširivim stablima sadržaja ili dodatnim stranicama. Ako je trgovac prilagodio sadržaj i prikaz internetskog sučelja za takve uređaje, članak 8. stavak 4. i povezana sudska praksa mogu mu poslužiti kao smjernica za odabir informacija koje bi trebalo najviše istaknuti. U tim se slučajevima trgovac može usredotočiti na informacijske elemente propisane člankom 8. stavkom 4., ako je primjereno u proširivom ⁽¹¹⁷⁾ formatu, a preostale obvezne informacije pružiti na dodatnim stranicama.

4.3 Ugovori sklopljeni telefonom

Članak 8.

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

Članak 8. stavak 5. sadržava posebno pravilo za ugovore sklopljene telefonom kojim se zahtijeva da trgovac na početku razgovora obznani svoj identitet i komercijalnu svrhu poziva. Budući da se tim pravilom „ne dovod[i] u pitanje stavak 4.”, **trgovci mogu ograničiti informacije pružene u okviru telefonskog poziva u skladu s člankom 8. stavkom 4.**

Članak 8.

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

Članak 8. stavak 6. sadržava još jednu regulatornu mogućnost dostupnu državama članicama. Neke države članice iskoristile su tu regulatornu mogućnost na ograničen način, odnosno primijenile su odgovarajuće dodatne zahtjeve samo na ugovore sklopljene telefonskim pozivom koji je **pokrenuo** trgovac.

⁽¹¹⁶⁾ Ibid., točka 39.

⁽¹¹⁷⁾ Trgovci bi mogli primijeniti pristup „tablica sadržaja” s pomoću proširivih naslova. Na gornjoj razini potrošači bi mogli pronaći glavne teme koje se mogu proširiti klikom na njih, nakon čega bi se potrošači usmjerili na detaljniji prikaz relevantnih informacija. Na taj način potrošači dobiju sve potrebne informacije na jednom mjestu, ali zadržavaju nadzor nad tim što će i kad pregledati.

„Trajni nosač podataka” u toj odredbi odnosi se na papir i druge trajne nosače podataka kako je objašnjeno u uvodnoj izjavi 23.: „Trajni nosači podataka trebali bi omogućiti potrošaču pohranu informacija sve dok mu je to potrebno radi zaštite svojih interesa koji proizlaze iz odnosa s trgovcem. Ti bi nosači podataka trebali uključivati posebno papir, USB memorije, čitače CD-a, DVD-e, memorijske kartice ili tvrde diskove računala kao i e-poštu.”. Stoga države članice mogu zahtijevati da se i trgovčeva potvrda ponude i pristanak potrošača dostave na trajnom nosaču podataka, koji ne mora nužno biti papir, već se na primjer mogu razmijeniti e-poštom.

4.4 Potvrda ugovora

Članak 8.

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

- (a) sve informacije iz članka 6. stavka 1. osim ako je te informacije trgovac potrošaču već dostavio na trajnom nosaču podataka prije sklapanja ugovora na daljinu; i
- (b) kad je to primjenjivo, potvrdu prethodnog izričitog pristanka ili potvrde potrošača u skladu s točkom (m) članka 16.

Trgovac bi potrošaču trebao pružiti potvrdu ugovora uključujući sve informacije koje se zahtijevaju u skladu s člankom 6. stavkom 1. osim ako su već dane na trajnom nosaču podataka, kao što je katalog za narudžbu putem pošte, SMS ili e-pošta, prije sklapanja ugovora.

Sud je ispitao definiciju „trajnog nosača podataka” u predmetu C-49/11, *Content Services*, koji se odnosio na Direktivu 97/7/EZ o prodaji na daljinu, u čijem se članku 5. stavku 1. isto tako zahtijevala potvrda ugovora na daljinu na trajnom nosaču podataka. U skladu s presudom Suda samo pružanje informacija na internetskim stranicama ne smatra se trajnim nosačem podataka: „Članak 5. stavak 1. Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu mora se tumačiti kao da **poslovna praksa koja se sastoji od stavljanja informacija na koje se upućuje u toj odredbi na raspolaganje potrošaču samo putem hiperpoveznice na internetskim stranicama predmetnog poduzeća ne ispunjuje zahtjeve te odredbe** jer te informacije poduzeće ne „daje” niti ih potrošač „prima” u smislu te odredbe, a **internetske stranice kao one koje su predmet u glavnom postupku ne mogu se smatrati „trajnim nosačem podataka” u smislu članka 5. stavka 1.**”⁽¹¹⁸⁾.

Pritom Sud nije isključio mogućnost da se određene internetske stranice smatraju trajnim nosačem podataka ako ispune zahtjeve: „Ništa u spisu ne upućuje na to da internetske stranice prodavatelja, na koje vodi poveznica poslana potrošaču, omogućuju potrošaču da pohrani informacije koje su upućene njemu osobno na način da im može pristupiti i nepromijenjene ih reproducirati tijekom odgovarajućeg razdoblja, a da prodavatelj ne može jednostrano izmijeniti sadržaj.”⁽¹¹⁹⁾.

Pojam „trajnog nosača podataka” dodatno je analiziran u predmetu C-375/15, *BAWAG*, u vezi s Direktivom 2007/64/EZ Europskog parlamenta i Vijeća⁽¹²⁰⁾ o platnim uslugama, koja je sadržavala sličnu definiciju „trajnog nosača podataka”. Sud je smatrao da se određene internetske stranice mogu smatrati „trajnim nosačima podataka” ako ispune neke uvjete:

- internetske stranice omogućuju potrošaču da pohranjuje informacije naslovljene osobno na njega na način da im može pristupiti i reproducirati ih u nepromijenjenom obliku u odgovarajućem razdoblju, **a da ne postoji mogućnost da pružatelj usluga ili drugi trgovac jednostrano izmijene njihov sadržaj**, i
- ako potrošač mora provjeravati te internetske stranice kako bi se upoznao s navedenim informacijama, **prijenos tih informacija mora biti popraćen aktivnim postupanjem pružatelja platnih usluga namijenjenim upoznavanju tog potrošača** s postojanjem i raspoloživošću navedenih informacija na navedenoj internetskoj stranici⁽¹²¹⁾.

⁽¹¹⁸⁾ Predmet C-49/11, *Content Services Ltd*, ECLI:EU:C:2012:419, točka 51.

⁽¹¹⁹⁾ Ibid., točka 46.

⁽¹²⁰⁾ Direktiva 2007/64/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. studenoga 2007. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu i o izmjeni direktiva 97/7/EZ, 2002/65/EZ, 2005/60/EZ i 2006/48/EZ i stavljanju izvan snage Direktive 97/5/EZ (SL L 319, 5.12.2007., str. 1.).

⁽¹²¹⁾ Predmet C-375/15, *BAWAG*, ECLI:EU:C:2017:38, točke od 43. do 45.

U skladu s tim, privatni internetski račun koji kupac ima kod trgovca i na koji trgovac šalje informacije upućene potrošaču te ih ne može jednostrano ukloniti i promijeniti može se smatrati trajnim nosačem podataka za potrebe Direktive. Ako je takav račun jedini način na koji trgovac dostavlja potvrdu ugovora, potrebno je osigurati njegovu **stalnu dostupnost potrošaču** u odgovarajućem razdoblju, kao i nakon raskida ugovora između potrošača i trgovca.

Kad je riječ o tome što se smatra „aktivnim postupanjem” radi upoznavanja s novim informacijama, Sud je u predmetu BAWAG potvrdio da može biti dovoljno poslati e-poštu na osobni sandučić potrošača pod sljedećim uvjetima: i. potrošač se uobičajeno koristi tim sandučićem kako bi komunicirao s drugim osobama; i ii. strane su dogovorile njegovu upotrebu u predmetnom ugovoru o uslugama sklopljenom između trgovca i potrošača. No odabrana adresa ne može biti sandučić koji je dodijeljen potrošaču na internetskim stranicama kojima upravlja trgovac ⁽¹²²⁾.

Trgovac bi trebao ostati podložan obvezi iz članka 8. stavka 7., koja se odnosi na pružanje potvrde ugovora na trajnom nosaču podataka i u slučaju ako su predugovorne informacije pružene potrošaču u skladu s člankom 8. stavkom 4. Ta obveza može se, među ostalim, smatrati propisno ispunjenom ako trgovac uz suglasnost potrošača pošalje potvrdu ugovora e-poštom.

Kad je riječ o **vremenu slanja potvrde**, u skladu s člankom 8. stavkom 7. ona mora biti poslana „u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu”. Uz to, potvrda se mora dati najkasnije u trenutku isporuke robe ili prije nego što započne izvršavanje usluge.

Za **usluge** nema obveze dostavljanja potvrde prije isteka roka za odustajanje (ako izvršavanje ugovora započinje nakon isteka tog roka). No zahtjev da potvrdu treba poslati „u razumnom roku” implicira da se mora poslati dovoljno rano da potrošaču omogući iskorištavanje prava odustajanja. O tome treba li se zakašnjela potvrda smatrati nerazumnom u smislu članka 8. stavka 7., odlučivalo bi se od slučaja do slučaja.

Nema izričitog apsolutnog roka za potvrdu ugovora o **isporuci komunalnih usluga i ugovora o digitalnom sadržaju na internetu**. Pravila o ugovorima o uslugama trebala bi se analogijom primjenjivati na te ugovore, odnosno potvrdu bi trebalo dostaviti najkasnije prije početka izvršavanja ugovora. Čini se da tu analogiju podržavaju zajednička pravila iz Direktive o izračunu roka za odustajanje za te ugovore u skladu s člankom 9. stavkom 2. točkama (a) i (c).

Ugovori o **digitalnom sadržaju na internetu** obično se izvršavaju odmah, odnosno prije isteka roka za odustajanje, a e-pošta je najčešće sredstvo potvrđivanja. U tom je kontekstu relevantno pitanje moraju li predmetni trgovci osigurati da potrošač doista primi potvrdu e-poštom prije početka preuzimanja ili internetskog prijenosa (*streaming*) digitalnog sadržaja ili je dovoljno da trgovac pošalje takvu e-poštu prije početka izvršavanja ugovora.

Trebalo bi napomenuti da se u članku 8. stavku 7. ne upućuje na to da potrošač „primi” potvrdu, nego se zahtijeva da je trgovac „dostavlja”. Značenje pojmova „pružiti” i „primiti” u kontekstu Direktive 97/7/EZ o prodaji na daljinu Sud je razmatrao u predmetu C-49/11, *Content Services*. U članku 5. stavku 1. Direktive o prodaji na daljinu navedeno je da potrošač mora pravodobno **primiti** pismenu potvrdu ili potvrdu na nekom drugom trajnom mediju koji mu je dostupan, osim ako su ti podaci već **dostavljeni** potrošaču prije sklapanja ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju.

Sud je u svojoj presudi naveo da se pojmovi „dostavljeni” i „primljeni” razlikuju od pojma „pruženi”, koji se upotrebljava u drugim odredbama Direktive i koji je Sud ocijenio kao „neutralnu” formulaciju: „U tom bi pogledu trebalo navesti i da je zakonodavac Europske unije, iako se u članku 4. stavku 1. Direktive 97/7/EZ u većini jezičnih verzija odlučio **za neutralnu formulaciju u skladu s kojom se potrošač, obavješćuje o relevantnim informacijama**, s druge strane u članku 5. stavku 1. te direktive odabrao izraz s većim implikacijama za poduzeće, u skladu s kojim potrošač mora ‚primiti’ potvrdu te informacije. [...]” ⁽¹²³⁾.

⁽¹²²⁾ Ibid., točke 51. i 53.

⁽¹²³⁾ Predmet C-49/11, *Content Services Ltd*, ECLI:EU:C:2012:419, točka 35.

Trebalo bi uzeti u obzir i da trgovac nema nadzor nad postupkom prijena e-poruke s potvrdom. S obzirom na to, zahtjevi iz članka 8. stavka 7. ispunjeni su ako se e-pošta s potvrdom šalje **neposredno prije** isporuke digitalnog sadržaja, odnosno prije početka strujanja ili preuzimanja.

5. Pravo odustajanja

5.1 Izračun roka za odustajanje

5.1.1 Uvod

Članak 9.

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

1.a Države članice mogu donijeti pravila kojima se rok za odustajanje od 14 dana iz stavka 1. produljuje na 30 dana za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima [...].

Člankom 9. potrošaču se daje **14 dana za odustajanje** od ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, a da za to ne navede nikakav razlog. Za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira u cilju ili s učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima države članice mogu produljiti rok za odustajanje s 14 na 30 dana. Primjena regulatornih mogućnosti u slučaju nezatraženih posjeta ili izleta razmatra se u odjeljku 5.9.

U uvodnoj izjavi 41. navodi se da bi se „[...] za sve rokove sadržane u ovoj Direktivi trebalo podrazumijevati da su izraženi u **kalendarским danima**. Kad rok izražen u danima treba izračunati od trenutka u kojem se događa neki događaj ili odvija radnja, za dan tijekom kojega se taj događaj događa ili ta radnja odvija ne bi trebalo smatrati da ulazi u dotično razdoblje.”.

U skladu s tim, „14 dana”/„30 dana” u predmetnoj odredbi trebalo bi značiti 14 odnosno 30 kalendarskih dana počevši od dana nakon dana kad se dogodi relevantni događaj (odnosno sklapanje ugovora ili isporuka robe):

— na primjer, ako se roba isporučiti ili ugovor o uslugama sklopi 1. ožujka, zadnji dan za ostvarivanje prava odustajanja trebao bi biti 15. ožujka ili, u slučaju predviđenom u stavku 1.a, 31. ožujka.

U uvodnoj izjavi 41. ističe se da se na Direktivu primjenjuje Uredba Vijeća (EEZ, EURATOM) br. 1182/71 ⁽¹²⁴⁾. U skladu s tom Uredbom (članak 3. stavak 3.): „Dotična razdoblja uključuju blagdane, subote i nedjelje, osim ako su izričito izuzeta ili izražena u radnim danima.”.

Prema tome, državni praznici, nedjelje i subote **uključeni** su u razdoblje od 14 dana/30 dana.

No ako rok za odustajanje **završava** na jedan od tih dana, trebalo bi ga produljiti do sljedećeg radnog dana jer se u članku 3. stavku 4. Uredbe Vijeća (EEZ, Euratom) br. 1182/71 navodi: „Kada je posljednji dan razdoblja koje se izražava na drugi način osim u satima blagdan, subota ili nedjelja, **razdoblje završava istekom posljednjeg sata sljedećeg radnog dana**.”.

Popisi dana koje su države članice odredile kao blagdane odnosno državne praznike u svrhe Uredbe Vijeća (EEZ, Euratom) br. 1182/71 objavljeni su u SL-u ⁽¹²⁵⁾.

— Na primjer, ako rok za odustajanje od 14 dana za ugovor sklopljen s rumunjskim potrošačem završava 25. prosinca 2021., trebalo bi ga produljiti do 27. prosinca jer su 25. i 26. prosinca određeni kao državni praznici u Rumunjskoj u 2021.

Iako bi trgovci trebali prihvaćati pravo potrošača na odustajanje od ugovora u produljenom roku za odustajanje, nemaju izričitu obvezu informiranja potrošača o mogućnosti produljenja (vidjeti i „Uzorak uputa o odustajanju” u prilogu Direktivi).

⁽¹²⁴⁾ Uredba Vijeća (EEZ, Euratom) br. 1182/71 od 3. lipnja 1971. o utvrđivanju pravila koja se primjenjuju na razdoblja, datume i rokove (SL L 124, 8.6.1971., str. 1.).

⁽¹²⁵⁾ Na primjer, popis za 2021. dostupan je na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3AC2020%2F451%2F02&qid=1617356863154>.

5.1.2 Početna točka roka za odustajanje

Članak 9.

2. Ne dovodeći u pitanje članak 10., rok za odustajanje iz stavka 1. ovog članka istječe nakon 14 dana, odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu sa stavkom 1.a ovog članka, nakon 30 dana od:

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

Dan od kojeg se računa rok za odustajanje od 14 dana/30 dana ovisi o tome je li riječ o kupoprodajnom ugovoru, ugovoru o uslugama, ugovoru o digitalnom sadržaju na internetu ili ugovor o isporuci komunalnih usluga. U Direktivi su predviđene dvije početne točke:

- **dan sklapanja ugovora** – za ugovore o uslugama, ugovore o isporuci komunalnih usluga i ugovore o digitalnom sadržaju na internetu,
- **dan uzimanja robe u fizički posjed (isporuka)** – za kupoprodajne ugovore, ali uz primjenu nekoliko posebnih pravila za: 1. višestruku robu naručenu u jednoj narudžbi i isporučenu odvojeno; 2. robu koja se sastoji od višestrukih pošiljki ili komada i isporučena je odvojeno; i 3. ugovore o redovitoj isporuci robe u definiranom vremenskom razdoblju.

Za robu koja se isporučuje rok za odustajanje počinje od dana nakon što ona dođe u fizički posjed potrošača ili druge osobe koju potrošač odredi i koja nije prijevoznik (članak 9. stavak 2. točka (b)). To se razlikuje od članka 20., u kojem je predviđen prijelaz rizika na potrošača čim se roba isporuči prijevozniku ako je potrošač otpremu robe povjerio prijevozniku, a trgovac nije ponudio otpremu.

U slučaju više od jedne isporuke rok za odustajanje počinje od dana nakon isporuke **posljednjeg komada robe naručene u jednoj narudžbi, ali isporučene odvojeno** (članak 9. stavak 2. točka (b) podtočka i.). To se pravilo opravdava legitimnim interesom potrošača da primi sve dijelove jedne narudžbe prije odluke o odustajanju od ugovora, na primjer u pogledu:

- glavnu robu i dodatni pribor, kao što su kamera i leće, ili
- odjeću kao što su jakna i hlače koji su zajedno naručeni i namijenjeni su tome da se zajedno nose.

U takvim bi se slučajevima trebao primjenjivati jedan rok za odustajanje od dana nakon isporuke posljednjeg predmeta.

Kako je navedeno u uvodnoj izjavi 40: „[...] potrošaču bi trebalo omogućiti da pravo odustajanja ostvari **prije uzimanja robe u fizički posjed**”. Nadalje, ništa ne sprečava potrošača da odbije uzeti u posjed robu u sljedećem slučaju:

- na primjer, nakon naručivanja proizvoda od trgovca X potrošač pronalazi bolju ponudu za isti proizvod kod trgovca Y; potrošač stoga obavješćuje trgovca X o upotrebi prava odustajanja i ne preuzima proizvod u poštanskom uredu.

5.2 Informiranje o pravu odustajanja

Člankom 6. stavkom 1. od trgovaca se zahtijeva da pruže određene informacije o pravu odustajanja od ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu.

Članak 6. stavak 1.

- (h) kada postoji pravo odustajanja, uvjete, istek roka i postupke za ostvarivanje toga prava u skladu s člankom 11. stavkom 1. kao i uzorak obrasca za odustajanje određen u Prilogu I.(B);
- i. kada je to primjenjivo, da će potrošač morati snositi troškove povrata robe u slučaju odustajanja i, za ugovore na daljinu, ako se roba po svojoj naravi ne može normalno vraćati poštom, troškove povrata robe;
- (j) da je, ako potrošač ostvaruje pravo odustajanja nakon što je dao zahtjev u skladu s člankom 7. stavkom 3 ili člankom 8. stavkom 8., potrošač obvezan platiti trgovcu opravdane troškove u skladu s člankom 14. stavkom 3.;
- (k) kada pravo odustajanja nije predviđeno u skladu s člankom 16., informaciju da potrošač neće moći iskoristiti pravo odustajanja ili, kada je to primjenjivo, okolnosti pod kojima potrošač gubi pravo odustajanja; [...]

Prema članku 6. stavku 1. informacije moraju biti jasne i razumljive. Prema članku 6. stavku 4. trgovac može upotrijebiti uzorak uputa o odustajanju naveden u **Prilogu I.A** Direktivi radi pružanja informacija iz točaka (h), i. i (j). Ako se informacije ispravno unesu i dostave potrošaču, trgovac je ispunio predmetne obveze informiranja.

No taj **uzorak uputa o odustajanju** u Prilogu I.A **nije obvezan** i trgovac može prilagoditi njegov tekst, na primjer upotrebom izraza „ja/mene” umjesto „mi/nas” ako je trgovac pojedinačni poduzetnik ili navođenjem identiteta i podataka za kontakt trgovca u zaglavlju obrasca i upućivanjem na te podatke u tekstu.

S druge strane, ako se primjenjuje pravo odustajanja iz članka 6. stavka 1. točke (h), trgovac bi uvijek trebao potrošaču pružiti **uzorak obrasca za odustajanje** naveden u Prilogu I.B, čak i ako trgovac daje opciju potrošaču i da na njegovim **internetskim stranicama** ispuni i pošalje **obrazac** o pravu odustajanja u skladu s člankom 11. stavkom 3. Za pružanje uzorka obrasca za odustajanje primjenjuju se drukčija pravila kad se ugovori sklapaju sredstvima daljinske komunikacije s ograničenim prostorom ili vremenom u skladu s člankom 8. stavkom 4. – vidjeti odjeljak 4.2.4.

Dodatni obrazac za odustajanje koji trgovac može pružiti na svojim internetskim stranicama u skladu s člankom 11. stavkom 3. može se **razlikovati od uzorka obrasca za odustajanje** navedenog u Prilogu I.B Direktivi o pravima potrošača. No ako trgovac želi upotrijebiti takav internetski obrazac za prikupljanje više informacija od potrošača, kao što su razlozi za odustajanje, druga pitanja tog tipa moraju se prikazati zasebno i mora biti moguće poslati obrazac bez odgovaranja na njih.

Pri pružanju informacija o rokovima iz članka 6. stavka 1. točke (h) za odustajanje od kupoprodajnih ugovora na temelju članka 9. (osim za ugovore o redovnoj isporuci robe), ako točan način isporuke (jednostruka ili višestruka) nije unaprijed poznat, trgovac može obavijestiti potrošača da će rok za odustajanje isteći za 14 dana/30 dana od dana nakon što potrošač ili treća strana koju je naveo potrošač i koja nije prijevoznik stekne **u fizički posjed posljednju robu ili pošiljku narudžbe**.

Ako se primjenjuje jedno od **izuzeća od prava odustajanja** iz članka 16., potrošač bi trebao biti obaviješten o izuzeću na temelju članka 6. stavka 1. točke (k).

Ako se **primjenjuje jedno od bezuvjetnih izuzeća**, treba pružiti samo informacije koje se zahtijevaju na temelju članka 6. stavka 1. točke (k), a ne informacije o pravu odustajanja na temelju članka 6. stavka 1. točaka (h) i i.:

— na primjer, za robu kao što je cvijeće, koja je obuhvaćena izuzećem iz članka 16. prvog stavka točke (d), relevantne su samo informacije koje se zahtijevaju u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (k), odnosno trgovac bi trebao obavijestiti potrošača da nema pravo odustajanja od ugovora jer je ta roba lako pokvarljiva roba ili roba s kratkim rokom trajanja.

S druge strane, za **izuzeća koja se primjenjuju samo u određenim okolnostima** informacije propisane člankom 6. stavkom 1. točkom (k) trebalo bi pružiti **uz** informacije koje se zahtijevaju u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkama (h) i (j):

- *na primjer, kad nudi kontaktne leće ili četkicu za zube u originalno zatvorenoj ambalaži u smislu članka 16. prvog stavka točke (e), trgovac bi trebao obavijestiti potrošača o uvjetima, isteku roka itd. za odustajanje kako se zahtijeva člankom 6. stavkom 1. točkom (h). Trgovac treba obavijestiti potrošača i da radi zaštite zdravlja i higijene potrošač gubi pravo odustajanja ako je ambalaža robe otvorena.*

Člankom 6. stavkom 1. točkom i. zahtijeva se od trgovca da navede **troškove povrata robe** koja se ne može normalno vratiti poštom:

- *na primjer, to se primjenjuje na glomazne predmete, kao što su namještaj i veliki kućanski uređaji (hladnjaci, perilice itd.), koji se obično dostavljaju do vrata, a ne uručuju radi otpreme u poštanskom uredu.*

U uvodnoj izjavi 36. objašnjava se da je ta obveza informiranja ispunjena, na primjer, ako trgovac odredi jednog prijevoznika (na primjer prijevoznika kojem je povjerena isporuka robe) i jednu cijenu za povrat robe.

U uvodnoj izjavi 36. navodi se i da „[k]ad trgovac opravdano ne može unaprijed izračunati trošak povrata robe, na primjer jer trgovac ne nudi mogućnost povrata robe, trgovac bi trebao navesti da se taj trošak naplaćuje i da on može biti velik, **zajedno s razumnom procjenom maksimalnog troška, koja se može temeljiti na trošku isporuke potrošaču**”.

Ako trgovac nudi različite načine isporuke, trošak povrata može se procijeniti na temelju troška posebnog načina isporuke koji je odabrao potrošač:

- *na primjer, ako je isporuka dogovorena na kućnu adresu potrošača, trošak povrata može se temeljiti na trošku preuzimanja robe na toj kućnoj adresi.*

Obveza navođenja troškova povrata ili procjene ne bi trebala značiti da trgovac mora pružiti te informacije za različite moguće scenarije povrata (kao što je povrat u sastavljenom obliku namještaja koji je isporučen nesastavljen u paketu).

5.3 **Iskorištavanje prava odustajanja**

Člankom 11. Direktive predviđeno je da potrošač može odustati od ugovora upotrebom uzorka obrasca za odustajanje ili davanjem druge nedvosmislene izjave. U odgovarajućoj uvodnoj izjavi 44. upućuje se na „povra[t] robe uz jasnu izjavu”: „[...] Međutim, potrošaču bi trebalo ostaviti mogućnost da se o odstupanju izrazi **proizvoljnim riječima**, pod uvjetom da je izjava kojom navodi svoju odluku da odustane od ugovora prema trgovcu nedvosmislena. Ovaj zahtjev može se ispuniti pismom, telefonskim pozivom ili povratom robe uz jasnu izjavu, ali teret dokaza da je odustao prije isteka roka utvrđenog u Direktivi trebao bi biti na potrošaču. Upravo zato je u interesu potrošača da kad trgovcu priopćava svoje odustajanje, upotrijebi trajni nosač podataka.”.

U skladu s tim ne bi smjelo biti moguće odustati od ugovora jednostavnim povratom robe bez ikakve izričite izjave u tu svrhu. Odbijanje isporuke ili preuzimanja robe u poštanskom uredu ne bi se kao takvo smatralo valjanim izražavanjem odustajanja. Na taj se način Direktivom osigurava da trgovac ne bi pogrešno protumačio povrat paketa kao odustajanje ako on zbog nekog tehničkog razloga nije isporučen kupcu.

S druge strane, u izjavi koju potrošač upotrebljava za odustajanje od ugovora ne mora se nužno pravnim rječnikom upućivati na „pravo odustajanja”:

- *na primjer, i izjavu o „raskidu” ili „opozivu” ugovora ili upotrebu sličnih riječi treba smatrati dovoljno „nedvosmislenom” sve dok je moguće identificirati predmetnog potrošača i ugovor.*

Budući da potrošač snosi teret dokaza pri iskorištavanju prava odustajanja, u uvodnoj izjavi 44. Direktive o pravima potrošača ističu se prednosti upotrebe trajnog nosača podataka u slučaju spora. Nadalje, dokaz o slanju obavijesti očito bi pružio dodatnu sigurnost potrošaču u dokazivanju njegove tvrdnje:

- *na primjer, potrošač može zadržati primjerak poslanih e-poruke ili račun za preporučenu poštu.*

5.4 Posljedice odustajanja povezane s podacima

U članku 13. Direktive o pravima potrošača navedene su obveze trgovca u slučaju odustajanja. Direktivom (EU) 2019/2161 taj je članak izmijenjen uvođenjem odredaba o posljedicama prava odustajanja u pogledu postupanja s podacima.

Članak 13.

4. *Kada je riječ o osobnim podacima potrošača, trgovac mora poštovati obveze koje su primjenjive u skladu s Uredbom (EU) 2016/679.*

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

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

6. *Osim u situacijama navedenima u stavku 5. točki (a), točki (b) ili točki (c), trgovac potrošaču na njegov zahtjev stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac.*

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

Te su odredbe istovjetne članku 16. stavcima od 2. do 4. Direktive o digitalnom sadržaju. U objema direktivama razmatraju se posljedice raskida ugovora; u Direktivi o pravima potrošača riječ je o raskidu ugovora na temelju prava odustajanja, dok je u Direktivi o digitalnom sadržaju riječ o raskidu ugovora zbog neusklađenosti.

Općom uredbom o zaštiti podataka uređene su **posljedice raskida ugovora u pogledu osobnih podataka**. U novim odredbama članka 13. Direktive o pravima potrošača (i članka 16. Direktive o digitalnom sadržaju) riječ je o podacima koje je potrošač učitao ili proizveo upotrebom digitalne usluge i **koji nisu osobni podaci**.

Točnije, u skladu s člankom 13. stavkom 6. Direktive o pravima potrošača trgovac ima obvezu pružiti podatke u strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava u trenutku raskida ugovora na temelju iskorištavanja prava odustajanja.

Ako potrošači iskorištavaju svoje pravo odustajanja na temelju Direktive o pravima potrošača (ili primijene pravna sredstva povezana s raskidom ugovora na temelju Direktive o digitalnim uslugama), **potrebno je na temelju Opće uredbe o zaštiti podataka ocijeniti odnosi li se odustajanje od ugovora i na povlačenje pravne osnove za obradu osobnih podataka**. U brojnim je situacijama vrlo vjerojatno da se izjava potrošača o iskorištavanju prava odustajanja i raskidu ugovora može protumačiti kao da **uključuje povlačenje pravne osnove**, uključujući povlačenje privole za druge oblike obrade osobnih podataka koji nisu bili nužni za izvršavanje ugovora u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka. U toj situaciji trgovac/voditelj obrade mora ocijeniti postoji li i dalje valjana pravna osnova za takvu drugu obradu tih osobnih podataka, na primjer u skladu sa zakonskom obvezom. Ako nema valjane pravne osnove, obradu bi trebalo prekinuti.

Osim toga, Direktivom (EU) 2019/2161 dodana su posebna pravila u Direktivu o pravima potrošača o **pravima trgovca i obvezama potrošača u slučaju odustajanja**. Te odredbe u članku 13. stavku 8. i članku 14. stavku 2.a istovjetne su članku 16. stavku 5. i članku 17. stavku 1. Direktive o digitalnim uslugama.

Članak 13.

8. U slučaju odustajanja od ugovora trgovac može spriječiti da potrošač nastavi upotrebljavati digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, posebice tako da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača, ne dovodeći u pitanje stavak 6.

Članak 14.

2.a U slučaju odustajanja od ugovora potrošač se suzdržava od upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te od njihova stavljanja na raspolaganje trećim stranama.

5.5 Pravo odustajanja u pogledu robe**5.5.1 Višestruka ili neispravna roba**

Potrošač može htjeti **djelomično odustati** od ugovora o višestrukoj robi ako želi otkazati kupnju samo jednog ili nekoliko proizvoda.

Iako Direktivom nije izričito predviđeno takvo pravo, njome se ne sprečava trgovca ni potrošača da dogovore **djelomično odustajanje** od ugovora povratom samo jednog proizvoda ili nekoliko proizvoda prodanih u okviru jedne narudžbe. Ako roba isporučena na temelju istog ugovora uključuje promotivne proizvode, trgovac u toj situaciji ne bi trebao biti obvezan pristati na povrat samo onih proizvoda koji su prodani po punoj cijeni.

Situacija bi bila drukčija da potrošač nije pristao primiti dar koji je trgovac svejedno isporučio. Takav se dar može smatrati nezatraženom isporukom robe i stoga je obuhvaćen pravilima o prodaji po inerciji. Člankom 27. Direktive o pravima potrošača i točkom 29. Priloga I. Direktivi 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi zabranjuje se „[z]ahtijevanje **plaćanja proizvoda** odmah ili s odgodom **ili vraćanja ili čuvanja proizvoda** koje je trgovac nabavio, a potrošač ih nije naručio [...]”.

Ako je potrošaču isporučena neispravna roba koja nije u skladu s ugovorom kako je predviđeno u Direktivi o kupoprodaji robe, potrošač bi trebao imati izbor da u okviru roka za odustajanje iskoristi pravne lijekove na temelju te direktive ili da odustane od ugovora.

5.5.2 Povrat robe**Članak 14.**

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

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

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

U članku 14. stavku 1. zahtijeva se od potrošača da vrati robu trgovcu tako da je pošalje natrag u roku od 14 dana od dana nakon što je potrošač obavijestio trgovca o odustajanju od ugovora. No s obzirom na to da je potrošač odgovoran za rukovanje robom i njezinu smanjenu vrijednost tijekom roka za odustajanje (vidjeti i odjeljak 5.5.4.), trebalo bi biti u interesu potrošača da je što prije vrati umjesto da čeka istek roka.

Postoji izuzeće za **ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija**. Ako je roba isporučena u dom potrošača u vrijeme sklapanja ugovora, **trgovac mora preuzeti** na vlastiti trošak tu robu koja se „ne može normalno vraćati poštom”.

Taj je zahtjev stoga izuzetak od općeg pravila iz članka 6. stavka 1. točke i., kojim se od trgovaca zahtijeva da **informiraju potrošača** o troškovima povrata robe koja se „ne može normalno vraćati poštom” (vidjeti odjeljak 5.2.).

Izravne troškove povrata robe plaća potrošač osim ako trgovac nije informirao potrošača o tom zahtjevu u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom i. ili je pristao snositi troškove. Te dvije informacije isto su tako uključene u uzorak uputa o odustajanju u Prilogu I.A, koji trgovci mogu upotrijebiti za ispunjavanje svoje obveze informiranja potrošača. Pojam „izravnog troška” trebao bi isključivati sve administrativne troškove, troškove rukovanja ili „obnavljanja zaliha”, koje snosi trgovac u vezi s povratom robe.

Ponuda trgovca da „**sam preuzme robu**” trebala bi obvezivati potrošača samo ako je trgovac ponudio i da **snosi trošak**. Ako to nije slučaj i potrošač pronađe isplativiji, a pouzdan način povrata koji nudi priznati pružatelj usluga, potrošač ne bi na temelju Direktive trebao biti obvezan prihvatiti ponudu trgovca da preuzme robu.

5.5.3 Povrat plaćanja primljenih od potrošača

Članak 13.

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

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

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

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

Člankom 13. stavkom 1. od trgovca se zahtijeva da izvrši povrat novca bez nepotrebnog odlaganja i **najkasnije 14 dana** od dana kad potrošač obavijesti trgovca o odluci o odustajanju od ugovora.

Za kupoprodajne ugovore trgovac se u skladu s člankom 13. stavkom 3. može **suzdržati od povrata novca nakon tog roka** samo dok ne primi robu ili barem dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu vratio.

Ako se roba ili dokaz prime nakon isteka roka od 14 dana, trgovac bi trebao izvršiti povrat novca potrošaču bez nepotrebnog odlaganja. Za svaki pojedini slučaj mora se procijeniti što se smatra „nepotrebnim odlaganjem”, no u uobičajenim okolnostima obrada povrata novca ne bi trebala trajati više od nekoliko radnih dana.

Izraz „**dokaz da je robu vratio**” važan je za primjenu članka 13. stavka 3. U načelu, taj „dokaz” treba razumjeti kao pisanu izjavu ovlaštenog pružatelja prijevoznih ili poštanskih usluga u kojoj se navode pošiljatelj i primatelj.

U načelu taj dokaz ne mora nužno uključivati jamstva treće strane da je predmetna roba pregledana i provjerena. Takve dodatne usluge vjerojatno su skupe i mogle bi odvratiti potrošača od iskorištavanja prava odustajanja, što je izričito isključeno u Direktivi (vidjeti uvodnu izjavu 47.: „[...] Obveze potrošača u slučaju odustajanja ne bi trebale obeshrabriti potrošača da ostvari svoje pravo odustajanja.”).

Iako se člankom 14. stavkom 2. trgovcu daje pravo da potrošača smatra odgovornim za svaku umanjenu vrijednost robe uzrokovanu nepravilnim rukovanjem tijekom roka za odustajanje, u skladu s člankom 13. stavkom 3. trgovac mora izvršiti povrat novca potrošaču nakon što je primio dokaz da je roba vraćena.

Ako potrošač prihvati ponudu trgovca da preuzme robu ili je trgovac ponudio da je preuzme na vlastiti trošak, trgovac se ne bi trebao moći pozvati na pravo da se suzdrži od povrata novca iz članka 13. stavka 3. To bi trebalo dodatno potaknuti trgovca da što prije dogovori povrat robe.

Člankom 13. stavkom 1. izričito se zahtijeva da trgovac za povrat novca upotrebljava **isto sredstvo plaćanja** koje je potrošač upotrijebio za prvobitnu transakciju. Točnije, trgovac bi trebao vratiti puni iznos koji je potrošač platio u valuti plaćanja:

- *na primjer, ako je potrošač platio bankovnim prijenosom iznosa od 50 EUR na bankovni račun trgovca, trgovac bi trebao izvršiti povrat novca potrošaču prijenosom istog iznosa, podmirujući i sve naknade banke potrošača naplaćene za taj drugi prijenos,*
- *no trgovac ne bi trebao morati podmiriti bankovne naknade koje je potrošač platio za prvobitnu uplatu,*
- *ako je bankovni račun potrošača u jednoj valuti, a plaćanje i povrat se izvršavaju u drugoj valuti, trgovac ne bi trebao biti odgovoran za eventualni gubitak koji proizlazi iz konverzije valute koju izvršava banka potrošača pri povratu.*

Člankom 13. stavkom 1. trgovcu i potrošaču omogućuje se i da izričito usuglase **drugi način**, kao što je povrat novca čekom umjesto prijenosom ili u valuti koja je različita od valute plaćanja, pod uvjetom da potrošač ne snosi nikakve naknade zbog upotrebe drugog načina:

- *na primjer, ako trgovac dobije suglasnost potrošača da će prihvatiti povrat novca čekom umjesto bankovnim prijenosom, trgovac bi trebao snositi dodatne troškove potrošača, kao što su troškovi pretvorbe valute ili bankovni troškovi koji proizlaze iz drugog načina plaćanja koji upotrebljava trgovac.*

U uvodnoj izjavi 46. o upotrebi **vaučera** navodi se sljedeće: „Za povrat novca ne bi trebalo koristiti vaučere osim ako je potrošač koristio vaučere za prvobitnu transakciju ili ih je izričito prihvatio.”.

5.5.4 Odgovornost potrošača za nepravilno rukovanje robom

Članak 14.

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

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

Kako je objašnjeno u uvodnoj izjavi 47., potrošači mogu odustati od ugovora neovisno o tome kako se robom rukovalo tijekom roka za odustajanje: „Neki potrošači ostvaruju svoje pravo odustajanja nakon što su robu koristili u mjeri većoj nego što je to potrebno za utvrđivanje naravi, karakteristika i funkcioniranja robe. **U tom slučaju potrošač ne bi trebao izgubiti pravo odustajanja, ali bi trebao biti odgovoran za eventualno umanjenu vrijednost robe.** [...]”.

No u tim je slučajevima potrošač na temelju članka 14. stavka 2. odgovoran „za **eventualnu umanjenu vrijednost** robe samo kada je ona posljedica rukovanja robom koje prelazi okvir potreban da bi se utvrdila narav, karakteristike i funkcioniranje robe”. Ta se obveza dodatno objašnjava u uvodnoj izjavi 47.: „[...] Radi utvrđivanja naravi, karakteristika i funkcioniranja robe **potrošač bi trebao robom rukovati i pregledati je na isti način na koji mu se to dozvoljava u trgovini.** Na primjer, odjeću bi potrošač trebao samo isprobati i ne treba mu dozvoliti da je nosi. Shodno tomu, tijekom roka za odustajanje potrošač bi trebao robom rukovati i pregledati je s dužnom pažnjom.”.

Umanjena vrijednost robe može se osobito odnositi na troškove čišćenja i popravaka te, ako se roba više ne može prodati kao nova, objektivno opravdanog gubitka prihoda za trgovca pri prodaji vraćene robe kao rabljene robe.

Činjenica je li potrošač pri isprobavanju robe prekoračio razinu potrebnu da bi se utvrdili njezina svrha, karakteristike i funkcioniranje morat će se ocjenjivati za svaki pojedini slučaj ako dođe do spora. Usporedba s onim što potrošač obično može učiniti u fizičkoj trgovini služi kao dobra referentna točka, na primjer:

- *prije kupnje audioopreme ili videoopreme i opreme za snimanje potrošač bi obično mogao isprobati kvalitetu slike ili zvuka,*

- isprobavanje odjeće u trgovini ne bi uključivalo uklanjanje etiketa proizvođača,
- potrošač obično ne bi mogao praktično isprobati kućanske uređaje, kao što su kuhinjski uređaji, čija upotreba neizbježno ostavlja tragove,
- potrošač ne bi mogao konfigurirati softver na računalu; stoga bi se opravdani troškovi eventualnog ponovnog postavljanja takve opreme isto tako smatrali umanjenom vrijednosti,
- potrošač bi mogao isprobati parfeme i slične kozmetičke proizvode koji se obično mogu isprobati u trgovinama s pomoću besplatnog probnog proizvoda koji bi trgovac mogao isporučiti uz proizvod. Na taj način potrošači ne bi morali otvoriti ambalažu proizvoda da bi iskoristili svoje pravo na utvrđivanje njegove naravi i karakteristika (određeni kozmetički proizvodi mogu biti originalno zatvoreni radi zaštite zdravlja i higijene – vidjeti odjeljak 5.11.4.).

Treba imati na umu da je „utvrđivanje funkcioniranja” robe u tom kontekstu različito od provjeravanja je li roba u svakom pogledu bez nedostataka. Ako se kasnijom upotrebom pokaže da roba ima nedostataka, potrošač je zaštićen Direktivom (EU) 2019/771 o kupoprodaji robe.

U načelu bi potrošač trebao moći **otvoriti ambalažu** kako bi došao do njezina sadržaja ako je slična roba obično izložena u trgovinama u nepakiranom stanju. Stoga šteta uzrokovana na ambalaži samim otvaranjem nije razlog za plaćanje naknade. **No zaštitnu foliju koja se nalazi na predmetu trebalo bi skinuti samo ako je to doista potrebno da bi se isprobao.**

Vraćanje robe bez originalne ambalaže ⁽¹²⁶⁾ (npr. kutije u kojoj se nalazi elektronički uređaj) ili s neuobičajenim umanjenjem vrijednosti ambalaže moglo bi se smatrati umanjenjem vrijednosti robe.

U predmetu C-681/17, *slewo*, Sud je odlučio da **madraci** omotani zaštitnom folijom nisu obuhvaćeni izuzećem od prava odustajanja predviđenim u članku 16. drugom podstavku točki (e) za robu koja je originalno zatvorena radi zaštite zdravlja ili higijene i koju je potrošač otvorio. Sud je smatrao da se madraci mogu izjednačiti s odjećom, koju je izričito dopušteno isprobati. Stoga su se madraci kojima je uklonjena zaštitna folija i koje je potrošač možda upotrijebio smatrali pogodnima za ponovnu prodaju i za to da ih upotrijebi novi kupac **ako trgovac može** očistiti ili dezinficirati **madrace (ili odjeću) tako da ih može upotrebljavati treća osoba, a da pritom ne ugrozi zahtjeve povezane sa zaštitom zdravlja ili higijenom** ⁽¹²⁷⁾.

Pritom je Sud izričito uputio na postojanje tržišta rabljenih madraca ⁽¹²⁸⁾. Što je još važnije, Sud je uputio i na **odgovornost potrošača za umanjenu vrijednost robe** proizašlu iz rukovanja koje prelazi okvir potreban da bi se utvrdili narav, karakteristike i funkcioniranje robe u skladu s člankom 14. stavkom 2.

U skladu s tim nalazima ta odgovornost može nastati **ako je radi zaštite zdravlja ili higijene potrebno očistiti madrac (ili odjeću ili sličnu robu)** kako bi se ponovno mogao prodati novom kupcu. Može nastati i ako se **ta očišćena roba ne može prodati kao nova roba, već samo kao rabljena roba** po (znatno) nižoj cijeni. U tom pogledu trgovac ne smije zavaravati novog kupca očišćene robe s obzirom na njezine specifikacije (nova ili „rabljena”) jer je to važan dio karakteristika proizvoda, među ostalim u kontekstu Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi.

Kad je riječ o pravu odustajanja u skladu sa zamijenjenom Direktivom 97/7/EZ o prodaji na daljinu, Sud je u predmetu C-489/07, *Pia Messner* ⁽¹²⁹⁾, presudio da nacionalna odredba **o prebacivanju tereta dokazivanja na potrošača** da nije upotrebljavao tu robu u okviru roka za odustajanje na način koji prekoračuje što je potrebno da mu se omogući učinkovito ostvarivanje prava odustajanja neće nepovoljno utjecati na učinkovitost i djelotvornost prava odustajanja.

U skladu s člankom 14. stavkom 5. potrošač ne snosi nikakvu odgovornost zbog iskorištavanja prava odustajanja, osim kako je predviđeno Direktivom. U tom je pogledu presuda u predmetu *Messner* potvrdila i da prodavatelj ne smije tražiti naknadu za umanjenu vrijednost robe koju je potrošač upotrebljavao u razdoblju prije njezina povrata trgovcu ⁽¹³⁰⁾.

⁽¹²⁶⁾ Odnosi se na ambalažu osmišljenu za taj proizvod koja je dio njegove prezentacije na tržištu. Potrošači bi trebali moći zamijeniti svaku običnu ambalažu koja služi samo za zaštitu robe pri prijevozu.

⁽¹²⁷⁾ Predmet C-681/17, *slewo*, ECLI:EU:C:2019:255, točke od 43. do 46.

⁽¹²⁸⁾ Ibid., točka 42.

⁽¹²⁹⁾ Predmet C-489/07, *Messner*, ECLI:EU:C:2009:502, točka 27.

⁽¹³⁰⁾ Ibid., točke od 22. do 24.

Direktivom nije uređeno **izvršavanje odgovornosti potrošača** za umanjenu vrijednost robe. Točnije, u njoj se ne spominje znači li ta odgovornost samo da trgovac može pokrenuti pravni postupak protiv potrošača ili da trgovac može jednostrano naplatiti potrošaču štetu ili smanjiti iznos bilo kojeg povrata novca koji duguje potrošaču kako bi nadoknadio navodnu umanjenu vrijednost robe.

Ta pitanja stoga podliježu općim ugovornim i postupovnim zakonima država članica, kako je navedeno u članku 3. stavku 5. Na primjer, države članice mogu dopustiti trgovcima da umanje iznos povrata novca za vraćenu robu kako bi pokrili njezinu umanjenu vrijednost zbog nepravilnog rukovanja tijekom roka za odustajanje.

U skladu s člankom 14. stavkom 2. „[p]otrošač ni u kojem slučaju nije odgovoran za umanjenu vrijednost robe kad trgovac nije dostavio obavijest o pravu odustajanja u skladu s točkom (h) članka 6. stavka 1.”.

U skladu s člankom 10. Direktive druga je posljedica nedostavljanja te obavijesti **produljenje roka za odustajanje za do 12 mjeseci**. To znači da potrošač može odustati od ugovora nakon dužeg vremena u kojem je stvarno upotrebljavao robu bez preuzimanja odgovornosti za nastalu istrošenost (vidjeti i odjeljak 5.3. o posljedicama neinformiranja potrošača o pravu odustajanja).

Članak 6. stavak 1. točka (h) ne sadržava nikakvu posebnu obvezu informiranja potrošača o odgovornosti za umanjenu vrijednost robe pri iskorištavanju prava na povrat. No informacije o umanjenoj vrijednosti robe uključene su u uzorak uputa o odustajanju naveden u Prilogu I.A. Pružanje tih informacija moglo bi biti korisno za potrošače i trgovce, čak i ako trgovac ne slijedi taj uzorak uputa.

5.5.5 Rizik pri povratu robe trgovcu

Direktivom se ne uređuje tko snosi rizik za **slučajno oštećenje ili gubitak pri povratu robe** kad potrošač odustaje od ugovora. Stoga i to pitanje podliježe nacionalnim zakonima, kojima se na primjer može propisati da rizik pri povratu robe snosi potrošač, koji je na njega prenesen pri isporuci u skladu s člankom 20.

U načelu, pri povratu robe potrošač bi trebao obratiti posebnu pozornost, na primjer odabirom priznatog pružatelja prijevoznih ili poštanskih usluga, kako bi osigurao da roba dođe do trgovca i ne bude oštećena u prijevozu.

Ako potrošač **nikad nije uzeo robu u fizički posjed**, npr. jer je odbio primiti isporuku, bez izričite izjave ili uz izjavu trgovcu o odustajanju od ugovora, trgovac nastavlja snositi rizik gubitka ili oštećenja jer nije došlo do prijenosa rizika na potrošača u skladu s člankom 20.

5.6 Pravo odustajanja od ugovora o uslugama i komunalnim uslugama

5.6.1 Pristanak potrošača na trenutačno izvršavanje

U članku 7. stavku 3. i članku 8. stavku 8. Direktive o pravima potrošača utvrđeni su formalni zahtjevi koji se primjenjuju kad potrošači žele da se ugovori o uslugama ili ugovori o komunalnim uslugama sklopljeni izvan poslovnih prostorija i na daljinu počnu izvršavati prije isteka roka za odustajanje. Te su dvije odredbe navedene jednakim izrazima, osim što se člankom 7. stavkom 3. od trgovca zahtijeva da na trajnom nosaču podataka dobije zahtjev potrošača za trenutačno izvršavanje:

Članak 7. stavak 3. i članak 8. stavak 8.

Ako potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude na prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj količini, ili centraliziranoga grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., a potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, trgovac od potrošača zahtijeva da [takav] () **izričit zahtjev** podnese [na trajnom nosaču podataka] (*) i traži od potrošača da potvrdi da, nakon što trgovac u potpunosti ispunio ugovor, potrošač više neće imati pravo odustajanja. Zvezdice*

(*) označuju dodatne elemente u članku 7. stavku 3.

Te se odredbe stoga primjenjuju ako potrošač želi da se usluga ili komunalne usluge počnu pružati tijekom roka za odustajanje. No ta pravila ne bi trebala spriječiti trgovca da aktivno predloži potrošaču da podnese takav zahtjev. Pritom trgovac nije obvezan ponuditi tu mogućnost ni prihvatiti zahtjev potrošača.

Člankom 14. stavkom 3. potrošaču se omogućuje da odustane od pružanja usluga ili komunalnih usluga **čak i nakon podnošenja izričitog zahtjeva**. To se potvrđuje i u uvodnoj izjavi 50.: „potrošač bi trebao moći iskoristiti svoje pravo odustajanja čak i u slučaju kad je pružanje usluge zatražio prije isteka roka za odustajanje”.

No u skladu s člankom 16. prvim stavkom točkom (a) potrošač gubi pravo odustajanja od **ugovora o uslugama** ako je usluga u potpunosti izvršena, uz primjenu određenih uvjeta:

Članak 16.

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

(a) **ugovora o uslugama nakon što je usluga u potpunosti izvršena ali, ako potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, samo ako je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz potvrdu potrošača da će svoje pravo odustajanja izgubiti čim trgovac u potpunosti izvrši ugovor;**

Članak 7. stavak 3. i članak 8. stavak 8. Direktive o pravima potrošača izmijenjeni su Direktivom (EU) 2019/2161. Izmjenom je osigurana usklađenost s člankom 16. prvim stavkom točkom (a). Točnije, članak 7. stavak 3. i članak 8. stavak 8. sadržavaju ista dva uvjeta kao članak 16. prvi stavak točka (a): 1. izričiti zahtjev potrošača za trenutačno izvršavanje; i 2. potvrdu potrošača da će svoje pravo odustajanja izgubiti čim trgovac u potpunosti izvrši ugovor.

U izmjenama je pojašnjeno i da se ti uvjeti primjenjuju samo na usluge koje se plaćaju. To je bilo potrebno u kontekstu proširenja područja primjene Direktive o pravima potrošača u području digitalnih usluga iz članka 3. stavka 1.a ⁽¹³¹⁾.

Propust trgovca da ispunji uvjet dobivanja zahtjeva potrošača za trenutačno izvršavanje dovodi do posljedica predviđenih člankom 14. stavkom 4. točkom (a), odnosno prava potrošača da ne snosi troškove za uslugu ili javne usluge – vidjeti odjeljak 5.8.

„Izričiti pristanak” potrošača u članku 16. prvom stavku točki (a) treba tumačiti kao „izričiti zahtjev” potreban na temelju članka 7. stavka 3. i članka 8. stavka 8.

Analogijom s pravilima o dodatnim plaćanjima iz članka 22. izraze „izričiti zahtjev/pristanak” u tom kontekstu treba tumačiti kao da podrazumijevaju **pozitivno postupanje potrošača**, kao što je označavanje polja na internetskim stranicama. Upotreba unaprijed označenog polja ili odredbe u općim uvjetima u tu svrhu ne bi ispunila te zahtjeve ⁽¹³²⁾.

Izričiti pristanak i potvrda potrošača **moгу se dobiti prije, tijekom ili nakon sklapanja ugovora**, dok god se dobiju prije početka izvršavanja. Pristanak i potvrda potrošača mogu se izraziti odjednom. Zahtjevi iz članka 7. stavka 3., članka 8. stavka 8. i članka 16. prvog stavka točke (a) mogu se na primjer ispuniti sljedećim tekstom:

— [...] *Ovime zahtijevam [trenutačno izvršavanje ili izvršavanje na određeni datum/od određenog datuma u roku za odustajanje] ugovora o uslugama i potvrđujem da ću izgubiti svoje pravo odustajanja od ugovora nakon što se ugovor o uslugama u potpunosti izvrši.*

Za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija na koje se primjenjuje članak 7. stavak 3. zahtjev u pogledu „trajnog nosača podataka” bio bi ispunjen ako su zahtjev i potvrda potrošača zabilježeni na sredstvu koje stranama omogućuje pohranu informacija na način da im mogu naknadno pristupati i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija (vidjeti odjeljak 4.4. za više informacija). Općenito, dovoljno je da potrošač označi polje na narudžbenici ako su zahtjev i potvrda prikladno reproducirani u primjerku dostavljenom potrošaču.

⁽¹³¹⁾ U pogledu potrebe za usklađivanjem vidjeti uvodnu izjavu 42. Direktive (EU) 2019/2161.

⁽¹³²⁾ Na primjer, u predmetu C-673/17, *Planet49*, ECLI:EU:C:2019:801, točka 65., koji se odnosi na obradu osobnih podataka, Sud je smatrao da zahtjev privole ne bi bio ispunjen ako je voditelj obrade unaprijed označio odgovarajuće polje kvadratom.

5.6.2 Obveza potrošača da plati naknadu

Članak 14.

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

Ako potrošač odustane od ugovora u roku za odustajanje nakon što je zatražio njegovo trenutno izvršavanje, u skladu s člankom 14. stavkom 3. potrošač je dužan platiti trgovcu **iznos koji je razmjeran** onome što je isporučeno na temelju ukupne dogovorene cijene:

— na primjer, potrošač koji odustane od ugovora o uslugama mobilne telefonije nakon što je upotrebljavao uslugu deset dana morao bi trgovcu platiti jednu trećinu mjesečne pretplate ⁽¹³³⁾ uvećanu za cijenu svih dodatnih usluga primljenih u tom razdoblju.

Ako pružanje usluga uključuje jednokratne troškove trgovca kako bi ih mogao pružiti potrošaču, trgovac te troškove može uključiti u izračun naknade:

— na primjer, trgovac može uključiti trošak instalacijskih radova u stambenom prostoru potrošača koji se izvode u okviru ugovora o elektroničkim komunikacijskim uslugama fiksne telefonije prije nego potrošač odustane od ugovora.

No ta bi se naknada trebala temeljiti na **tržišnoj vrijednosti** isporučenoga ako je ukupna cijena prevelika. Korisna objašnjenja o tome kako odrediti tržišnu vrijednost navedena su u uvodnoj izjavi 50., u kojoj se navodi: „[...] Osnova izračuna razmjernog iznosa trebala bi biti cijena dogovorena u ugovoru osim ako potrošač dokaže da je već sama ukupna cijena nerazmjerna, u kojem slučaju se iznos koji treba platiti izračunava na temelju tržišne vrijednosti pružene usluge. Tržišnu vrijednost trebalo bi definirati tako da se uspoređi s cijenom ekvivalentne usluge koju u trenutku sklapanja ugovora pružaju drugi trgovci. [...]”.

Uvodna izjava 14. odnosi se na primjenu pravila država članica „o prevelikim ili iznuđivačkim cijenama”, koja mogu biti važna za primjenu članka 14. stavka 3.

U predmetu C-641/19, *PE Digital*, Sud je pojasnio da u primjeni članka 14. stavka 3. za određivanje razmjernog iznosa koji potrošač treba platiti trgovcu, kad je taj potrošač odustao od predmetnog ugovora nakon što je izričito zatražio da izvršavanje usluge počne za vrijeme roka za odustajanje, načelno treba uzeti u obzir cijenu dogovorenu u navedenom ugovoru za njegovo ukupno trajanje i **izračunati dugovani iznos razmjerno vremenu**.

Samo u slučaju u kojem je sklopljenim ugovorom izričito predviđeno i. da je jedna ili više usluga **isporučena u cijelosti od početka** izvršavanja ugovora i ii. po cijeni koja se **plaća odvojeno** valja uzeti u obzir ukupnu cijenu predviđenu za takve usluge pri izračunu iznosa koji se duguje trgovcu na temelju članka 14. stavka 3. ⁽¹³⁴⁾

Sud je u predmetu *PE Digital* nadalje pojasnio da se **ispitivanje je li naknada koju zahtijeva trgovac prevelika temelji na tržištu**. U skladu s člankom 14. stavkom 3. Direktive o pravima potrošača u vezi s njezinom uvodnom izjavom 50., u toj bi analizi u obzir trebalo uzeti cijenu usluge koju je trgovac ponudio drugim potrošačima pod istim uvjetima i cijenu istovjetne usluge koju su pružali drugi trgovci u trenutku sklapanja ugovora ⁽¹³⁵⁾.

⁽¹³³⁾ Vidjeti i članak 3. stavak 2. točku (d) Uredbe (EEZ, Euratom) br. 1182/71, u kojem se navodi sljedeće: „ako razdoblje uključuje dijelove mjeseca smatra se da mjesec, radi izračunavanja takvih dijelova mjeseca, ima **trideset dana**.”

⁽¹³⁴⁾ Predmet C-641/19 *PE Digital*, ECLI:EU:C:2020:808, točke 29. i 32.

⁽¹³⁵⁾ Ibid, točka 37.

Za slučaj da se usluge **pružaju na temelju kupoprodajnog ugovora** u uvodnoj izjavi 50. navodi se sljedeće: „[...] Za ugovore čiji su predmet i roba i usluge, za aspekte robe trebala bi vrijediti pravila o povratu robe predviđena ovom Direktivom, a **za aspekte usluga trebao bi vrijediti režim naknade za usluge.**”.

Režim naknade za usluge izvršene tijekom roka za odustajanje naveden je u članku 14. stavcima 3. i 4.a – vidjeti i odjeljak 5.8.2. Dakle, u situacijama u kojima se usluga pruža tijekom roka za odustajanje od kupoprodajnog ugovora (npr. usluga instalacije pruža se neposredno nakon isporuke robe), trgovac bi trebao dobiti i **izričiti zahtjev potrošača za izvršavanje usluge** tijekom roka za odustajanje ako trgovac želi dobiti naknadu za tu uslugu u slučaju da potrošač odustane od kupoprodajnog ugovora:

— *na primjer, u ugovoru na daljinu ili ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija mogu se predvidjeti isporuka i instalacija kućanskog uređaja. Ako potrošač izričito zatraži od trgovca da instalira uređaj odmah nakon isporuke, ali zatim odluči odustati od ugovora tijekom roka za odustajanje (14 dana od isporuke), trgovac bi imao pravo na naknadu troškova instalacije (uz naknadu za umanjenju vrijednost uređaja ako je primjenjivo).*

Obveza trgovca da zatraži od potrošača da potvrdi da više neće imati pravo odustajanja nakon što trgovac u potpunosti izvrši ugovor, koja je dodana u članak 7. stavak 3. i članak 8. stavak 8. Direktivom (EU) 2019/2161, **nije relevantna u slučaju usluga koje se pružaju na temelju kupoprodajnih ugovora**. Ta se obveza odnosi samo na ugovore o uslugama, jer se samo na ugovore o uslugama primjenjuje izuzeće od prava odustajanja predviđeno u članku 16. prvom stavku točki (a).

5.7 Pravo odustajanja od ugovora o digitalnom sadržaju na internetu

Pravo odustajanja od ugovora o digitalnim uslugama razmatra se u odjeljku 5.6., koji se općenito odnosi na ugovore o uslugama.

Posebna ograničenja prava odustajanja od **ugovora o digitalnom sadržaju na internetu** navedena su u članku 16. prvom stavku točki (m).

Direktivom (EU) 2019/2161 ta je odredba izmijenjena dodavanjem trećeg uvjeta koji trgovac mora ispuniti kako bi potrošači izgubili pravo odustajanja od ugovora. To je u skladu s uvjetima iz članka 14. stavka 4. točke (b), u kojem je riječ o posljedicama neispunjenja obveza informiranja/formalnih zahtjeva.

Članak 16.

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

[...] (m) ugovora o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je izvršavanje počelo i, ako potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, ako je:

- i. potrošač dao prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka roka za odustajanje;*
- ii. potrošač dao potvrdu da time gubi svoje pravo odustajanja; i*
- iii. trgovac dao potvrdu u skladu s člankom 7. stavkom 2. ili člankom 8. stavkom 7.*

Člankom 16. prvim stavkom točkom (m) nastoji se ostvariti sličan cilj kao pravilom iz članka 16. prvog stavka točke i., kojim se originalno zatvoreni materijalni nosači podataka (CD-ovi, DVD-ovi itd.) izuzimaju od prava odustajanja ako ih potrošač otvori. To znači da u oba navedena slučaja, za razliku od odustajanja od pružanja usluga (vidjeti odjeljak 5.6), **potrošač nema pravo „isprobati” digitalni sadržaj** tijekom roka za odustajanje.

U skladu s tim, potrošač gubi pravo odustajanja čim započne izvršavanje ugovora uz njegov pristanak i potvrdu gubitka tog prava ako je trgovac dostavio potvrdu ugovora. Kako je predviđeno u članku 7. stavku 2. o ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija i članku 8. stavku 7. o ugovorima na daljinu, u potvrdi se mora navesti i da je potrošač dao prethodni izričiti pristanak i potvrdu (vidjeti odjeljak 4.4. o potvrdi ugovora).

Izvršavanje započinje preuzimanjem ili prijenosom (*streaming*) videodatoteke ili audiodatoteke. Ako trgovac dostavi mrežnu poveznicu za pokretanje prijenosa ili preuzimanja, potrošač gubi pravo odustajanja tek nakon aktivacije poveznice.

Izričiti pristanak i potvrda potrošača mogu se dobiti prije, tijekom ili nakon sklapanja ugovora, dok god se dobiju prije početka izvršavanja. Člankom 7. stavkom 2. i člankom 8. stavkom 7. Direktive o pravima potrošača izričito se zahtijeva da potvrda ugovora sadržava potvrdu da je potrošač dao prethodni izričiti pristanak i potvrdu u skladu s člankom 16. prvim stavkom točkom (m). Stoga ako potrošač da pristanak na trenutačno izvršavanje i potvrdu nakon što je trgovac već poslao potvrdu ugovora, trgovac mora potrošaču dostaviti zasebnu dodatnu potvrdu tog pristanka i te potvrde prije početka izvršavanja.

„Izričit” pristanak i potvrda za potrebe članka 16. prvog stavka točke (m) trebalo bi tumačiti analogijom s pravilima o izričitom pristanku navedenima u članku 22. o dodatnim plaćanjima za dodatne usluge. To znači da potrošač treba **pozitivno postupiti**, na primjer označivanjem polja na internetskim stranicama trgovca. Izražavanje pristanka i potvrde s pomoću unaprijed označenog polja ili prihvaćanjem općih uvjeta ne bi ispunilo zahtjeve iz članka 16. prvog stavka točke (m).

Potrošač svoj izričiti pristanak i potvrdu može dati u jednoj izjavi, koja sadržava i informacije o izuzeću od prava odustajanja kako se zahtijeva člankom 6. stavkom 1. točkom (k), na primjer:

— [...] *Ovime pristajem na trenutačno izvršavanje ugovora i potvrđujem da ću izgubiti svoje pravo odustajanja od ugovora nakon što učitavanje ili strujanje digitalnog sadržaja započne.*

Trgovac mora ispuniti obveze informiranja o pravu odustajanja na temelju članka 6. stavka 1. točke (h). Trgovac samo u slučaju ugovora o digitalnom sadržaju na internetu koji se **trenutačno izvršavaju** kada potrošač da pristanak i potvrdu **kojima se pokreće početak izvršavanja** ugovora ne mora pružiti informacije iz članka 6. stavka 1. točke (h), uključujući uzorak obrasca za odustajanje naveden u Prilogu I.B.

5.8 Posljedice neinformiranja o pravu odustajanja

U skladu s člankom 6. stavkom 1. trgovac mora pružiti potrošaču predugovorne informacije na jasan i razumljiv način. Točnije, ako postoji pravo odustajanja, člankom 6. stavkom 1. točkom (h) od trgovca se zahtijeva da potrošača informira o uvjetima, isteku roka i postupcima za iskorištavanje tog prava te uzorak obrasca za odustajanje iz Priloga I.B.⁽¹³⁶⁾. Neispunjenje tih obveza pokreće posljedice iz članka 10. stavka 1., kojim je predviđeno **produljenje roka za odustajanje** za sve ugovore. Ako trgovac ne pruži te informacije, rok za odustajanje produljuje se za 12 mjeseci.

Članak 10.

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

Članak 10. stavak 2. odnosi se na situaciju u kojoj trgovac sa zakašnjenjem pruža informacije propisane člankom 6. stavkom 1. točkom (h) **u roku od 12 mjeseci** od kraja prvobitnog roka za odustajanje izračunanog na temelju članka 9. stavka 2. U tom slučaju rok za odustajanje **istječe nakon 14 dana od dana na koji je potrošač primio te informacije**.

Članak 10.

2. Ako je trgovac potrošaču pružio informacije predviđene u stavku 1. ovog članka u roku od 12 mjeseci od dana na koji se upućuje u članku 9. stavku 2., rok za odustajanje istječe nakon 14 dana, odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu s člankom 9. stavkom 1.a, nakon 30 dana od dana na koji je potrošač primio te informacije.

⁽¹³⁶⁾ Uz primjenu posebnih pravila iz članka 8. stavka 4. – vidjeti odjeljak 5.2.3.

5.8.1 Posljedice povezane s robom

Uz prethodno navedeno produljenje roka za odustajanje člankom 14. stavkom 2. predviđeno je da **u slučaju robe** potrošači **nisu odgovorni za njezinu umanjenu vrijednost** ako ih trgovac nije informirao o pravu odustajanja u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (h).

Članak 14.

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

Za prilagođenu ili pokvarljivu robu (vidjeti odjeljke 5.11.2. i 5.11.3.), koja je bezuvjetno **izuzeta od prava odustajanja na temelju članka 16. prvog stavka točaka (c) i (d)**, u Direktivi o pravima potrošača nisu utvrđene posljedice nepostupanja trgovca u skladu s obvezom informiranja o nepostojanju prava odustajanja u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (k). No neinformiranje potrošača o nepostojanju prava odustajanja u takvoj situaciji moglo bi se smatrati nepoštenom poslovnom praksom (zavaravajuće izostavljanje), koja je zabranjena Direktivom 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi ako zbog toga potrošač donese odluku o transakciji koju inače ne bi donio.

5.8.2 Posljedice povezane s uslugama i komunalnim uslugama

Za usluge (uključujući digitalne usluge) i komunalne usluge člankom 14. stavkom 4. točkom (a) predviđeno je da potrošač ne snosi nikakve troškove, odnosno da potrošač ima pravo ili na povrat plaćenog iznosa ili na neplaćanje **ako trgovac nije pružio potrebne informacije o pravu odustajanja na temelju članka 6. stavka 1. točke (h) ili (j) ili ako potrošač nije izričito zatražio da usluga započne tijekom roka za odustajanje u skladu s člankom 7. stavkom 3. ili člankom 8. stavkom 8.**

Članak 14.

4. Potrošač ne snosi troškove za:

- (a) izvršavanje usluga ili isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnog grijanja, u potpunosti ili djelomično tijekom roka za odustajanje, kad:
- i. trgovac nije pružio informacije u skladu s točkama (h) ili (j) članka 6. stavka 1.; ili
 - ii. potrošač nije izričito zatražio da izvršavanje započne tijekom roka za odustajanje u skladu s člankom 7. stavkom 3. i člankom 8. stavkom 8.; [...]

U skladu s tim potrošač u tim slučajevima može odustati od ugovora o uslugama ili ugovora o komunalnim uslugama čije je **izvršavanje počelo i još traje** u produljenom razdoblju od **12 mjeseci** od kraja prvobitnog roka za odustajanje izračunanog na temelju članka 9. stavka 2. te **neće snositi nikakve troškove** za pružene usluge.

Ako trgovac informira potrošača o pravu odustajanja u roku od 12 mjeseci od kraja prvobitnog roka za odustajanje izračunanog na temelju članka 9. stavka 2., potrošač može odustati u roku od 14 dana od dana primitka informacije, **a da ne snosi nikakve troškove za usluge pružene do trenutka kad je informiran o pravu odustajanja.**

Potrošač neće snositi nikakav trošak za ono što je isporučeno ni ako je pružanje usluga ili komunalnih usluga **dovršeno (izvršeno u potpunosti)** prije iskorištavanja prava odustajanja, među ostalim i u produljenom razdoblju iz članka 10., osim ako je trgovac ispunio formalne zahtjeve iz članka 7. stavka 3. ili članka 8. stavka 8., što dovodi do gubitka prava odustajanja potrošača u skladu s člankom 16. prvim stavkom točkom (a) (vidjeti odjeljak 5.6.1. za više informacija).

5.8.3 Posljedice povezane s digitalnim sadržajem na internetu

Kad je riječ o ugovorima o digitalnom sadržaju na internetu, ako nije ispunjen bilo koji od triju uvjeta iz članka 16. prvog stavka točke (m) (vidjeti odjeljak 5.7.), a potrošač iskoristi pravo odustajanja, primjenjuje se članak 14. stavak 4. točka (b), prema kojem potrošač ne plaća primljeni sadržaj ili mu se vraća plaćeni iznos:

Članak 14.

4. Potrošač ne snosi troškove za:

[...]

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

- i. potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak na početak izvršavanja prije isteka kraja 14-dnevnog roka iz članka 9.;
- ii. potrošač nije potvrdio da dajući svoj pristanak gubi pravo odustajanja; ili
- iii. trgovac nije dostavio potvrdu u skladu s člankom 7. stavkom 2. ili člankom 8. stavkom 7.

5.9 Raskid ugovora nakon iskorištavanja prava odustajanja

Članak 12.

Ostvarenjem prava odustajanja prestaju obveze stranaka da:

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

U članku 12. navodi se da se ostvarivanjem prava odustajanja ukidaju obveze stranaa da izvršavaju ugovor, a osobito obveza potrošača da plati ili obveza sklapanja ugovora ako je potrošač dao ponudu.

No na temelju članka 3. stavka 2. to pravilo ne utječe na druga sektorska pravila EU-a o raskidu ugovora.

— Na primjer, Direktivom (EU) 2019/944 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹³⁷⁾ o unutarnjem tržištu električne energije i Direktivom 2009/73/EZ o unutarnjem tržištu prirodnog plina ⁽¹³⁸⁾ predviđeno je da kad kupac, uz poštovanje uvjeta ugovora, poželi promijeniti opskrbljivača, predmetni operatori moraju provesti promjenu u roku od tri tjedna.

Dakle, ako potrošač odluči odustati od ugovora o opskrbi električnom energijom ili plinom, i promijeniti opskrbljivača, prethodni opskrbljivač i potrošač mogu nastaviti biti obvezani svojim ugovorom do tri tjedna, odstupajući od pravila u članku 14. stavku 3. o naknadi za ono što je isporučeno prije odustajanja.

⁽¹³⁷⁾ Direktiva (EU) 2019/944 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. lipnja 2019. o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište električne energije i izmjeni Direktive 2012/27/EU (SL L 158, 14.6.2019., str. 125.), članak 12. stavak 1.: „Promjena opskrbljivača ili sudionika na tržištu koji se bave agregiranjem odvija se u najkraćem mogućem roku. Države članice osiguravaju da kupac koji želi promijeniti opskrbljivače ili sudionike na tržištu koji se bave agregiranjem to može učiniti u roku od najviše tri tjedna od datuma zahtjeva, istodobno poštujući uvjete ugovora. [...]”

⁽¹³⁸⁾ Direktiva 2009/73/EZ, članak 3. stavak 6.: „Države članice osiguravaju da:

- (a) kada kupac, uz poštovanje uvjeta ugovora, želi promijeniti opskrbljivača, dotični operator (operatori) izvrši (izvrše) promjenu u roku od tri tjedna; i
- (b) kupci imaju pravo primiti sve odgovarajuće podatke o potrošnji.”

5.10 Popratni ugovori

Članak 15.

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

U članku 2. točki 15. popratni ugovor definiran je kao: „ugovor kojim potrošač stječe robu ili usluge koje se odnose na ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija i u kojem tu robu isporučuje ili te usluge pruža trgovac ili treća strana na temelju dogovora između te treće strane i trgovca”, na primjer:

- ugovor o isporuci, održavanju ili instalaciji,
- ugovor o osiguranju i kreditu za financiranje kupnje,
- dodatno komercijalno jamstvo.

Iako su općenito isključeni iz područja primjene Direktive u skladu s člankom 3. stavkom 3. točkom (d), svi popratni ugovori o osiguranju i kreditu bili bi raskinuti u skladu s člankom 15.

Trebao bi se ocijeniti odnos između odvojenih povezanih ugovora kako bi se odredilo koji je glavni, a koji je popratni ugovor:

- *na primjer, ako odvojenim ugovorima s istim trgovcem potrošač kupi usluge mobilne telefonije i pametni mobilni telefon koji se plaća u obrocima i za koji se na mjesečnoj osnovi izdaju računi zajedno s glavnom cijenom pretplate, ugovor o uslugama trebao bi se smatrati glavnim ugovorom. To ne bi trebalo spriječiti potrošača u tome da zasebno odustane samo od popratnog kupoprodajnog ugovora i zadrži ugovor o uslugama.*

Ako popratni ugovor podliježe Direktivi (na primjer ugovor o isporuci ili instalaciji), potrošač bi trebao trgovcu nadoknaditi trošak za ono što je isporučeno u skladu s člankom 13. stavkom 2. i člankom 14.

S druge strane, ako je popratni ugovor općenito izvan područja primjene Direktive (kao što je ugovor o osiguranju ili kreditu), posljedice raskida ovisit će o sektorskim pravilima ili općim pravilima ugovornog prava država članica.

Detaljna pravila o raskidu popratnih ugovora utvrđuju države članice. Ona mogu uključivati, primjerice, obvezu trgovca da informira svakog drugog relevantnog trgovca kada ga potrošač obavijesti o odluci potrošača da odustane od glavnog ugovora.

5.11 Izuzeća od prava odustajanja

U članku 16. prvom stavku navodi se 13 ugovora/situacija u kojima potrošač nema pravo odustajanja ili gubi to pravo u određenim uvjetima.

Osim toga, Direktivom (EU) 2019/2161 uvedene su dvije regulatorne mogućnosti za države članice u slučaju ugovora sklopljenih u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta i u slučaju popravaka koje je izričito zatražio potrošač.

U nastavku su navedene situacije ili ugovori na koje treba obratiti posebnu pažnju. Izuzeća za potpuno izvršene ugovore o uslugama obrađuju se u odjeljku 5.6., a za ugovore o digitalnom sadržaju na internetu u odjeljku 5.7.

5.11.1 Roba ili usluge čija cijena ovisi o fluktuacijama na financijskom tržištu

Članak 16.

- (b) *isporuke robe ili usluga za koje cijena zavisi o fluktuacijama na financijskom tržištu na koje trgovac ne može utjecati, a do kojih može doći unutar roka za odustajanje;*

U uvodnoj izjavi 43. Direktive (EU) 2019/2161 pojašnjeno je da bi ugovore o pojedinačnoj isporuci energije izvan mreže trebalo izuzeti iz prava odustajanja na temelju članka 16. prvog stavka točke (b) jer „cijena ovisi o fluktuacijama na tržištima robe ili energetske tržištima na koje trgovac ne može utjecati, a do kojih može doći unutar roka za odustajanje”.

5.11.2 Roba izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču

Članak 16.

(c) isporuke robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču;

„Roba izrađena prema specifikacijama potrošača” definirana je u članku 2. Direktive o pravima potrošača kao „roba koja nije gotova roba nego je izrađena na temelju pojedinačnog izbora ili odluke potrošača”. U uvodnoj izjavi 49. Direktive o pravima potrošača upućuje se na „zavjese šivane po mjeri” kao primjer robe izrađene prema specifikacijama potrošača ili koja je očito prilagođena potrošaču.

Budući da je to pravilo izuzeće od općenitijeg pravila iz Direktive o pravima potrošača na temelju kojeg potrošači imaju pravo odustati od ugovora na daljinu/ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, trebalo bi ga usko tumačiti.

To bi izuzeće stoga trebalo na primjer obuhvaćati sljedeće:

- robu za koju je potrošač naveo specifikacije, kao što su mjere za namještaj ili veličina tkanine,
- robu za koju je potrošač zatražio posebne prilagođene značajke, kao što je određeni dizajn automobila koji je izrađen po narudžbi ili posebna komponenta za računalo koju treba pojedinačno nabaviti za tu posebnu narudžbu i koja nije dio opće ponude trgovca javnosti,
- naljepnice s adresom i informacijama za kontakt potrošača.

Specifikaciju/prilagodbu potrošaču u predmetnom kontekstu treba shvatiti kao da je roba u načelu jedinstvena i proizvedena u skladu s pojedinačnim željama i zahtjevima koje je potrošač naveo i dogovorio s trgovcem.

S druge strane, ako potrošač samo uređuje robu birajući između standardnih (zadanih) opcija koje nudi trgovac, ne bi trebalo biti moguće govoriti o „specifikaciji” ili „prilagodbi potrošaču” u uskom smislu predmetne odredbe. Stoga se izuzeće ne bi primjenjivalo u sljedećim primjerima:

- odabir određene boje ili teksture namještaja ponuđene u proizvođačevu katalogu,
- automobil s dodatnom opremom odabranom iz proizvođačeva kataloga,
- komplet namještaja koji se sastoji od standardnih elemenata.

Nadalje, izuzeće se ne primjenjuje na **ugovore o uslugama s materijalnim rezultatima**. U predmetu C-208/19, NK (projekt obiteljske kuće), Sud je smatrao da se za ugovor između arhitekta i potrošača, prema kojem je arhitekt dužan projektirati novu građevinu, ne može smatrati da je obuhvaćen člankom 16. prvim stavkom točkom (c) Direktive o pravima potrošača. Iako bi se projekt mogao isporučiti u materijalnom obliku (na papiru ili digitalno), predmet je ugovora intelektualna usluga, odnosno arhitektonski projekt, a isporuka ima samo popratnu funkciju⁽¹³⁹⁾.

U obrazloženju Suda naglašava se važnost kreativnog procesa za nastajanje materijalnog rezultata kao odlučujući čimbenik za razvrstavanje ugovora. Slični razlozi mogli bi se primijeniti na druge intelektualne usluge (npr. davanje računovodstvenih ili pravnih savjeta ili fotografiranje obiteljskog događanja) čiji bi rezultati mogli biti materijalni.

S druge strane, ako se primjenjuje izuzeće, ograničenje odustajanja od ugovora o isporuci robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču apsolutno je i **ne ovisi o tome je li trgovac počeo raditi na isporuci narudžbe**. To je potvrđeno u predmetu C-529/19, *Möbel Kraft*, u kojem je Sud napomenuo da je to jedini način tumačenja članka 16. točke (c) Direktive o pravima potrošača kojim bi se mogla osigurati pravna sigurnost, što je jedan od ciljeva Direktive, kako je navedeno u njezinim uvodnim izjavama 7. i 40.⁽¹⁴⁰⁾ Postojanje prava odustajanja potrošača bilo bi upitno da ovisi o tome u kojem se stadiju izvršenja ugovora nalazi trgovac, o kojem potrošač u pravilu nije obaviješten i na

⁽¹³⁹⁾ Predmet C-208/19, NK (projekt obiteljske kuće), ECLI:EU:C:2020:382, točke 58. i 59.

⁽¹⁴⁰⁾ Predmet C-529/19, *Möbel Kraft*, ECLI:EU:C:2020:846, točke od 27. do 29.

koji on, što je još važnije, nema nikakva utjecaja. Osim toga, takvo tumačenje ne bi bilo u skladu s obvezom trgovca da pruži jasne predugovorne informacije.

5.11.3 *Lako pokvarljiva roba ili roba s kratkim rokom trajanja*

Članak 16.

(d) *isporuke lako pokvarljive robe ili robe s kratkim rokom trajanja;*

„Lako pokvarljivo ili s kratkim rokom trajanja” objektivna je karakteristika predmetne robe. Neki su očiti primjeri lako pokvarljive robe ili robe s kratkim rokom trajanja iz točke (d) sljedeći:

- *hrana i piće s kratkim rokovima trajanja, uključujući one koji se drže u hladnjaku,*
- *dostava obroka za van iz restorana,*
- *svježe cvijeće.*

No u slučaju **ugovora o pretplati na redovitu dostavu obroka za van iz restorana**, iako ne bi postojalo pravo odustajanja od konkretne isporuke, potrošač i dalje može otkazati pretplatu na temelju pravila o pravu odustajanja za „redovitu isporuku robe” u skladu s člankom 9. stavkom 2. točkom (b) podtočkom iii., odnosno u roku od 14 dana od primitka prve isporuke.

Biljke po svojoj naravi imaju ograničen vijek trajanja u kojem su njihova svojstva očuvana. U načelu, zbog zahtjeva u pogledu nečijeg aktivnog djelovanja (npr. dostavne službe, potrošača) da bi se očuvala njihova svojstva takve se biljke objektivno razlikuju od druge robe (tekstila, elektroničke opreme itd.). Ta druga roba nije „lako pokvarljiva ili s kratkim rokom trajanja” ako se skladišti u odgovarajućim uvjetima i potrošač samo mora izbjegavati njihovo izlaganje neuobičajenim uvjetima prije nego što ih vrati kako bi izbjegao odgovornost iz članka 14. stavka 2.

Stoga je potrebna procjena svakog pojedinog slučaja uzimajući u obzir njegu koja je potrebna biljkama kako bi dulje zadržale svoja svojstva, među ostalim i u slučaju da ih potrošač vraća. Stoga bi se pravo odustajanja trebalo primjenjivati samo ako predmetne biljke nisu „lako pokvarljive ili s kratkim rokom trajanja”.

5.11.4 *Originalno zatvorena roba radi zaštite zdravlja ili higijene*

Članak 16.

(e) *isporuke originalno zatvorene robe koja nije pogodna za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijene, a koja je nakon isporuke otvorena;*

Kako bi proizvod bio izuzet od prava odustajanja na temelju točke (e), trebali bi postojati stvarni zdravstveni ili higijenski razlozi za upotrebu originalno zatvorene ambalaže, koja se može sastojati od zaštitnog omota ili folije. To bi se izuzeće moglo na primjer primijeniti na sljedeću robu ako je potrošač nije otvorio nakon isporuke:

- *kozmetički proizvodi kao što su ruževi,*
- *četkice za zube, brijaći i slični proizvodi za osobnu higijenu.*

Sud je u predmetu C-681/17, *slewo*, presudio da se to izuzeće ne primjenjuje na madrace. Sud je konkretno naveo da narav robe može opravdati zatvaranje njezina pakiranja radi zaštite zdravlja ili higijene i da, posljedično, otvaranjem takvog pakiranja roba gubi jamstvo zaštite zdravlja ili higijene ⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹⁴¹⁾ Predmet C-681/17, *slewo*, ECLI:EU:C:2019:255, točka 37.

U skladu s tim, izuzeće od prava odustajanja na temelju članka 16. prvog stavka točke (e) primjenjuje se samo u slučaju kad nakon otvaranja pakiranja robu koja se u njoj nalazi **više nikako nije moguće staviti na tržište, zbog zaštite zdravlja ili higijene** jer je zbog same naravi te robe, nemoguće ili pretjerano teško da trgovac poduzme mjere koje omogućuju njezino ponovno stavljanje u prodaju a da se pritom ne povrijedi neki od tih zahtjeva ⁽¹⁴²⁾.

5.11.5 *Roba koja se miješa s drugim elementima od kojih se ne može odvojiti*

Članak 16.

(f) *isporuke robe koja se zbog svoje naravi nakon isporuke miješa s drugim elementima od kojih se ne može odvojiti;*

U uvodnoj izjavi 49. Direktive o pravima potrošača upućuje se na isporuku „goriva” kao primjer robe koja se neodvojivo miješa s drugim predmetima.

5.11.6 *Ugovori s konkretnim datumom ili rokom izvršavanja*

Članak 16.

(l) *pružanja usluga smještaja osim u boravišne svrhe, prijevoza robe, usluga iznajmljivanja automobila, ugostiteljskih usluga ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu ako ugovor predviđa konkretan datum ili rok izvršenja;*

Da bi se to izuzeće primjenjivalo, ugovorom bi trebalo propisati „konkretan datum ili rok izvršenja”. Ponovno, s obzirom na to da je riječ o izuzeću, trebalo bi ga usko tumačiti ⁽¹⁴³⁾. Stoga bi ga trebalo primjenjivati uzimajući u obzir razloge navedene u uvodnoj izjavi 49.: „[...] Odobranje prava odustajanja potrošaču može biti neprimjereno i u slučaju određenih usluga kad **sklapanje ugovora podrazumijeva čuvanje smještajnog kapaciteta** koji, kad bi pravo odustajanja bilo ostvareno, trgovcu može biti teško popuniti. Primjer za to je slučaj rezervacija u hotelima ili kod drugih kuća za odmor ili u slučaju kulturnih ili sportskih događaja.”. Stoga se ograničenje prava odustajanja na temelju članka 16. prvog stavka točke (l) ne bi trebalo primjenjivati na ugovore o aktivnostima u slobodnom vremenu koje nemaju ograničen kapacitet.

U uvodnoj izjavi 49. navode se sljedeći primjeri u kojima bi se primjenjivalo izuzeće na temelju članka 16. prvog stavka točke (l):

- *rezervacije u hotelima ili kod drugih kuća za odmor,*
- *kulturni ili sportski događaji te kazališne izvedbe na određeni dan,*
- *ugostiteljske usluge na rođendanskom slavlju ili vjenčanju na određeni dan.*

Slično tomu, izraz „prijevoz robe” trebalo bi široko tumačiti. U predmetu C-336/03, *easyCar*, koji se odnosio na Direktivu 97/7/EZ o prodaji na daljinu, Sud je presudio da „prijevoz” uključuje i stavljanje prijevoznog sredstva na raspolaganje potrošaču ⁽¹⁴⁴⁾. U skladu s tim tumačenjem najam kamiona za prijevoz robe na određeni datum mogao bi biti obuhvaćen izuzećem predviđenim u članku 16. prvom stavku točki (l) za „prijevoz robe”.

Naposljetku, iako su člankom 16. prvim stavkom točkom (l) obuhvaćeni ugovori o prijevozu robe, to se ne bi primjenjivalo na usluge skladištenja, čak i ako se pružaju na određene datume.

⁽¹⁴²⁾ Ibid., točka 40. Vidjeti i odjeljak 6.5.4. s pojedinostima o predmetu C-681/17.

⁽¹⁴³⁾ Daljnje smjernice o pravu odustajanja u pogledu aktivnosti u slobodnom vremenu trebao bi pružiti predmet C-96/21, *CTS Eventim*, koji je u tijeku i u kojem se razmatra situacija u kojoj trgovac ne pruža izravno potrošaču uslugu povezanu s aktivnostima u slobodnom vremenu, nego mu preprodaje pravo pristupa takvoj usluzi.

⁽¹⁴⁴⁾ Vidjeti C-336/03, *easyCar*, ECLI:EU:C:2005:150, posebno točke 26. i 31.

5.11.7 Popravci koje je zatražio potrošač

Članak 16.

(h) ugovore u kojima je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca u svrhu izvršavanja hitnih popravaka ili održavanja. Ako prilikom takvog dolaska trgovac pruži dodatne usluge povrh onih koje je potrošač posebno zatražio ili isporuči robu osim zamjenskih dijelova potrebnih za uslugu održavanja ili popravka, pravo odustajanja primjenjuje se na te dodatne usluge ili robu;

Izuzeće od prava odustajanja predviđeno člankom 16. prvim stavkom točkom (h) Direktive o pravima potrošača obuhvaća hitne popravke i održavanje.

Za sve ostale popravke koji nisu „hitni” potrošači imaju pravo odustajanja i trgovci ih, među ostalim, moraju obavijestiti o tom pravu. Ako trgovci nisu potrošače informirali o pravu odustajanja ili su to učinili sa zakašnjenjem, primjenjuju se članak 10. i članak 14. stavak 4. točka (a). Potrošači mogu ostvariti svoje pravo odustajanja u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. No u skladu s člankom 16. prvim stavkom točkom (a) potrošač gubi pravo odustajanja ako je usluga (popravka) u potpunosti izvršena. Da bi se to ograničenje primjenjivalo, trgovac mora dobiti: 1. prethodni izričiti pristanak potrošača; i 2. potvrdu potrošača da će izgubiti pravo odustajanja nakon potpunog izvršavanja ugovora. Ta dva uvjeta o početku izvršavanja usluge prije isteka roka za odustajanje propisana su u članku 7. stavku 3. za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i članku 8. stavku 8. za ugovore na daljinu.

Članak 16.

U slučaju ugovora o uslugama kojima potrošač preuzima obvezu plaćanja, ako je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca radi izvođenja popravaka, države članice mogu predvidjeti da potrošač gubi pravo odustajanja nakon što je usluga u potpunosti izvršena, pod uvjetom da je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača.

Ta regulatorna mogućnost u članku 16. trećem stavku uvedena Direktivom (EU) 2019/2161⁽¹⁴⁵⁾ omogućuje državama članicama da odstupe od uvjeta za gubitak prava odustajanja iz članka 16. prvog stavka točke (a) tako što će propisati da je za popravke obuhvaćene člankom 16. trećim stavkom dovoljno da trgovac dobije prethodni izričiti pristanak potrošača za početak izvršavanja. U skladu s tim, u tom slučaju trgovac ne mora dobiti i potvrdu potrošača da će izgubiti pravo odustajanja na temelju članka 7. stavka 3. ili članka 8. stavka 8.

5.12 Regulatorne mogućnosti u slučaju nezatraženih posjeta ili izleta

5.12.1 Uvod

Direktivom (EU) 2019/2161 izmijenjene su Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi i Direktiva o pravima potrošača na način da se državama članicama omogućuje donošenje odredaba za zaštitu legitimnih interesa potrošača u slučaju agresivnih i zavaravajućih marketinških ili prodajnih praksi u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira u cilju ili s učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima ako su takve odredbe proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača. Razlozi za te odredbe objašnjeni su u uvodnim izjavama od 54. do 57. Direktive (EU) 2019/2161, u kojima se ističu načelo supsidijarnosti i cilj lakšeg izvršavanja.

Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi sadržava opću odredbu koja državama članicama omogućuje da donose proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane nacionalne odredbe radi zaštite potrošača od agresivnih ili zavaravajućih nezatraženih posjeta i/ili izleta koje organizira trgovac (za više pojedinosti vidjeti odjeljak 1.1. Smjernica o Direktivi o nepoštenoj poslovnoj praksi).

⁽¹⁴⁵⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 42. Direktive (EU) 2019/2161.

Uz opću odredbu Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, izmijenjenom Direktivom o pravima potrošača omogućuje se državama članicama da donesu nacionalne odredbe kojima se predviđaju povoljnija pravila o pravu odustajanja. U tu svrhu države članice mogu u kontekstu članka 9. stavka 1.a, članka 10. stavka 2., članka 14. stavka 4. i članka 16. Direktive o pravima potrošača predvidjeti dulji rok za odustajanje od 30 dana (umjesto 14) ili odstupiti od nekoliko postojećih izuzeća od prava odustajanja u slučaju nezatraženih posjeta ili izleta.

Člankom 29. stavkom 1. Direktive o pravima potrošača od država članica zahtijeva se da do 28. studenoga 2021. obavijeste Komisiju o nacionalnim mjerama koje odstupaju od prava odustajanja i svim naknadnim izmjenama, odnosno da dostave posebnu obavijest u kojoj objašnjavaju u kojim je točno nacionalnim odredbama riječ, a ne samo opću obavijest o provedbenim mjerama.

5.12.2 Produljenje roka za odustajanje

Člankom 9. stavkom 1.a predviđeno je da države članice mogu produljiti rok za odustajanje od 14 dana na 30 dana za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira u cilju ili s učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima.

Članak 9.

1.a Države članice mogu donijeti pravila kojima se rok za odustajanje od 14 dana iz stavka 1. produljuje na 30 dana za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima, a u svrhu zaštite legitimnih interesa potrošača s obzirom na agresivnu ili zavaravajuću marketinšku ili prodajnu praksu. Takva pravila moraju biti proporcionalna, nediskriminirajuća i opravdana razlozima zaštite potrošača.

Direktivom (EU) 2019/2161 izmijenjeni su i članak 6. stavak 4., članak 9. stavak 2., članak 10. stavak 2. i članak 14. stavak 4., u kojima se upućuje na rok za odustajanje, kako bi se uzelo u obzir moguće produljenje tog razdoblja na 30 dana.

Članak 6. stavak 4.

4. Informacije iz stavka 1. točaka (h), i. i (j) ovog članka mogu se pružiti tako da se ispuni uzorak uputa o odustajanju naveden u Prilogu I.A. Smatra se da je trgovac ispunio zahtjeve u vezi s informiranjem utvrđene u stavku 1. točkama (h), i. i (j) ovog članka ako je obrazac s uzorkom uputa točno popunio i dostavio potrošaču. **Upućivanja na rok za odustajanje od 14 dana u uzorku uputa o odustajanju navedenom u Prilogu I.A zamjenjuje se upućivanjem na rok za odustajanje od 30 dana u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu s člankom 9. stavkom 1.a.**

Članak 9. stavak 2.

2. Ne dovodeći u pitanje članak 10., rok za odustajanje iz stavka 1. ovog članka istječe nakon 14 dana, **odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu sa stavkom 1.a ovog članka, nakon 30 dana od:**

Članak 10. stavak 2.

2. Ako je trgovac potrošaču pružio informacije predviđene u stavku 1. ovog članka u roku od 12 mjeseci od dana na koji se upućuje u članku 9. stavku 2., rok za odustajanje istječe nakon 14 dana, **odnosno, u slučajevima kada su države članice donijele pravila u skladu s člankom 9. stavkom 1.a, nakon 30 dana od dana na koji je potrošač primio te informacije.**

Članak 14. stavak 4.

4. Potrošač ne snosi troškove za:

- (b) cjelovitu ili djelomičnu isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, kad:
- (i.) potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka 14-dnevnog **ili 30-dnevnog roka iz članka 9.**

5.12.3 Odstupanja od izuzeća od prava odustajanja

Članak 16.

Države članice mogu odstupiti od izuzeća od prava odustajanja navedenih u prvom stavku točkama (a), (b), (c) i (e) za ugovore sklopljene u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima, a u svrhu zaštite legitimnih interesa potrošača s obzirom na agresivnu ili zavaravajuću marketinšku ili prodajnu praksu. Takve odredbe moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača.

U slučaju ugovora sklopljenih u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili izleta koje trgovac organizira u cilju ili s učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima države članice mogu odstupiti od sljedećih izuzeća od prava odustajanja:

- ugovori o uslugama nakon što je usluga u potpunosti izvršena (članak 16. prvi stavak točka (a)),
- isporuka robe ili usluga za koje cijena ovisi o fluktuacijama na financijskom tržištu na koje trgovac ne može utjecati i do kojih može doći tijekom roka za odustajanje (članak 16. prvi stavak točka (b)),
- isporuka robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču (članak 16. prvi stavak točka (c)),
- isporuka originalno zatvorene robe koja nije pogodna za povrat radi zaštite zdravlja ili higijene i koja je nakon isporuke otvorena (članak 16. prvi stavak točka (c)).

Odstupanje **ne znači nužno da se izuzeće** od prava odustajanja **uopće ne primjenjuje**. Ono može podrazumijevati i izmjenu postojećeg izuzeća kako bi se učinilo povoljnijim za potrošača, pri čemu se osigurava da je proporcionalno (među ostalim i u odnosu na legitimne interese trgovaca), nediskriminirajuće i opravdano na temelju zaštite potrošača.

6. Isporuka

Članak 18.

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

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

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

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

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

Članak 18. primjenjuje se samo na kupoprodajne ugovore, kako je izričito navedeno u članku 17. stavku 1. Odredbe članka 18. o trenutku isporuke povezane su sa zahtjevom iz članka 5. stavka 1. točke (d) i članka 6. stavka 1. točke (g) da se navede rok za isporuku robe.

U skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (g) o **ugovorima na daljinu i ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija** trgovac mora informirati potrošača o „roku do kojeg se trgovac obvezuje isporučiti robu”. Za **ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama** te se informacije u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (d) moraju pružiti „kad je to primjenjivo”.

Stoga se u **ugovorima sklopljenima u poslovnim prostorijama** te informacije ne moraju pružiti ako se roba isporučuje ili usluga izvršava odmah. Za ugovore sklopljene u poslovnim prostorijama te se informacije isto tako ne moraju pružiti ako prodavatelj planira isporučiti robu u roku od 30 dana navedenom u članku 18. stavku 1. (vidjeti i odjeljak 3. o obvezama u pogledu predugovornih informacija).

Važno je napomenuti da Direktiva ne sadržava posebna pravila za ugovore o uslugama u slučaju da trgovac ne navede rok za izvršavanje usluga. Posljedice takvog izostavljanja mogu biti uređene nacionalnim pravom.

U skladu s člankom 18. stavkom 2., ako trgovac ne isporuči robu u tom roku ili roku koji je naveden potrošaču, potrošač mora s trgovcem usuglasiti produljenje roka isporuke. Ako trgovac i dalje ne isporuči robu prije isteka produljenja, potrošač ima pravo na raskid ugovora.

No ako je navedeni rok isporuke ili standardni rok od 30 dana ključan (npr. za isporuku vjenčanice – vidjeti uvodnu izjavu 52.), a trgovac ne isporuči robu na vrijeme, potrošač ima pravo raskinuti ugovor odmah po isteku prvobitno usuglašenog roka.

Nacionalnim zakonima može se urediti način na koji bi potrošač trebao obavijestiti trgovca o raskidu ugovora (vidjeti uvodnu izjavu 52.).

U skladu s člankom 18. stavkom 4. nacionalnim zakonima potrošaču se mogu omogućiti drugi pravni lijekovi, s primjerima navedenima u uvodnoj izjavi 53.: „Osim što potrošač ima pravo raskinuti ugovor kad trgovac nije ispunio svoju obvezu isporuke robe u skladu s ovom Direktivom, potrošač može u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom iskoristiti druge pravne lijekove, **primjerice odobriti trgovcu dodatni rok za isporuku, prisilno izvršiti ugovor, obustaviti plaćanje i tražiti odštetu.**”

Prema članku 18. stavku 3. u slučaju raskida ugovora trgovac mora izvršiti povrat svih plaćenih iznosa bez nepotrebnog odlaganja. U Direktivi nije naveden rok za povrat novca. Ako postoji spor između potrošača i trgovca o roku za povrat novca, nadležna nacionalna tijela i sudovi morat će procijeniti svaki pojedini slučaj. U načelu bi nekoliko radnih dana trebalo biti dovoljno da trgovac obradi povrat novca.

7. Prijelaz rizika

Članak 20.

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

U skladu s člankom 20. rizik prelazi na potrošača i u slučaju kada se roba isporuči prijevozniku kojega je odabrao potrošač, a trgovac ga nije ponudio.

Pri redovitoj isporuci robe naručene elektroničkom trgovinom, poštom itd. često se događa da potrošač ne pregleda odmah isporučenu robu. U skladu s Direktivom rizik prelazi na potrošača kad uzme robu u fizički posjed neovisno o tome je li provjereno ima li na njoj nedostataka. No Direktiva (EU) 2019/771 o kupoprodaji robe sadržava zahtjev da se roba isporučuje bez nedostataka. U članku 11. te direktive navedena su pravila o teretu dokaza u pogledu neusklađenosti.

8. Naknade za korištenje sredstava plaćanja

Članak 19.

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

8.1 Uvod

Članak 19. primjenjuje se na korištenje „sredstava plaćanja”. Budući da ti pojmovi nisu definirani ni na koji način, članak 19. trebao bi se primjenjivati na sva sredstva plaćanja, uključujući gotovinu.

Trebalo bi napomenuti da „platne usluge” kao takve pripadaju kategoriji „financijskih usluga”, koje su isključene iz područja primjene Direktive o pravima potrošača u skladu s njezinim člankom 3. stavkom 3. točkom (d). Zbog toga pružatelji platnih usluga ne podliježu zahtjevima iz Direktive. Obveza iz članka 19. nije upućena pružateljima platnih usluga, već drugim trgovcima koji sklapaju ugovore s potrošačima i koji su obuhvaćeni Direktivom o pravima potrošača. Odredbom se trgovcima zabranjuje da za korištenje određenog sredstva plaćanja naplaćuju potrošačima naknade koje premašuju trošak koji za korištenje toga sredstva plaćanja obično snosi trgovac.

Područje primjene članka 19. znatno je smanjeno revidiranom Direktivom o platnim uslugama („revidirana Direktiva o platnim uslugama”), koja se primjenjuje od 13. siječnja 2018. Člankom 62. stavkom 4. revidirane Direktive o platnim uslugama izričito se zabranjuje naplaćivanje dodatnih naknada za:

- platne instrumente za koje su međubankovne naknade ⁽¹⁴⁶⁾ uređene Uredbom (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁴⁷⁾ o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica („Uredba o međubankovnim naknadama”); ta se zabrana odnosi na plaćanja potrošačkim debitnim i kreditnim karticama koje se upotrebljavaju u više od 95 % transakcija na kartičnom tržištu EU-a,
- platne usluge na koje se primjenjuje Uredba (EU) 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁴⁸⁾ o jedinstvenom području plaćanja u eurima (SEPA), tj. za kreditne transfere i izravna terećenja u eurima.

Slijedom toga članak 19. Uredbe o pravima potrošača ostaje relevantan samo za „kartice bez ograničenja”, odnosno komercijalne kartice kao što su kartice poduzeća i kartice koje izdaju takozvani trostrani sustavi, pri čemu kartice izdaju sami sustavi, koji bi se pritom smatrali bankom, i za plaćanja gotovinom.

No trebalo bi napomenuti da prema članku 62. stavku 5. revidirane Direktive o platnim uslugama države članice mogu zabraniti ili ograničiti dodatne naknade za određene platne instrumente koji nisu obuhvaćeni Uredbom o međubankovnim naknadama, kao što su prethodno navedene komercijalne kartice i kartice koje izdaju trostrani sustavi.

8.2 Definicija „naknada”

Članak 19. trebao bi se primjenjivati na sve vrste naknada koje su povezane sa sredstvom plaćanja, neovisno o tome kako su predstavljene potrošačima.

- *Na primjer, naknade kao što su **administrativne naknade, naknade za rezervaciju ili naknade za obradu** trebale bi biti obuhvaćene člankom 19. ako se mogu izbjeći korištenjem posebnog sredstva plaćanja.*

Popusti odobreni potrošačima za korištenje određenog sredstva plaćanja, najčešće izravnog terećenja, ne bi se automatski trebali smatrati „naknadama” naplaćenima za korištenje drugih dostupnih sredstava plaćanja u smislu članka 19. To je zato što se „popust” može temeljiti na legitimnom interesu trgovca da potiče određena sredstva plaćanja koja su učinkovitija s obzirom na njegovu poslovnu strukturu ⁽¹⁴⁹⁾.

⁽¹⁴⁶⁾ Višestrane međubankovne naknade višestrano su dogovorene naknade između pružatelja platnih usluga platitelja/potrošača i pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja/trgovca.

⁽¹⁴⁷⁾ Uredba (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica (SL L 123, 19.5.2015., str. 1.).

⁽¹⁴⁸⁾ Uredba (EU) br. 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2012. o utvrđivanju tehničkih i poslovnih zahtjeva za kreditne transfere i izravna terećenja u eurima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 (SL L 94, 30.3.2012., str. 22.).

⁽¹⁴⁹⁾ Točnije, izravno terećenje trgovcu omogućuje predviđanje novčanog toka. Popust za korištenje izravnog terećenja može se stoga odobriti ne toliko za korištenje određenog sredstva plaćanja koliko da bi se potaknulo potrošača da redovito plaća na određeni datum.

No ne može se isključiti da se naplaćivanje dodatnih naknada u smislu članka 19. može postići davanjem jednakih ili različitih popusta za različita sredstva plaćanja i izuzimanjem, na primjer, samo jednog ili dvaju načina plaćanja iz sustava popusta. Trebalo bi ocijeniti usklađenost svakog sustava popusta s člankom 19. za svaki pojedini slučaj.

Člankom 19. uređene su „naknade” koje se naplaćuju za korištenje određenog sredstva plaćanja. On ne sprečava trgovce da naplaćuju različite cijene za istu robu ili usluge kad se prodaju različitim prodajnim kanalima.

— *Na primjer, viša cijena mogla bi se naplatiti za ulaznicu za koncert koja se izdaje izravno u dvorani, a niža cijena mogla bi se naplatiti na drugim prodajnim mjestima.*

8.3 Definicija „troška” koji snosi trgovac

8.3.1 Naknada koja se zaračunava trgovcima i drugi izravni troškovi

Pojam „troška koji snosi trgovac” iz članka 19. nije definiran u Direktivi niti se navode pojedinosti o njemu.

Za većinu trgovaca **naknada koja se zaračunava trgovcima** najveći je pojedinačni dio troškova prihvaćanja kartičnih plaćanja. Naknade koje se zaračunavaju trgovcima uglavnom uključuju:

- (1) međubankovnu naknadu koju plaća banka trgovca (banka prihvatitelja) izdavatelju kartice ⁽¹⁵⁰⁾;
- (2) naknade koje banka trgovca plaća sustavu (npr. Visa ili MasterCard); i
- (3) maržu koju zadržava banka trgovca za pokrivanje troškova i dobiti.

Za transakcije kreditnih kartica naknade koje se zaračunavaju trgovcima obično se utvrđene kao postotak transakcijske vrijednosti, dok je za transakcije debitnih kartica uobičajenija paušalna stopa, iako ne u svim slučajevima. Naknada koja se zaračunava trgovcima znatno se razlikuje ovisno o prometu, poslovnom sektoru i drugim karakteristikama trgovca.

Nadalje, **mogu postojati transakcijske ili režijske naknade koje trgovac plaća banci prihvatitelja ili posredniku za platne usluge.**

Posrednici platnih usluga omogućuju nekim trgovcima na malo da prihvaćaju sigurna plaćanja i mogu naplaćivati pružanje funkcionalnosti plaćanja, otkrivanje prijevара i usluge upravljanja i/ili usluge koje obično pružaju banke prihvatitelja. ⁽¹⁵¹⁾

8.3.2 Opći troškovi poslovanja

Trgovci obično snose druge troškove poslovanja, koji mogu biti neizravno povezani s prihvaćanjem ili obradom plaćanja na temelju korištenih sredstava. To su uglavnom administrativni troškovi, naknade za instalaciju i postavljanje opreme te troškovi koji proizlaze iz praćenja prijevара i upravljanja rizicima.

8.3.3 Prihvatljivi troškovi koji opravdavaju naknadu za korištenje sredstava plaćanja

Samo bi **naknade koje se izravno naplaćuju trgovcu** za korištenje sredstava plaćanja trebalo smatrati „troškom” tog sredstva plaćanja u smislu članka 19.

Troškovi trgovca koji se legitimno mogu uzeti u obzir kako bi se opravdale naknade potrošačima **naknade su koje se zaračunavaju trgovcima i transakcijske ili režijske naknade koje se plaćaju posrednicima za neke ili sve usluge trgovcima koje obično pružaju banke prihvatitelja.** U tim slučajevima posrednik obično posluje s bankom prihvatitelja i djeluje kao kontaktna točka za trgovce na malo, pri čemu obračunava maržu na naknade banke prihvatitelja za povezane usluge.

⁽¹⁵⁰⁾ Uredba (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica (SL L 123, 19.5.2015., str. 1.) međubankovne naknade ograničavaju se na 0,2 % transakcijske vrijednosti za potrošačke debitne kartice i 0,3 % za potrošačke kreditne kartice. Time se jasno određuje jedan dio troškova koje snosi trgovac.

⁽¹⁵¹⁾ Posrednici za platne usluge omogućuju nekim trgovcima na malo da prihvaćaju sigurna plaćanja internetom ili u drugim situacijama kad „vlasnik kartice nije prisutan”, na primjer narudžbe preko pozivnih centara ili poštom. Posrednici mogu naplaćivati: i. opremu i usluge potrebne za prihvaćanje plaćanja internetom i drugih plaćanja na daljinu, kao što je funkcionalnost plaćanja za internetske stranice trgovca na malo, i/ili ii. usluge otkrivanja prijevара i usluge upravljanja (za koje su neki posrednici specijalizirani), i/ili neke ili sve usluge trgovcima koje obično pružaju banke prihvatitelja, sve do potpune obrade transakcije. U tim slučajevima posrednik obično posluje s bankom prihvatitelja i djeluje kao kontaktna točka za trgovce na malo, pri čemu obračunava maržu na povezane naknade prihvatitelja.

Trgovac odlučuje hoće li na primjer pružanje sljedećih proizvoda/usluga povjeriti podugovarateljima:

- nabava i održavanje opreme za prodajna mjesta, kao što su uređaji s čipom i PIN-om (*chip-and-pin*),
- praćenje prijevara i održavanje usklađenosti sa standardima za sigurnost podataka u industriji kartica za plaćanje (*Payment Card Industry Data Security Standards, PCI DSS*), koji pomažu u sprečavanju prijevara, kako zahtijevaju sve velike kartične mreže,
- razvoj i održavanje infrastrukture za obradu kartičnih plaćanja, kao što je funkcionalnost plaćanja za internetske stranice ili pozivne centre, i
- obuka osoblja.

Troškovi opreme za plaćanje te troškovi otkrivanja prijevara i usluga upravljanja (ili sličnih usluga) trebali bi se umjesto toga smatrati općim troškovima poslovanja, neovisno o tome jesu li nastali izravno za trgovca ili su eksternalizirani. Ako su eksternalizirani, obično se naplaćuju zasebno od glavnih „režijskih naknada” ili naknada koje se zaračunavaju trgovcima.

Obrada plaćanja i rukovanje gotovinom uključuju **troškove osoblja**, koje je teško kvantificirati jer su često uključeni u ukupne administrativne troškove. Troškovi koji proizlaze iz **praćenja prijevara i upravljanja rizicima** znatno se razlikuju među sektorima i trgovcima, no smatra se da se općenito smanjuju zahvaljujući uvođenju novih tehnologija elektroničkog plaćanja. Budući da su ti troškovi neodvojivi od pojedine poslovne aktivnosti (čak i ako su nastali kako bi se osigurala usklađenost s propisima), ni oni ne bi trebali biti uključeni u pojam „troška korištenja određenog sredstva plaćanja” iz članka 19. te bi ih se umjesto toga trebalo smatrati dijelom općih troškova poslovanja.

Taj argument posebno vrijedi za poduzeća koja prodaju robu ili pružaju usluge samo na internetu i prihvaćaju samo elektronička sredstva plaćanja. Za takva poduzeća troškovi osoblja nastali pri obradi elektroničkog plaćanja i troškovi koji proizlaze iz praćenja prijevara i upravljanja rizicima temeljni su elementi njihova poslovnog modela.

Nadalje, s praktičnijeg bi stajališta uključivanje svih mogućih elemenata eventualno povezanih sa sredstvom plaćanja, makar neizravno, u pojam „troška” **otežalo provedbu članka 19. i spriječilo njegov učinak u praksi (tzv. effet utile)**. To je točno s obzirom na to da je na primjer vrlo malo informacija o administrativnim troškovima javno dostupno i da se točan trošak opreme i/ili instalacije može izračunati samo podjelom iznosa na nepoznat broj transakcija. Stoga bi trgovci trebali nadoknaditi te troškove cijenom svoje robe ili usluga, a ne naplaćivanjem dodatnih naknada potrošačima ovisno o korištenju nekog sredstva plaćanja.

8.4 **Plaćanja gotovinom u stranoj valuti**

Plaćanje gotovinom u stranoj valuti isto je tako „sredstvo plaćanja” u smislu članka 19. Stoga trgovac ne bi trebao upotrijebiti konverziju valute kako bi zapravo potrošaču nametnuo dodatne naknade za plaćanje koje nisu opravdane stvarnim troškovima nastalima zbog mogućnosti plaćanja gotovinom u stranoj valuti (posebno troškovima koje snosi trgovac za konverziju primljene gotovine):

- *na primjer, ako trgovac koji vodi restoran na udaljenom području iznimno od turista prihvati plaćanje gotovinom u stranoj valuti, primijenjeni devizni tečaj može biti nešto viši od stvarnoga kako bi se pokrili izvanredni trošak putovanja trgovca do najbliže banke i sve naknade koje banka primjenjuje za konverziju,*
- *no primjenom prekomjernog deviznog tečaja u navedenom scenariju povrijedio bi se članak 19. jer bi prihodi od takve transakcije znatno premašili izvanredne troškove,*
- *s druge strane, ako je prihvaćanje gotovine u stranoj valuti kao sredstvo plaćanja standardna poslovna praksa za trgovca, vjerojatno je da će prihvatljivi troškovi biti samo primjenjive naknade za konverziju valute. Primjer je za to restoran u odmaralištu u koji često dolaze turisti koji plaćaju gotovinom u stranoj valuti.*

9. Komunikacija telefonom

Članak 21.

Države članice osiguravaju da kad trgovac raspolaže telefonskom linijom kako bi ga se u vezi sa sklopljenim ugovorom moglo zvati telefonom, potrošač koji zove trgovca nije obvezan platiti više od osnovne tarife poziva.

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

Cilj je te odredbe zaštititi potrošače od dodatnih troškova ako trebaju nazvati trgovca s kojim su sklopili ugovor, na primjer ako imaju reklamaciju. Takvi telefonski pozivi ne smiju zahtijevati od potrošača da plati više od „osnovne tarife”. Direktivom (EU) 2019/2161 izmijenjen je članak 3. stavak 3. točka (k) Direktive o pravima potrošača kako bi se područje primjene članka 21. proširilo i na usluge prijevoza putnika.

Iako se u Direktivi o pravima potrošača ne navodi izričita definicija osnovne tarife, namjera je da se trgovce obveže da osiguraju da potrošači ne plaćaju više od **neto troška** elektroničke komunikacijske usluge za pozive na koje se primjenjuje članak 21. To je potvrdio Sud u predmetu C-568/15, navodeći da „osnovna tarifa” odgovara uobičajenom trošku uobičajenog poziva koji potrošač može očekivati te ne zahtijeva da ga trgovac obavijesti o tom trošku ⁽¹⁵²⁾. Drugim riječima, trošak poziva ne smije premašivati trošak poziva na **uobičajeni (geografski) broj fiksne linije ili mobilne linije**.

Negeografski brojevi koje pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga obično uključuju u svoje ponude „paketa” minuta po fiksnoj mjesečnoj cijeni i brojevi koji se naplaćuju po tarifama koje nisu više od poziva na geografske brojeve isto su tako primjeri brojeva koji se naplaćuju po osnovnoj tarifi.

S druge strane, rasponi brojeva na koje se obično primjenjuje **poseban sustav tarifa** vjerojatno neće ispuniti zahtjev „osnovne tarife”. Takozvani **brojevi za usluge s posebnom tarifom** obično korisnicima (trgovcima) omogućuju da financiraju troškove pozivnih centara ili im pridonesu ili da ostvare dodatne prihode od tih telefonskih poziva dijeljenjem prihoda s telekomunikacijskim operatorima. U praksi nije vjerojatno da će se pozivi na brojeve za usluge s posebnom tarifom naplatiti po „osnovnoj tarifi”. Sud je u predmetu C-568/15 pojasnio i da, dok god se poštuje pravilo „osnovne tarife”, nije važno ostvaruje li trgovac dobit takvim pozivima ⁽¹⁵³⁾.

Iako se člankom 21. ograničava trošak telefonskih poziva, stvarna cijena pozivanja trgovca u svrhe obuhvaćene člankom 21. i dalje će se razlikovati za različite potrošače ovisno o pružatelju elektroničkih komunikacijskih usluga odabranom za poziv.

Pojam „osnovne tarife” za potrebe Direktive o pravima potrošača ne bi trebalo tumačiti kao obvezivanje trgovca na upotrebu takozvanih besplatnih telefonskih brojeva, koji su općenito besplatni za pozivatelja. Ne bi ga trebalo tumačiti ni kao obvezivanje trgovca da odabere određenog pružatelja telekomunikacijskih usluga ili prijeđe s mobilne na fiksnu telefoniju ili obratno.

Članak 21. ne bi trebao utjecati na postojeće razlike domaćih, međunarodnih i mobilnih tarifa za pozive u *roamingu* koje naplaćuju pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga. Dakle, potrošač koji zove prodavatelja koji ima sjedište u drugoj državi članici može platiti više za poziv nego domaći kupci trgovca.

Presuda Suda u predmetu C-332/17, *Starman* ⁽¹⁵⁴⁾, odnosila se na situaciju u kojoj u svrhe obuhvaćene člankom 21. trgovac potrošačima stavlja na raspolaganje, broj koji se naplaćuje po osnovnoj tarifi i skraćeni telefonski broj koji se naplaćuje po tarifi višoj od osnovne tarife kad se poziv upućuje s mobilnog telefona. Sud je smatrao da je i u takvoj situaciji protivno članku 21. ako trgovac potrošaču naplati tarifu višu od osnovne. To se primjenjuje neovisno o tome je li trgovac na razumljiv i lako dostupan način informirao potrošača o postojanju alternativnog telefonskog broja koji se naplaćuje po osnovnoj tarifi, a potrošač se ipak dobrovoljno odlučio za drugi broj za potrebe članka 21.:

⁽¹⁵²⁾ Predmet C-586/15, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, ECLI:EU:C:2017:154, točka 22.

⁽¹⁵³⁾ *Ibid.*, točke 31. i 32.

⁽¹⁵⁴⁾ Predmet C-332/17, *Starman*, ECLI:EU:C:2018:721.

„članak 21. prvi stavak Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da mu se protivi to da, ako je trgovac svim svojim korisnicima stavio na raspolaganje jedan ili više skraćenih telefonskih brojeva po tarifi višoj od osnovne, korisnici koji su sklopili ugovor s tim trgovcem plaćaju više od osnovne tarife kada navedenog trgovca zovu telefonom u vezi s tim ugovorom.”⁽¹⁵⁵⁾.

U skladu s tim, čak i ako je potrošač (greškom) nazvao skuplji alternativni telefonski broj umjesto broja koji se naplaćuje po „osnovnoj tarifi”, taj potrošač i dalje ima pravo platiti samo „osnovnu tarifu” za taj poziv. Da bi se u takvom slučaju ostvarilo pravo predviđeno člankom 21., potrošač mora na temelju nacionalnog prava predmetne države članice imati pristup odgovarajućim pravnim lijekovima, odnosno mogućnost da zatraži naknadu za plaćenu cijenu koja premašuje osnovnu tarifu.

Presudom Suda kao takvom ne zabranjuje se trgovcima da upotrebljavaju različite vrste brojeva u druge svrhe osim onih obuhvaćenih člankom 21., npr. za rezervacije. No ti bi trgovci pritom trebali nastojati osigurati da potrošači biraju točan broj, odnosno broj koji se naplaćuje po osnovnoj tarifi, kad zovu u svrhe obuhvaćene člankom 21.

10. Dodatna plaćanja

Članak 22.

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

Na temelju članka 3. stavka 3. točke (k) zabrana iz članka 22. o upotrebi unaprijed označenih polja za pružanje i naplaćivanje dodatne robe/usluga primjenjuje se i na usluge prijevoza putnika. Nadalje, primjenjuje se neovisno o tome podliježe li dodatna usluga sama po sebi općenito Direktivi. Unaprijed označena polja zabranjena člankom 22. mogu se na primjer odnositi na sljedeće:

- mogućnost brze dostave ili ugovor o održavanju pri kupnji informatičke opreme,
- ugovor o osiguranju pri kupnji zrakoplovne karte.

11. Izvršenje

11.1 Javna i privatna provedba

U skladu s člankom 23. države članice moraju osigurati **postojanje odgovarajućih i učinkovitih načina** za ispunjavanje odredaba Direktive.

Članak 23.

1. Države članice osiguravaju postojanje odgovarajućih i učinkovitih načina za osiguravanje poštovanja ove Direktive.
2. Načini iz stavka 1. uključuju odredbe prema kojima jedno ili više dolje navedenih tijela, kako su određena nacionalnim pravom, mogu na temelju nacionalnog prava pokrenuti postupak na sudu ili kod nadležnog administrativnog tijela kako bi osigurala primjenu nacionalnih odredaba kojom se ova Direktiva prenosi:
 - (a) javna tijela ili njihovi predstavnici;
 - (b) organizacije potrošača koje imaju legitimni interes štiti prava potrošača;
 - (c) profesionalne organizacije koje imaju legitimni interes djelovati.

⁽¹⁵⁵⁾ Ibid., točka 33.

U nekoliko odredaba Direktive o pravima potrošača predviđeni su izravni pravni lijekovi za slučaj da trgovac ne postupi u skladu s odgovarajućim obvezama. Točnije, u članku 6. stavku 6., članku 10., članku 18. stavku 2. i članku 22. Direktive o pravima potrošača predviđeni su posebni pravni lijekovi za potrošače, člankom 21. trgovcu se zabranjuje da od potrošača traži da plati više od „osnovne tarife” za telefonske upite nakon sklapanja ugovora, a člankom 27. potrošača se oslobađa obveze plaćanja bilo kakve naknade u slučajevima prodaje po inerciji. Kako je navedeno u uvodnoj izjavi 14. Direktive o pravima potrošača, ona nema učinka na nacionalno pravo u području ugovornog prava za pravne aspekte ugovora koji se ne uređuju tom direktivom, uključujući nacionalno pravo povezano s općenitim pravnim lijekovima u području ugovora. U skladu s tim, države članice u nacionalnom pravu mogu predvidjeti dodatne pravne lijekove u području ugovora.

Potrošači takve pravne lijekove mogu upotrijebiti u okviru pojedinačnih tužbi. Nadalje, Direktivom (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁵⁶⁾ o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u svim je državama članicama uvedena mogućnost da se Direktiva o pravima potrošača izvršava i **predstavničkim tužbama**. Takve tužbe mogu podnijeti kvalificirani subjekti koji u ime pogođenih potrošača traže mjere zabrane i mjere popravljanja štete ⁽¹⁵⁷⁾.

11.2 *Primjena na trgovce iz trećih zemalja*

Primjena Direktive o pravima potrošača na trgovce izvan EU-a podliježe Uredbi (EZ) br. 864/2007 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁵⁸⁾ o pravu koje se primjenjuje na izvanugovorne obveze (Uredba Rim II) i Uredbi (EZ) br. 593/2008 o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Uredba Rim I). Uredbe Rim I i Rim II primjenjive su i u građanskim i u trgovačkim sporovima. Direktivom o pravima potrošača predviđene su izvanugovorne obveze (posebno obveze u pogledu predugovornih informacija, zabrana unaprijed označenih polja itd.) i ugovorne obveze (posebno pravo odustajanja, pravila o isporuci robe i potvrda ugovora).

Za izvanugovorne obveze, a posebno obveze u pogledu predugovornih informacija iz Direktive o pravima potrošača, mjerodavno pravo određeno na temelju Uredbe Rim II bilo bi pravo koje bi se primjenjivalo na ugovor da je sklopljen ⁽¹⁵⁹⁾. Stoga se na temelju Uredbe Rim I u građanskim i trgovačkim stvarima upotrebljava isti skup kriterija za određivanje mjerodavnog prava za izvanugovorne i ugovorne obveze. **To znači da bi ugovorne i izvanugovorne obveze podlijegale istom mjerodavnom pravu** osim ako ugovorne strane nisu dogovorile drukčije. No na sporazume o odabiru prava primjenjuju se ograničenja utvrđena uredbama Rim I i Rim II.

U skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (b) Uredbe Rim I, ako potrošač sklapa ugovor s trgovcem u drugoj zemlji, koji bilo kojim sredstvima usmjerava svoje komercijalne aktivnosti na državu boravišta potrošača, ugovor općenito podliježe pravu države u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište. Pojam „usmjeravanja” komercijalnih ili profesionalnih aktivnosti na zemlju potrošača dodatno je objašnjen u odjeljku 3.1.8. ovih Smjernica.

U skladu s člankom 6. stavkom 2. Uredbe Rim I, ako ugovorne strane odaberu drugo primjenjivo pravo, tim odabirom ne smije se potrošača lišiti zaštite koja mu je osigurana zakonskim odredbama zemlje uobičajenog boravišta potrošača, od kojih strane ne mogu odstupiti u svojem ugovoru.

Takve su „obvezne odredbe” prava i obveze predviđeni u Direktivi o pravima potrošača jer je člankom 25. propisano da se potrošači ne mogu odreći prava koje im je dodijeljeno nacionalnim mjerama kojima se prenosi ta direktiva. U skladu s tim, kad god se trgovac iz treće zemlje usmjeri na potrošače u jednoj ili više država članica EU-a, taj trgovac mora ispunjavati zahtjeve iz Direktive o pravima potrošača, a posebno obveze u pogledu predugovornih informacija i pravo odustajanja od ugovora.

⁽¹⁵⁶⁾ Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (SL L 409, 4.12.2020., str. 1.).

⁽¹⁵⁷⁾ Vidjeti članak 4. Direktive (EU) 2020/1828.

⁽¹⁵⁸⁾ Uredba (EZ) br. 864/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. srpnja 2007. o pravu koje se primjenjuje na izvanugovorne obveze („Rim II”) (SL L 199, 31.7.2007., str. 40.).

⁽¹⁵⁹⁾ Članak 12. stavak 1. Uredbe Rim II.

11.3 Sankcije

U članku 24. Direktive o pravima potrošača riječ je o sankcijama za povrede nacionalnih pravila kojima se prenosi Direktiva. Stavkom 1. od država članica zahtijeva se da utvrde pravila o sankcijama primjenjivima na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju Direktive o pravima potrošača. Na državama članicama je da odluče o vrsti primjenjivih sankcija i utvrde postupke za njihovo uvođenje, dok god su one učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

Pravila o sankcijama razlikuju se od prethodno navedenih pravila o pojedinačnim pravnim lijekovima u slučaju ugovora za pojedine potrošače na koje se primjenjuju, ali ih i nadopunjuju.

Direktivom (EU) 2019/2161 uvedeni su dodatni zahtjevi u članak 24. Prvo, propisuje se netaksativan indikativni popis kriterija za primjenu sankcija (stavak 2.). Drugo, utvrđuju se konkretnija pravila (stavci 3. i 4.) o novčanim kaznama za velike prekogranične povrede koje podliježu koordiniranim djelovanjima izvršavanja u skladu s Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁶⁰⁾ o suradnji u zaštiti potrošača („Uredba o suradnji u zaštiti potrošača”).

U uvodnoj izjavi 15. Direktive (EU) 2019/2161 potiču se države članice da bi pri raspodjeli prihoda od novčanih kazni trebale „razmotriti jačanje zaštite općeg interesa potrošača kao i drugih zaštićenih javnih interesa”.

Stavkom 5. zahtijeva se od država članica da obavješćuju Komisiju o nacionalnim pravilima o sankcijama i svim naknadnim izmjenama, odnosno da dostave posebnu obavijest u kojoj objašnjavaju o kojim je točno nacionalnim odredbama riječ, a ne samo opću obavijest o provedbenim mjerama.

11.3.1 Kriteriji za izricanje sankcija

U članku 24. stavku 2. naveden je popis šest netaksativnih i indikativnih kriterija koje bi nadležna tijela i sudovi država članica trebali uzeti u obzir pri izricanju sankcija. Primjenjuju se „prema potrebi” na sve povrede na nacionalnoj i prekograničnoj razini.

Članak 24.

2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći netaksativni i indikativni kriteriji:

- (a) narav, težina, opseg i trajanje povrede;
- (b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
- (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;
- (d) financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede ako su relevantni podaci dostupni;
- (e) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća;
- (f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj.

U uvodnoj izjavi 7. Direktive (EU) 2019/2161 objašnjavaju se neki kriteriji. U uvodnoj izjavi 8. pojašnjava se da oni „možda neće biti relevantni pri odlučivanju o sankcijama za svaku povredu, posebice ne za lakše povrede”. Osim toga, „[d]ržave članice trebale bi uzeti u obzir i druga opća pravna načela koja su primjenjiva na izricanje sankcija, poput načela *non bis in idem*”.

Za primjenu kriterija navedenih u točkama (a) i (f) važno je da je povreda namjerna. No namjera **nije** nužan kriterij za izricanje sankcija u slučaju povrede.

Kriterijem navedenim u točki (c) obuhvaćene su iste ili drukčije prethodne povrede Direktive o pravima potrošača koje je predmetni trgovac počinio.

⁽¹⁶⁰⁾ Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1.).

Kriterij naveden u točki (e) odnosi se na slučajeve u kojima je ista povreda počinjena u nekoliko država članica. Primjenjuje se samo ako su informacije o sankcijama koje su druge države članice izrekle za istu povredu dostupne u okviru mehanizma suradnje uspostavljenog u skladu s Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača.

Ovisno o okolnostima slučaja sankcije izrečene istom trgovcu u drugim državama članicama za istu povredu mogle bi upućivati na veći opseg i težinu u skladu s točkom (a) i/ili se smatrati „prethodnom povredom” u skladu s točkom (c). Stoga bi sankcije izrečene za istu povredu u drugim državama članicama mogle biti otegotna okolnost. Izricanje sankcija za istu povredu u drugim državama članicama moglo bi se razmatrati i u vezi s drugim „otegotnim” okolnostima obuhvaćenima ostalim kriterijima iz točke (f), u kojoj se općenito upućuje na „sve ostale” otegotne ili olakotne okolnosti. Međutim, sankcija koju je druga država članica izrekla istom trgovcu za istu povredu može biti relevantna i za primjenu načela *non bis in idem* u skladu s nacionalnim pravom i člankom 10. stavkom 2. Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača ⁽¹⁶¹⁾.

11.3.2 Sankcije u kontekstu koordiniranih djelovanja izvršavanja u skladu s Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača

Člankom 24. stavcima 3. i 4. predviđena su dodatna, preskriptivnija pravila (u usporedbi s općim pravilom u stavku 1.) o sankcijama koje moraju biti dostupne u nacionalnom pravu za **povrede koje podliježu opsežnim provjerama na razini EU-a iz Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača**.

Člankom 21. Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača od nadležnih tijela država članica na koja se odnose opsežne provjere na razini EU-a zahtijeva se **da protiv trgovca odgovornog za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije poduzimaju izvršne mjere, uključujući izricanje sankcija, na djelotvoran, učinkovit i koordiniran način**. „Raširene povrede” i „raširene povrede s dimenzijom Unije” prekogranične su povrede definirane u članku 3. točkama 3. i 4. Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača ⁽¹⁶²⁾.

Za tu kategoriju povreda člankom 24. stavkom 3. zahtijeva se od država članica da predvide **mogućnost izricanja novčanih kazni, pri čemu najveći iznos kazne mora iznositi najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca**. U skladu s tim države članice mogu odrediti da prag za najveći iznos novčane kazne iznosi i više od 4 % godišnjeg prometa trgovca. Mogu odabrati i da se novčana kazna primjenjuje na temelju većeg referentnog prometa, kao što je promet trgovca na globalnoj razini. Isto tako, mogu proširiti sankcije dostupne u okviru opsežnih provjera na temelju Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača na druge vrste povreda, kao što su povrede na nacionalnoj razini.

Ako nisu dostupne informacije o godišnjem prometu trgovca, na primjer u slučaju novoosnovanih poduzeća, države članice obvezne su u skladu s člankom 24. stavkom 4. predvidjeti mogućnost izricanja **novčane kazne u najvećem iznosu od najmanje 2 milijuna EUR**. Države članice i u tom slučaju mogu odrediti prag najveće novčane kazne viši od 2 milijuna EUR.

Tim usklađivanjem nacionalnih pravila o novčanim kaznama nastoji se osigurati da su mjere izvršavanja moguće i usklađene u svim državama članicama koje sudjeluju u opsežnim provjerama na razini EU-a u okviru suradnje u zaštiti potrošača.

⁽¹⁶¹⁾ Članak 10. stavak 2. Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača: „Provedba i izvršavanje ovlasti utvrđenih u članku 9. pri primjeni ove Uredbe moraju biti razmjerni pravu Unije i nacionalnom pravu te usklađeni s pravom Unije i nacionalnim pravom, među ostalim i s primjenjivim postupovnim jamstvima i načelima Povelje Europske unije o temeljnim pravima. Istražne mjere i mjere izvršavanja donesene pri primjeni ove Uredbe moraju biti primjerene naravi povrede propisa Unije kojima se štite interesi potrošača i cjelokupnoj stvarnoj ili potencijalnoj šteti uzrokovanoj povredom propisa Unije kojima se štite interesi potrošača.”

⁽¹⁶²⁾ Članak 3. stavak 3. Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača: „raširena povreda” znači: (a) svako činjenje ili propuštanje protivno propisima Unije kojima se štite interesi potrošača, a kojim je nanosena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama koje nisu država članica u kojoj: i. je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo; ii. trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima poslovni nastan; ili iii. se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem; ili (b) sva činjenja ili propuštanja protivna propisima Unije kojima se štite interesi potrošača, a kojima je nanosena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama;”

Članak 3. stavak 4. Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača: „raširena povreda s dimenzijom Unije” znači raširena povreda kojom je nanosena, kojom se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije;”

Izricanje novčanih kazni u skladu s člankom 24. stavcima 3. i 4. podliježe zajedničkim kriterijima navedenima u članku 24. stavku 2., uključujući posebno „narav, težin[u], opseg i trajanje povrede”. **Stvarna kazna koju izrekne nadležno tijelo ili sud u određenom slučaju može biti niža** od prethodno opisanih najvećih iznosa, ovisno o naravi, težini i drugim relevantnim karakteristikama povrede.

Ovisno o obvezama koordinacije na temelju Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača nadležno tijelo ili sud može odlučiti uvesti periodične novčane kazne (npr. dnevne novčane kazne) dok trgovac ne prestane s povredom. Osim toga, mogao bi donijeti uvjetnu odluku o izricanju novčane kazne ako trgovac unatoč sudskom nalogu u tu svrhu ne zaustavi povredu u propisanom roku.

Relevantni promet koji treba uzeti u obzir za izračun novčane kazne promet je ostvaren u državi članici koja izriče novčanu kaznu. No članak 24. stavak 3. omogućuje i određivanje novčane kazne na temelju prometa koji je trgovac ostvario **u svim državama članicama obuhvaćenima opsežnim provjerama** ako zbog koordinacije na temelju Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača jedna država članica izrekne novčanu kaznu u ime država članica sudionica.

U uvodnoj izjavi 10. Direktive (EU) 2019/2161 pojašnjava se da „[u] određenim slučajevima trgovac može biti i skupina poduzeća”. Stoga, ako je **trgovac odgovoran za povredu skupina poduzeća**, pri izračunu novčane kazne uzet će se u obzir kombinirani promet skupine u relevantnim državama članicama.

U Direktivi nije definirana referentna godina za potrebe definicije godišnjeg prometa. Stoga pri utvrđivanju novčane kazne nacionalna tijela mogu upotrijebiti, na primjer, **najnovije dostupne podatke o godišnjem prometu** u trenutku donošenja odluke o sankciji (odnosno u prethodnoj poslovnoj godini).

PRILOG

**Popis predmeta Suda iz ove Obavijesti
(prema godini presude)**

Broj i naziv predmeta	Pitanja	Odjeljak u Obavijesti
1999.		
C-423/97 – Travel Vac	Direktiva 85/577/EEZ – Područje primjene – Ugovori o vremenski ograničenoj uporabi nekretnina – Pravo na odricanje	2.1 Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija trgovca
2005.		
C-20/03 – Burmanjer	Pokretna prodaja – Sklapanje ugovora o pretplatama na periodične publikacije – Prethodno odobrenje	1.4 Ugovori s mješovitom svrhom
2009.		
C-489/07 – Messner	Direktiva 97/7/EZ – Zaštita potrošača – Ugovori na daljinu – Iskorištavanje korisnikova prava odustajanja – Naknada za upotrebu koja se plaća prodavatelju	5.5.4 Odgovornost potrošača za nepravilno rukovanje robom
2012.		
C-49/11 – Content Services	Direktiva 97/7/EZ – Ugovori na daljinu – Informiranje potrošača – Dostavljene ili primljene informacije – Trajni medij – Značenje – Hiperpoveznica na internetskim stranicama pružatelja usluga – Pravo odustajanja	4.4 Potvrda ugovora
2016.		
C-149/15 – Wathelet	Direktiva 1999/44/EZ – Prodaja robe široke potrošnje i jamstva za takvu robu – Područje primjene – Pojam „trgovac” – Posrednik – Iznimne okolnosti	3.2.2. Identitet i podaci za kontakt trgovca
2017.		
C-375/15 – BAWAG	Direktiva 2007/64/EZ – Platne usluge na unutarnjem tržištu – Okvirni ugovori – Prethodne opće informacije – Obveza pružanja tih informacija na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču – Informacije prenesene putem elektroničkog poštanskog sandučića koji se nalazi u sklopu stranice internetskog bankarstva	4.4 Potvrda ugovora
C-586/15 – Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main	Direktiva 2011/83/EU – Članak 21. – Komunikacija telefonom – Telefonska linija kojom raspolaže trgovac kako bi ga potrošač mogao zvati u vezi sa sklopljenim ugovorom – Zabrana primjene tarife koja je viša od osnovne – Pojam „osnovna tarifa”	9. Komunikacija telefonom
2018.		
C-105/17 – Kamenova	Direktiva 2005/29/EZ – Članak 2. točke (b) i (d) – Direktiva 2011/83/EU – Članak 2. točka 2. – Pojmovi „trgovac” i „poslovna praksa”	1.1 Definicije „trgovca” i „potrošača” 3.4.2 Status ugovorne strane

C-332/17 – Starman	Direktiva 2011/83/EU – Članak 21. – Potrošački ugovori – Telefonske komunikacije – Praksa pružatelja telekomunikacijskih usluga koja se sastoji od toga da svojim korisnicima koji su već sklopili ugovor nudi skraćeni broj korisničke podrške po tarifi višoj od osnovne	9. Komunikacija telefonom
C-485/17 – Verbraucherzentrale Berlin	Direktiva 2011/83/EU – Članak 2. točka 9. – Pojam „poslovna prostorija” – Mjerila – Kupoprodajni ugovor sklopljen na štandu koji drži trgovac na trgovačkom sajmu	2.1 Ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija trgovca
2019.		
C-430/17 – Walbusch Walter Busch	Direktiva 2011/83/EU – Ugovori na daljinu – Članak 6. stavak 1. točka (h) – Obveza informiranja o pravu odustajanja – Članak 8. stavak 4. – Ugovor sklopljen putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućava ograničeni prostor ili vrijeme – Pojam „ograničeni prostor ili vrijeme za prikazivanje informacija” – Prospekt iz časopisa – Narudžbenica s poveznicom koja upućuje na informacije o pravu odustajanja	4.2.2 Zahtjevi u pogledu tipke za potvrdu narudžbe 5.2 Informiranje o pravu odustajanja
C-649/17 – Amazon EU	Direktiva 2011/83/EU – Članak 6. stavak 1. točka (c) – Obveza informiranja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija – Obveza za trgovca da navede svoj broj telefona i telefaksa „kad su dostupni”	3.1.2 Jasnoća informacija i poveznica s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi 3.2.2 Identitet i podaci za kontakt trgovca 5.2 Informiranje o pravu odustajanja
C-681/17 – slewo	Direktiva 2011/83/EU – Članak 6. stavak 1. točka (k) i članak 16. točka (e) – Ugovor sklopljen na daljinu – Pravo odustajanja – Izuzeća – Pojam „originalno zatvorena rob[a] koja nije pogodna za povrat zbog zaštite zdravlja ili higijene, a koja je nakon isporuke otvorena” – Madrac s kojeg je nakon isporuke potrošač uklonio zaštitu	5.4.4 Odgovornost potrošača za nepravilno rukovanje robom
C-465/19 – B & L Elektrogeräte	Direktiva 2011/83/EU – Članak 2. točka 8. podtočka (c) i točka 9. – Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija – Pojam „poslovna prostorija” – Ugovor sklopljen na štandu trgovačkog sajma odmah nakon što je trgovac stupio u vezu s potrošačem koji se nalazio na zajedničkom prostoru sajma	2.2 Ugovori sklopljeni nakon stupanja u vezu s potrošačem izvan poslovnih prostorija
C-673/17 – Planet49	Direktiva 95/46/EZ – Direktiva 2002/58/EZ – Uredba (EU) 2016/679 – Obrada osobnih podataka i zaštita privatnosti u području elektroničkih komunikacija – Kolačići – Pojam privole ispitanika – Davanje privole poljem koje je unaprijed označeno kvačicom	5.6.1 Pristanak potrošača na trenutno izvršavanje

2020.

C-583/18 – DB Vertrieb GmbH	Direktiva 2011/83/EU – Područje primjene – Ugovor o usluzi – Članak 2. točka 6. – Ugovor za usluge prijevoza putnika – Članak 3. stavak 3. točka (k) – Kartice kojima se ostvaruje pravo na sniženja cijene prilikom kasnijeg sklapanja ugovorâ o prijevozu putnika – Internetska prodaja takvih kartica bez informiranja potrošača o pravu odustajanja	1.7.5. Prijevoz putnika
C-208/19 – NK (projekt obiteljske kuće)	Direktiva 2011/83/EU – Područje primjene – Članak 3. stavak 3. točka (f) – Pojam „ugovori koji se odnose na izgradnju novih građevina” – Članak 16. točka (c) – Pojam „roba koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču” – Ugovor između arhitekta i potrošača o izradi nacрта nove obiteljske kuće	1.7.1 Ugovori o najmu i ugovori o izgradnji 5.11.2 Roba izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču
C-266/19 – EIS	Direktiva 2011/83/EU – Članak 6. stavak 1. točke (c) i (h) i članak 6. stavak 4. – Dio A Priloga I. – Pravo odustajanja – Informacije koje trgovac mora pružiti o uvjetima, isteku roka i postupcima za ostvarivanje prava odustajanja – Obveza za trgovca da navede svoj broj telefona „kad je dostupan” – Doseg	5.2 Informiranje o pravu odustajanja
C-329/19 – Condominio di Milano, via Meda	Direktiva 93/13/EEZ – Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima – Članak 1. stavak 1. – Članak 2. točka (b) – Pojam „potrošač” – Zajednica suvlasnika zgrade	1.1 Definicije „trgovca” i „potrošača”
C-380/19 – Deutsche Apotheke	Direktiva 2011/83/EU – Alternativno rješavanje sporova – Članak 13. stavci 1. i 2. – Obvezne informacije – Dostupnost informacija	3.3.4 Mehanizmi izvansudskog obeštećenja
C-529/19 – Möbel Kraft	Direktiva 2011/83/EU – Članak 16. točka (c) – Pravo odustajanja – Iznimke – Roba koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču – Roba s čijom je proizvodnjom trgovac već započeo	5.11.2 Roba izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču
C-641/19 – PE Digital	Direktiva 2011/83/EU – Članak 2. točka 11., članak 14. stavak 3. i članak 16. točka (m) – Ugovor na daljinu – Isporuka digitalnih sadržaja i digitalnih usluga – Pravo odustajanja – Obveze potrošača u slučaju odustajanja – Određivanje iznosa koji potrošač treba platiti za usluge pružene prije ostvarivanja prava odustajanja – Izuzeće od prava odustajanja u slučaju isporuke digitalnog sadržaja	1.5 Razlika između digitalnih usluga i digitalnog sadržaja na internetu 5.6.2. Obveza potrošača da plati naknadu

2021.

C-922/19 – Stichting Waternet	Direktiva 97/7/EZ – Članak 9. – Direktiva 2011/83/EU – Članak 27. – Direktiva 2005/29/EZ – Članak 5. stavak 5. – Prilog I., točka 29. – Nepoštena poslovna praksa – Pojam „prodaja po inerciji” – Opskrba vodom za piće	1.2 Pojam „ugovora”
-------------------------------	---	---------------------

C-536/20 – Tiketa	Direktiva 2011/83/EU – Članak 2. točka 2. – Pojam trgovca – Članak 8. stavak 1. – Obveze informiranja	3.1.2 Jasnoća informacija i poveznica s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi 3.2.2 Identitet i podaci za kontakt trgovca
C-96/21 – CTS Eventim	Direktiva 2011/83/EU – Članak 16. stavak 1. – Pravo odustajanja od kulturnog događanja – Internetski posrednik	5.11.6 Ugovori s konkretnim datumom ili rokom izvršavanja
C-179/21 – Victorinox	Direktiva 2011/83/EU – Članak 6. stavak 1. točka (m) – Informacije o komercijalnom jamstvu	3.2.6. Jamstva i postprodajne usluge
C-249/21 – Fuhrmann-2	Direktiva 2011/83/EU – Članak 8. stavak 2. drugi podstavak – „Označivanje” tipke za potvrdu narudžbe ili neke slične funkcije	4.2.1. Informacije koje se moraju predstaviti neposredno prije slanja narudžbe