

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****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

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

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

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

budući da:

- (1) Kako bi ostala konkurentna na globalnim tržištima, Unija treba poboljšati funkcioniranje unutarnjeg tržišta i uspješno odgovoriti na brojne današnje izazove koje postavlja gospodarstvo koje je u sve većoj mjeri potaknuto tehnološkim razvojem. Strategijom jedinstvenog digitalnog tržišta uspostavlja se sveobuhvatan okvir kojim se olakšava integracija digitalne dimenzije u unutarnje tržište. Pitanje rascjepkanosti trgovine unutar EU-a rješava se u okviru prvog stupa Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta tako što se pristupa glavnim preprekama razvoju prekogranične e-trgovine, koja čini najvažniji dio prekogranične prodaje robe između poduzeća i potrošača.
- (2) Člankom 26. stavcima 1. i 2. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđeno je da Unija usvaja mjere s ciljem uspostave ili osiguranja funkcioniranja unutarnjeg tržišta, koje obuhvaća područje bez unutarnjih granica na kojem je osigurano slobodno kretanje robe i usluga. Člankom 169. stavkom 1. i člankom 169. stavkom 2. točkom (a) UFEU-a predviđeno je da Unija doprinosi ostvarivanju visokog stupnja zaštite potrošača mjerama usvojenima na temelju članka 114. UFEU-a u kontekstu ostvarivanja unutarnjeg tržišta. Ovom se Direktivom nastoji postići odgovarajuća ravnoteža između ostvarivanja visokog stupnja zaštite potrošača i promicanja konkurentnosti poduzeća, uz istodobno osiguravanje poštovanja načela supsidijarnosti.
- (3) Trebalo bi uskladiti određene aspekte koji se odnose na ugovore o kupoprodaji robe, polazeći od visokog stupnja zaštite potrošača, kako bi se postiglo stvarno jedinstveno digitalno tržište, povećala pravna sigurnost i smanjili troškovi transakcija, osobito za mala i srednja poduzeća („MSP-ovi”).
- (4) E-trgovina ključni je pokretač rasta na unutarnjem tržištu. Međutim, njezin potencijal rasta nikako nije u potpunosti iskorišten. Kako bi se ojačala konkurentnost Unije i potaknuo razvoj, Unija treba djelovati brzo i potaknuti gospodarske subjekte da iskoriste puni potencijal koji nudi unutarnje tržište. Puni potencijal unutarnjeg tržišta može se iskoristiti samo ako svi sudionici na tržištu imaju nesmetani pristup prekograničnoj prodaji robe, uključujući transakcije e-trgovine. Pravila ugovornog prava na temelju kojih sudionici na tržištu zaključuju transakcije jedan su od ključnih čimbenika u donošenju odluka poduzeća o tome hoće li nuditi robu prekogranično. Ta pravila isto tako utječu na spremnost potrošača da prihvate tu vrstu kupnje i imaju povjerenja u nju.
- (5) Tehnološki napredak doveo je do rasta tržišta robe koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalne usluge ili je povezana s njima. Zbog sve većeg broja takvih uređaja i činjenice da ih potrošači sve više koriste, potrebno je djelovati na razini Unije kako bi se osigurao visoki stupanj zaštite potrošača i povećala pravna sigurnost u pogledu pravila koja se primjenjuju na ugovore o kupoprodaji takvih proizvoda. Povećanjem pravne sigurnosti pomoglo bi se jačanju povjerenja potrošača i prodavatelja.

⁽¹⁾ SL C 264, 20.7.2016., str. 57.

⁽²⁾ Stajalište Europskog parlamenta od 26. ožujka 2019. (još nije objavljeno u Službenom listu) i odluka Vijeća od 15. travnja 2019.

- (6) Pravila Unije primjenjiva na prodaju robe još su uvijek rascjepkana, iako su pravila o uvjetima isporuke i, kad je riječ o ugovorima na daljinu ili ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija, zahtjevima u pogledu poduzetnih informacija te pravu odustajanja već potpuno usklađena Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća⁽³⁾. Drugi ključni elementi ugovora, poput kriterija usklađenosti, pravnih sredstava za neusklađenost s ugovorom i glavnih načina na koji se oni mogu ostvariti, trenutno podliježu minimalnoj usklađenosti u skladu s Direktivom 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća⁽⁴⁾. Državama članicama dopušteno je da nadide standarde Unije i uvedu ili zadrže pravila kojima se osigurava ostvarivanje još višeg stupnja zaštite potrošača. One pritom djeluju u pogledu različitih elemenata i u različitim mjerama. Stoga se nacionalne odredbe kojima se prenosi Direktiva 1999/44/EZ danas znatno razlikuju s obzirom na bitne elemente, kao što su odsutnost ili postojanje hijerarhije pravnih sredstava.
- (7) Postojeće razlike mogu negativno utjecati na poduzeća i potrošače. Na temelju Uredbe (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća⁽⁵⁾, poduzeća koja svoje djelatnosti usmjeravaju na potrošače u drugim državama članicama dužna su uzeti u obzir obvezna pravila potrošačkog ugovornog prava zemlje uobičajenog boravišta potrošača. Budući da se ta pravila razlikuju među državama članicama, poduzeća mogu biti suočena s dodatnim troškovima. Stoga bi se mnoga poduzeća mogla radije odlučiti za nastavak trgovanja na domaćem tržištu ili za izvoz u samo jednu ili dvije države članice. Ta odluka o što manjem izlaganju troškovima i rizicima povezanim s prekograničnom trgovinom dovodi do propuštanja prilika za komercijalno širenje i ekonomiju razmjera. Time su posebno pogođeni MSP-ovi.
- (8) Iako potrošači uživaju visok stupanj zaštite pri kupnji iz inozemstva kao posljedicu primjene Uredbe (EZ) br. 593/2008, pravna rascjepkanost negativno utječe i na razine povjerenja potrošača u prekogranične transakcije. Iako nekoliko čimbenika doprinosi tom nepovjerenju, nesigurnost u pogledu ključnih ugovornih prava ima istaknuto mjesto među pitanjima koja brinu potrošače. Ta je nesigurnost prisutna neovisno o tome jesu li potrošači zaštićeni obveznim pravilima potrošačkog ugovornog prava svoje države članice u slučaju da prodavatelj svoje prekogranične djelatnosti usmjerava na njih ili o tome sklapaju li potrošači prekogranične ugovore s prodavateljima koji ne obavljaju poslovne djelatnosti u državi članici potrošača.
- (9) Iako prodaja robe na internetu čini veliku većinu prekogranične prodaje u Uniji, razlike u nacionalnim propisima u području ugovornog prava jednako utječu na maloprodajne trgovce koji se koriste kanalima za prodaju na daljinu kao i na one koji prodaju na konvencionalan način te ih sprečavaju u širenju preko granica. Ova bi se Direktiva trebala odnositi na sve prodajne kanale kako bi se stvorili ravnopravni uvjeti za sva poduzeća koja prodaju robu potrošačima. Utvrđivanjem jedinstvenih pravila za sve prodajne kanale ovom Direktivom trebale bi se izbjeći sve razlike koje bi uzrokovale nerazmjerno opterećenje sve većem broju maloprodajnih trgovaca koji u Uniji prodaju putem više kanala. Potreba za zadržavanjem dosljednih pravila o prodaji i jamstvima za sve prodajne kanale potvrđena je u Komisijinoj provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava objavljenoj 29. svibnja 2017., kojom je bila obuhvaćena i Direktiva 1999/44/EZ.
- (10) Ovom bi Direktivom trebala biti obuhvaćena pravila primjenjiva na prodaju robe, uključujući robu s digitalnim elementima, samo u odnosu na ključne elemente ugovora potrebne za prevladavanje prepreka povezanih s ugovornim pravom na unutarnjem tržištu. U tu bi svrhu trebalo potpuno uskladiti pravila o zahtjevima u pogledu usklađenosti, pravnim sredstvima dostupnima potrošačima za neusklađenost robe s ugovorom i glavnim načinima njihova ostvarivanja, a razinu zaštite potrošača trebalo bi povećati u odnosu na Direktivu 1999/44/EZ. Potpuno usklađena pravila o nekim bitnim elementima potrošačkog ugovornog prava olakšala bi poduzećima, posebno MSP-ovima, da svoje proizvode ponude u drugim državama članicama. Zahvaljujući potpuno usklađenim ključnim pravilima potrošačima bi se omogućio visok stupanj zaštite i veća dobrobit.

(3) 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.).

(4) 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.).

(5) 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.).

- (11) Ovom Direktivom dopunjuje se Direktiva 2011/83/EU. Dok se Direktivom 2011/83/EU uglavnom utvrđuju odredbe o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija, pravu na odustajanje od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija te pravilima o isporuci i prijelazu rizika, ovom se Direktivom uvode pravila o usklađenosti robe, pravnim sredstvima u slučaju neusklađenosti i načinima njihova ostvarivanja.
- (12) Ova bi se Direktiva trebala primjenjivati samo na materijalne pokretne koje čine robu u smislu utvrđenom u ovoj Direktivi. Države članice stoga bi trebale moći slobodno uređivati ugovore o kupoprodaji nekretnina, kao što su stambene zgrade, i njezinih glavnih sastavnica namijenjenih za to da čine velik dio takve nekretnine.
- (13) Ova Direktiva i Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁶⁾ trebale bi se međusobno nadopunjavati. Dok se Direktivom (EU) 2019/770 utvrđuju pravila o određenim zahtjevima koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, ovom se Direktivom utvrđuju pravila o određenim zahtjevima koji se odnose na ugovore o kupoprodaji robe. Sukladno tome, kako bi se ispunila očekivanja potrošača i osigurao jasan i jednostavan pravni okvir za trgovce digitalnim sadržajem ili digitalnim uslugama, Direktiva (EU) 2019/770 primjenjuje se na isporuku digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, uključujući digitalni sadržaj koji je isporučen na materijalnom nosaču podataka, kao što su DVD-ovi, CD-ovi, USB memorije i memorijske kartice, kao i na sam materijalni nosač podataka, pod uvjetom da taj nosač služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja. Za razliku od toga, ova Direktiva trebala bi se primjenjivati na ugovore o kupoprodaji robe, uključujući robu s digitalnim elementima za čije je funkcioniranje potreban digitalni sadržaj ili digitalna usluga.
- (14) Pojam „roba” kako je predviđen u ovoj Direktivi trebalo bi razumjeti tako da obuhvaća „robu s digitalnim elementima” te da se stoga odnosi i na svaki digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su ugrađeni u takvu robu ili 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.
- (15) Ova bi se Direktiva trebala primjenjivati na ugovore o kupoprodaji robe, uključujući robu s digitalnim elementima ako bi odsutnost ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge onemogućivala funkcioniranje robe i ako su taj digitalni sadržaj ili ta digitalna usluga isporučeni s robom u sklopu ugovora o kupoprodaji te robe. Sadržaj tog ugovora trebao bi određivati čini li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji s prodavateljem. To bi trebalo uključivati ugrađeni ili povezani digitalni sadržaj ili digitalne usluge čija se isporuka izričito zahtijeva ugovorom. Također bi trebalo uključivati ugovore o kupoprodaji za koje se podrazumijeva da obuhvaćaju isporuku određenog digitalnog sadržaja ili određene digitalne usluge jer je to uobičajeno za robu iste vrste i potrošač bi ih mogao razumno očekivati s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, što uključuje proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime. Ako je, primjerice, u oglasu za pametni televizor bilo naznačeno da uključuje posebnu videoaplikaciju, ta bi se videoaplikacija smatrala dijelom ugovora o kupoprodaji. To bi se trebalo primjenjivati bez obzira na to jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga prethodno instalirani u samu robu ili ih se naknadno treba preuzeti na drugom uređaju i s robom su samo povezani. Primjerice, pametni telefon mogao bi sadržavati standardiziranu prethodno instaliranu aplikaciju obuhvaćenu ugovorom o kupoprodaji, kao što su aplikacije za budilicu ili kameru. Drugi eventualni primjer odnosi se na pametne satove. U takvom bi se slučaju sam sat smatrao robom s digitalnim elementima koja može funkcionirati isključivo s aplikacijom obuhvaćenom ugovorom o kupoprodaji, ali je potrošač mora preuzeti na svoj pametni telefon; u tom bi slučaju aplikacija bila povezani digitalni element. To bi se također trebalo primjenjivati ako ugrađeni ili povezani digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ne isporučuje sam prodavatelj, već ih prema ugovoru o kupoprodaji isporučuje treća strana. Kako bi se izbjegla nesigurnost i za prodavatelje i za potrošače, u slučaju dvojbe o tome čini li isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji, trebala bi se primjenjivati pravila iz ove Direktive. Nadalje, na utvrđivanje bilateralnog ugovornog odnosa između prodavatelja

⁽⁶⁾ Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (vidjeti stranicu 1 ovoga Službenog lista).

i potrošača čiji je dio isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ne bi trebala utjecati sama činjenica da potrošač mora biti suglasan sa sporazumom o licenciranju s trećom stranom kako bi se mogao koristiti digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom.

- (16) Nasuprot tome, ako odsutnost ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ne sprječava funkcioniranje robe ili ako potrošač sklopi ugovor o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji ne čini dio ugovora o kupoprodaji robe s digitalnim elementima, taj bi se ugovor trebao smatrati odvojenim od ugovora o kupoprodaji robe, čak i ako prodavatelj djeluje kao posrednik za taj drugi ugovor s dobavljačem koji je treća strana i mogao bi biti obuhvaćen područjem primjene Direktive (EU) 2019/770 ako su ispunjeni uvjeti iz te direktive. Primjerice, ako potrošač na pametni telefon preuzme aplikaciju za igru iz trgovine aplikacijama, ugovor o isporuci aplikacije za igru odvojen je od ugovora o kupoprodaji samog pametnog telefona. Stoga bi se ova Direktiva trebala primjenjivati samo na ugovor o kupoprodaji koji se odnosi na pametni telefon, dok bi Direktiva (EU) 2019/770 trebala obuhvaćati isporuku aplikacije za igru, ako su ispunjeni uvjeti iz te direktive. Još jedan primjer bio bi slučaj u kojem je izričito dogovoreno da potrošač kupuje pametni telefon bez određenog operativnog sustava i u kojem potrošač naknadno sklapa ugovor o isporuci operativnog sustava s trećom stranom. U takvom slučaju isporuka zasebno kupljenog operativnog sustava ne bi činila dio ugovora o kupoprodaji te stoga ne bi bila obuhvaćena područjem primjene ove Direktive, ali bi mogla biti obuhvaćena područjem primjene Direktive (EU) 2019/770, ako su ispunjeni uvjeti iz te direktive.
- (17) Radi pravne jasnoće, ovom bi Direktivom trebalo utvrditi definiciju ugovora o kupoprodaji te bi također trebalo jasno utvrditi njezino područje primjene. Područje primjene ove Direktive trebalo bi obuhvaćati i ugovore koji se odnose na robu koja se tek treba proizvesti ili izraditi, među ostalim u skladu sa specifikacijama potrošača. Nadalje, instalacija robe mogla bi biti obuhvaćena područjem primjene ove Direktive ako instalacija čini dio ugovora o kupoprodaji i treba je obaviti prodavatelj ili se treba obaviti pod njegovom odgovornošću. Ako ugovor sadržava i elemente prodaje robe i elemente pružanja usluga, trebalo bi prepustiti nacionalnom pravu da utvrdi može li se cijeli ugovor klasificirati kao ugovor o kupoprodaji u smislu ove Direktive.
- (18) Ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati na nacionalno pravo u mjeri u kojoj dotična pitanja nisu uređena ovom Direktivom, osobito u pogledu zakonitosti robe, naknade štete i općih aspekata ugovornog prava kao što su sklapanje, valjanost, ništetnost ili učinci ugovora. Isto bi trebalo vrijediti u vezi s posljedicama raskida ugovora i određenim aspektima u pogledu popravka i zamjene koji nisu uređeni ovom Direktivom. Kada uređuju prava ugovornih strana da uskrate ispunjenje svojih obveza ili dijela obveza dok druga ugovorna strana ne ispuni svoje obveze, države članice trebale bi i dalje moći slobodno uređivati uvjete i načine u pogledu uskrate plaćanja cijene od strane potrošača. Države članice također bi trebale i dalje moći slobodno uređivati pravo potrošača na naknadu štete koju je pretrpio zbog toga što je prodavatelj prekršio ovu Direktivu. Ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati ni na nacionalna pravila koja se ne odnose posebno na potrošačke ugovore i kojima se predviđaju posebna pravna sredstva za određene vrste nedostataka koji nisu bili očiti u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji, odnosno nacionalne odredbe kojima se mogu utvrditi specifična pravila za odgovornost prodavatelja za skrivene nedostatke. Ovom se Direktivom također ne bi smjelo utjecati na nacionalne propise koji potrošaču omogućuju izvanugovorna pravna sredstva u slučaju neusklađenosti robe protiv osoba u prethodnim fazama lanca transakcija, primjerice proizvođača, ili drugih osoba koje ispunjavaju obveze takvih osoba.
- (19) Ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati na slobodu država članica da potrošačima dopuste odabir određenog pravnog sredstva ako neusklađenost robe postane očita ubrzo nakon isporuke odnosno nacionalne odredbe kojima se predviđa pravo potrošača da odbije robu s nedostatkom te da ugovor smatra raskinutim ili zahtijeva trenutnu zamjenu, u određenom kratkom roku nakon isporuke robe koji ne bi trebao biti dulji od 30 dana.
- (20) Države članice trebale bi i dalje moći slobodno uređivati obveze prodavatelja u pogledu informacija u vezi sa sklapanjem ugovora ili dužnosti prodavatelja da potrošača upozori o, primjerice, određenim obilježjima robe, prikladnosti materijala koje je pribavio potrošač ili mogućim nedostacima kao posljedicu određenih zahtjeva potrošača, primjerice zahtjeva potrošača da se upotrijebi posebna tkanina za izradu haljine za svečano primanje.
- (21) Države članice trebale bi također i dalje moći slobodno proširiti primjenu pravila ove Direktive na ugovore koji su isključeni iz područja primjene ove Direktive, ili na drugi način uređivati takve ugovore. Na primjer, države članice trebale bi i dalje moći slobodno proširiti zaštitu koja je dana potrošačima ovom Direktivom i na fizičke ili pravne osobe koje nisu potrošači u smislu ove Direktive, kao što su nevladine organizacije, *start-up* poduzeća ili MSP-ovi.

- (22) Definicijom potrošača trebalo bi obuhvatiti fizičke osobe koje djeluju izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Međutim, države članice trebale bi također i dalje moći slobodno, u slučaju ugovora s dvojnog svrhom, ako je ugovor sklopljen u svrhu koja je djelomično u okviru i djelomično izvan okvira trgovačke djelatnosti koju osoba obavlja, a svrha trgovačke djelatnosti ograničena je i ne prevladava u cjelokupnom kontekstu ugovora, odrediti bi li tu osobu, i pod kojim uvjetima, također trebalo smatrati potrošačem.
- (23) Ova Direktiva trebala bi se primjenjivati na svaki ugovor na temelju kojeg prodavatelj prenosi ili se obvezuje prenijeti vlasništvo nad robom na potrošača. U okviru ove Direktive bi se pružatelje platforme moglo smatrati prodavateljima ako djeluju u svrhe koje se odnose na njihovo vlastito poslovanje i kao izravan ugovorni partner potrošača za prodaju robe. Države članice trebale bi i dalje moći slobodno proširiti primjenu ove Direktive na pružatelje platforme koji ne ispunjavaju zahtjeve na temelju kojih bi ih se u skladu s ovom Direktivom smatralo prodavateljima.
- (24) Kako bi se uravnotežila potreba za pravnom sigurnošću s odgovarajućom fleksibilnošću pravnih pravila, svako upućivanje u ovoj Direktivi na ono što se može očekivati od osobe ili što osoba može očekivati trebalo bi tumačiti kao upućivanje na ono što se može razumno očekivati. Standarde razumnosti trebalo bi objektivno utvrditi, uzimajući u obzir narav i svrhu ugovora, okolnosti slučaja te načine uporabe i prakse uključenih ugovornih strana.
- (25) Kako bi se pojasnilo što potrošač može očekivati od robe i za što bi prodavatelj bio odgovoran u slučaju da ne isporuči ono što se od njega očekuje, bitno je potpuno uskladiti pravila za određivanje je li roba usklađena. Sva upućivanja na usklađenost u ovoj Direktivi trebala bi upućivati na usklađenost robe s ugovorom o kupoprodaji. Kako bi se zaštitili legitimni interesi obiju ugovornih strana ugovora o kupoprodaji, usklađenost bi trebalo procjenjivati na temelju i subjektivnih i objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti.
- (26) Stoga bi roba trebala ispunjavati zahtjeve dogovorene između prodavatelja i potrošača u ugovoru o kupoprodaji. Takvi zahtjevi mogli bi među ostalim obuhvaćati količinu, kvalitetu, vrstu i opis robe, njezinu primjerenost za određenu namjenu kao i isporuku te robe s dogovorenim dodatnom opremom i svim uputama. Zahtjevi iz ugovora o kupoprodaji trebali bi uključivati one koji proizlaze iz predugovornih informacija koje, u skladu s Direktivom 2011/83/EU, čine sastavni dio ugovora o kupoprodaji.
- (27) Pojam funkcionalnosti trebalo bi razumjeti kao da se odnosi na načine na koje roba može izvršavati svoje funkcije s obzirom na svoju namjenu. Pojam interoperabilnost odnosi se na to može li, i u kojoj mjeri, roba funkcionirati s hardverom ili softverom drukčijim od onih s pomoću kojih se obično koristi roba iste vrste. Uspješno funkcioniranje moglo bi, na primjer, uključivati mogućnost robe da razmjenjuje informacije s takvim drugim softverom ili hardverom i da koristi razmijenjene informacije.
- (28) S obzirom na činjenicu da se digitalni sadržaj i digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su s njom povezani neprestano razvijaju, prodavatelji se mogu dogovoriti s potrošačima da im pružaju ažuriranja za takvu robu. Ažuriranja, kako je dogovoreno u ugovoru o kupoprodaji, mogu poboljšati i unaprijediti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su element robe, proširiti njihove funkcionalnosti, prilagoditi ih tehničkom razvoju, zaštititi ih od novih sigurnosnih prijetnji ili poslužiti u druge svrhe. Usklađenost robe s digitalnim sadržajem ili digitalnim uslugama koji su ugrađeni u robu ili s njom povezani trebala bi se stoga procjenjivati i s obzirom na to jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga koji su element takve robe ažurirani u skladu s ugovorom o kupoprodaji. Neisporuku ažuriranja koja su dogovorena u ugovoru o kupoprodaji trebalo bi smatrati neusklađenošću robe. Nadalje, neispravna ili nepotpuna ažuriranja trebalo bi također smatrati neusklađenošću robe jer bi ona značila da obveza ažuriranja nije ispunjena na način utvrđen u ugovoru o kupoprodaji.
- (29) Radi postizanja usklađenosti roba bi trebala biti u skladu ne samo sa subjektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti, nego i s objektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti utvrđenima u ovoj Direktivi. Usklađenost bi se među ostalim trebala ocjenjivati s obzirom na namjenu za koju bi se roba iste vrste obično koristila, bilo da je isporučena s dodatnom opremom i uputama za koje potrošač može razumno očekivati da će ih dobiti bilo da odgovara uzorku ili modelu koji je prodavatelj potrošaču stavio na raspolaganje. Roba bi također trebala posjedovati svojstva i značajke koji su uobičajeni za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija ili koje su dane u njihovo ime.

- (30) Uz ugovorom dogovorena ažuriranja, prodavatelj bi također trebao pružiti ažuriranja, uključujući sigurnosna ažuriranja, kako bi osigurao da roba s digitalnim elementima ostane usklađena. Obveza prodavatelja trebala bi biti ograničena na ažuriranja koja su potrebna kako bi takva roba ostala usklađena s objektivnim i subjektivnim zahtjevima u pogledu usklađenosti utvrđenima u ovoj Direktivi. Osim ako su se ugovorne strane ugovorom drukčije dogovorile, prodavatelj ne bi trebao biti obavezan pružiti nadograđene verzije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge robe kao ni poboljšati ili proširiti funkcionalnosti robe u mjeri u kojoj to nadilazi zahtjeve u pogledu usklađenosti. Ako ažuriranje koje pruža prodavatelj, ili treća strana koja na temelju ugovora o kupoprodaji isporučuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, uzrokuje neusklađenost robe s digitalnim elementima, prodavatelj bi trebao biti odgovoran za to da ponovno osigura usklađenost robe. Potrošaču bi trebalo ostaviti slobodu izbora hoće li ta ažuriranja instalirati. Međutim, ako odluči ne instalirati ažuriranja koja su potrebna da bi roba s digitalnim elementima i dalje bila usklađena, potrošač ne bi trebao očekivati da će takva roba ostati usklađena. Prodavatelj bi trebao obavijestiti potrošača o tome da će, ako potrošač odluči ne instalirati ažuriranja koja su potrebna da bi roba s digitalnim elementima i dalje bila usklađena, uključujući sigurnosna ažuriranja, to utjecati na odgovornost prodavatelja za usklađenost onih značajki robe s digitalnim elementima za koje je potrebno instalirati relevantna ažuriranja kako bi one ostale usklađene. Ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati na obveze pružanja sigurnosnih ažuriranja utvrđene u drugim pravnim aktima Unije ili u nacionalnom pravu.
- (31) U načelu, u slučaju robe s digitalnim elementima, kada su digitalni sadržaj ili digitalna usluga koji su ugrađeni u robu ili s njom povezani isporučeni jednokratnom isporukom, prodavatelj bi trebao biti odgovoran samo za neusklađenost koja postoji u trenutku isporuke. Međutim, obveza pružanja ažuriranja trebala bi odražavati činjenicu da se digitalno okružje sve takve robe stalno mijenja. Stoga su ažuriranja nužan alat kako bi se osiguralo da roba može funkcionirati na isti način kao i u trenutku isporuke. Nadalje, za razliku od tradicionalne robe, roba s digitalnim elementima nije u potpunosti odvojena od sfere prodavatelja jer prodavatelj, ili treća osoba koja na temelju ugovora o kupoprodaji isporučuje digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, mogu robu ažurirati na daljinu, obično preko interneta. Stoga, ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju jednokratnom isporukom, prodavatelj bi trebao biti odgovoran pružiti potrebna ažuriranja kako bi roba s digitalnim elementima ostala usklađena tijekom razdoblja koje potrošač može razumno očekivati, čak i ako je roba u trenutku isporuke bila usklađena. Razdoblje tijekom kojeg potrošač može razumno očekivati da će primiti ažuriranja trebalo bi se procijeniti na temelju vrste i namjene robe i digitalnih elemenata te uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji. Potrošač bi obično očekivao da će primiti ažuriranja barem u razdoblju tijekom kojeg je prodavatelj odgovoran za neusklađenost, dok bi u nekim slučajevima potrošač mogao razumno očekivati ažuriranja i nakon tog razdoblja, posebno kad je riječ o sigurnosnim ažuriranjima. U drugim slučajevima, primjerice kad je riječ o robi s digitalnim elementima čija je namjena vremenski ograničena, obveza prodavatelja da pruža ažuriranja obično bi bila ograničena na to razdoblje.
- (32) Za ostvarenje održivijih obrazaca potrošnje i kružnoga gospodarstva važno je osigurati dulju trajnost robe. Slično tome, sprečavanje ulaska neusklađenih proizvoda na tržište Unije jačanjem nadzora tržišta i pružanjem odgovarajućih poticaja gospodarskim subjektima nužno je za povećanje povjerenja u funkcioniranje unutarnjeg tržišta. U te svrhe, zakonodavstvo Unije kojim su uređeni određeni proizvodi najprimjerenije je sredstvo uvođenja trajnosti i ostalih zahtjeva povezanih s proizvodima u odnosu na posebne vrste ili skupine proizvoda, primjenjujući u tu svrhu prilagođene kriterije. Ovom bi se Direktivom stoga trebali nadopunjavati ciljevi takvog zakonodavstva Unije u pogledu određenih proizvoda te bi ona trebala uključivati trajnost kao objektivni kriterij za ocjenu usklađenosti robe. Trajnost bi se u ovoj Direktivi trebala odnositi na sposobnost robe da zadrži svoje funkcije i radne značajke tijekom uobičajene upotrebe. Kako bi roba bila usklađena, njezina bi trajnost trebala biti jednaka onoj koja je uobičajena za robu iste vrste i koju potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu određene robe, uključujući moguću potrebu za razumnim održavanjem robe, kao što je redovit pregled ili zamjena filtara u automobilu, i sve javne izjave koje su dale bilo koje osobe koje čine kariku u lancu transakcija ili koje su dane u njihovo ime. U okviru ocjene također bi se trebale uzeti u obzir sve relevantne okolnosti kao što su cijena robe i intenzitet ili učestalost upotrebe robe od strane potrošača. Osim toga, u mjeri u kojoj su posebne informacije o trajnosti navedene u bilo kojoj predugovornoj izjavi koja čini dio ugovora o kupoprodaji, potrošač bi se trebao moći osloniti na njih kao dio subjektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti.
- (33) Na temelju ove Direktive prodavatelj bi trebao biti obavezan potrošaču isporučiti robu koja je u trenutku isporuke usklađena. Moguće je da bi prodavatelji upotrijebili rezervne dijelove kako bi ispunili svoju obvezu popravka robe u slučaju neusklađenosti koja je postojala u trenutku isporuke. Iako se ovom Direktivom prodavateljima

ne bi trebala nametati obveza da osiguraju raspoloživost rezervnih dijelova tijekom određenog razdoblja kao objektivan zahtjev u pogledu usklađenosti, njome se ne bi smjelo utjecati na druge odredbe nacionalnog prava kojima se prodavatelja, proizvođača ili druge osobe koje čine kariku u lancu transakcija obvezuje da osiguraju raspoloživost rezervnih dijelova ili da obavijeste potrošače o takvoj raspoloživosti.

- (34) Velik dio robe potrebno je instalirati prije no što potrošač tu robu može djelotvorno upotrebljavati. Uz to, u slučaju robe s digitalnim elementima, obično je potrebna instalacija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge kako bi potrošač mogao upotrebljavati takvu robu u skladu s njezinom namjenom. Stoga bi bilo kakvu neusklađenost koja proizlazi iz nepravilne instalacije robe, među ostalim iz nepravilne instalacije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili s njom povezani trebalo smatrati neusklađenošću ako je instalaciju obavio prodavatelj ili je obavljena pod njegovom kontrolom. Ako je predviđeno da robu instalira potrošač, neusklađenost koja proizlazi iz nepravilne instalacije trebalo bi smatrati neusklađenošću robe, bez obzira na to jesu li instalaciju obavili potrošač ili treća strana pod odgovornošću potrošača, ako je nepravilna instalacija bila posljedica nedostataka u uputama za instalaciju, kao što su nepotpunost ili nedovoljna jasnoća uputa za instalaciju koje prosječni potrošač zbog toga teško može koristiti.
- (35) Usklađenost bi trebala obuhvaćati materijalne i pravne nedostatke. Ograničenja koja su posljedica povrede prava treće strane, osobito prava intelektualnog vlasništva, mogla bi spriječiti ili ograničiti upotrebu robe u skladu s ugovorom. Države članice trebale bi osigurati da u takvim slučajevima potrošač ima pravo na pravna sredstva u pogledu neusklađenosti, kako je utvrđeno u ovoj Direktivi, osim ako je nacionalnim pravom predviđena ništetnost ili pobjonost ugovora u takvim slučajevima.
- (36) Kako bi se osigurala dostatna razina fleksibilnosti u pravilima, primjerice u pogledu prodaje rabljene robe, ugovorne strane trebale bi moći odstupiti od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti predviđenih ovom Direktivom. Takvo odstupanje trebalo bi biti moguće samo ako je potrošač o njemu posebno obaviješten i ako ga potrošač prihvaća zasebno od drugih izjava ili sporazuma i to aktivnim i nedvojbenim postupanjem.
- (37) Jačanje pravne sigurnosti za potrošače i prodavatelje zahtijeva jasnu naznaku trenutka u kojem bi trebalo ocijeniti usklađenost robe. Relevantni trenutak za ocjenu usklađenosti robe trebao bi biti trenutak isporuke robe. To bi se također trebalo primjenjivati na robu koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana s njima, a koji su isporučeni jednokratnom isporukom. Međutim, ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga ugrađeni u robu ili s njom povezani isporučuju kontinuirano u određenom razdoblju, relevantni trenutak za potrebe utvrđivanja usklađenosti tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge ne bi trebao biti jedan određeni trenutak, već određeno razdoblje, koje počinje od trenutka isporuke. Zbog pravne sigurnosti to bi razdoblje trebalo biti jednako razdoblju tijekom kojeg je prodavatelj odgovoran za neusklađenost.
- (38) Ovom Direktivom ne bi se trebalo uređivati značenje pojma „isporuka”, što bi trebalo prepustiti nacionalnom pravu, osobito u pogledu pitanja o tome što prodavatelj mora učiniti kako bi ispunio svoju obvezu isporuke robe. Nadalje, upućivanjima na trenutak isporuke u ovoj Direktivi ne bi se trebalo dovoditi u pitanje pravila o prijelazu rizika kako su predviđena Direktivom 2011/83/EU i na odgovarajući način provedena u pravu država članica.
- (39) Trebalo bi se smatrati da je roba s digitalnim elementima isporučena potrošaču kada je ispučen i fizički sastavni dio robe i obavljena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili kada je započela kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja. To znači da bi prodavatelj također potrošaču trebao staviti na raspolaganje ili učiniti dostupnim digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu na takav način da digitalni sadržaj ili digitalna usluga, ili bilo koji načini primjereni za njihovo preuzimanje ili pristup njima, dođu do potrošača te prodavatelj ne treba poduzeti nikakve dodatne korake kako bi potrošaču omogućio upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s ugovorom, primjerice pružanjem poveznice ili mogućnosti za preuzimanje. Stoga bi relevantni trenutak za utvrđivanje usklađenosti trebao biti onaj trenutak kada su isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga ako je fizički sastavni dio ranije ispučen. Posljedično,

moguće je osigurati postojanje ujednačenog početka roka odgovornosti za fizički sastavni dio s jedne strane i za digitalni element s druge strane. Nadalje, u velikom broju slučajeva potrošač ne može primijetiti nedostatak na fizičkom sastavnom dijelu prije nego što budu isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga.

- (40) Ako robu treba instalirati prodavatelj, u određenim slučajevima potrošač ne može upotrebljavati robu ili primijetiti nedostatak dok instalacija ne bude dovršena. U skladu s time, ako na temelju ugovora o kupoprodaji robu treba instalirati prodavatelj ili je treba instalirati pod njegovom odgovornošću, trebalo bi smatrati da je roba potrošaču isporučena u trenutku u kojem je dovršena instalacija.
- (41) Kako bi se osigurali pravna sigurnost za prodavatelje i općenito povjerenje potrošača u prekogranične kupnje, potrebno je predvidjeti rok u kojem potrošač ima pravo na pravna sredstva za svaku neusklađenost koja postoji u trenutku relevantnom za utvrđivanje usklađenosti. S obzirom na to da je pri provedbi Direktive 1999/44/EZ velika većina država članica predvidjela rok od dvije godine i da taj rok tržišni sudionici u praksi smatraju razumnim, taj bi rok trebalo zadržati. Isti bi se rok trebao primjenjivati u slučaju robe s digitalnim elementima. Međutim, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka za razdoblje dulje od dvije godine, potrošač bi trebao imati pravo na pravna sredstva za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očita u razdoblju tijekom kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga trebaju isporučivati na temelju ugovora. Kako bi se osigurala fleksibilnost za države članice u pogledu povećanja razine zaštite potrošača u njihovu nacionalnom pravu, države članice trebale bi za odgovornost prodavatelja moći slobodno predvidjeti rokove dulje od onih utvrđenih u ovoj Direktivi.
- (42) Zbog koherentnosti s postojećim nacionalnim pravnim sustavima države članice trebale bi moći slobodno predvidjeti ili da su prodavatelji odgovorni za neusklađenost koja postane očita u određenom roku, moguće u kombinaciji s rokom zastare, ili da pravna sredstva potrošača podliježu samo roku zastare. U prvom slučaju države članice trebale bi osigurati da se rok odgovornosti prodavatelja ne može zaobići rokom zastare za pravna sredstva potrošača. Iako se ovom Direktivom stoga ne bi trebalo uskladiti početak tijeka nacionalnih rokova zastare, njome bi se trebalo osigurati da takvi rokovi zastare ne ograničavaju pravo potrošača da koriste svoja pravna sredstva za svaku neusklađenost koja postane očita u roku u kojem je prodavatelj odgovoran za neusklađenost. U drugom slučaju države članice trebale bi moći zadržati ili uvesti samo rok zastare za pravna sredstva potrošača, a da pritom ne uvedu određeni rok u kojem neusklađenost mora postati očita kako bi prodavatelj bio odgovoran. Kako bi se osigurala jednaka zaštita potrošača i u takvim slučajevima, države članice trebale bi osigurati da, ako se primjenjuje samo rok zastare, potrošači svejedno mogu koristiti pravna sredstva za svaku neusklađenost koja postane očita barem tijekom roka predviđenog ovom Direktivom kao rok odgovornosti.
- (43) U pogledu određenih aspekata moglo bi se opravdati različito postupanje s rabljenom robom. Iako se rokom odgovornosti ili rokom zastare od najmanje dvije godine obično usklađuju interesi i prodavatelja i potrošača, to možda nije slučaj s rabljenom robom. Stoga bi države članice trebale moći ugovornim stranama omogućiti da se dogovore o kraćem roku odgovornosti ili roku zastare za takvu robu. Prepuštanjem uređivanja tog pitanja ugovornim stranama koje ga rješavaju u okviru ugovora, povećava se sloboda ugovaranja i osigurava se da potrošač mora biti obaviješten i o prirodi robe kao rabljene robe i o kraćem roku odgovornosti ili roku zastare. Međutim, takav ugovorom dogovoreni rok ne bi smio biti kraći od godinu dana.
- (44) Ovom se Direktivom ne bi trebalo uređivati uvjete za zastoj ili prekid roka odgovornosti, kako je predviđeno ovom Direktivom, ili roka zastare. Stoga bi države članice trebale moći predvidjeti zastoj ili prekid roka odgovornosti ili roka zastare, primjerice u slučaju popravka, zamjene ili pregovora između prodavatelja i potrošača s ciljem postizanja sporazumnog rješenja.
- (45) Potrošač bi tijekom roka od godinu dana, ili dvije godine ako država članica odluči primijeniti dvogodišnje razdoblje, samo trebao dokazati da je roba neusklađena, a da pritom ne mora dokazati i da je neusklađenost zaista postojala u relevantnom trenutku za utvrđivanje usklađenosti. Kako bi se osporilo tvrdnju potrošača, prodavatelj bi trebao dokazati da neusklađenost nije postojala u tom trenutku. Osim toga, u nekim slučajevima predmnjeva da je neusklađenost postojala u relevantnom trenutku za utvrđivanje usklađenosti mogla bi biti nespojiva s prirodom robe ili prirodom neusklađenosti. Prvi slučaj mogao bi se odnositi na robu koja se po svojoj prirodi pogoršava, kao što su pokvarljivi proizvodi, primjerice cvijeće, ili roba namijenjena isključivo jednokratnoj

uporabi. Primjer za potonji slučaj bila bi neusklađenost koja može biti samo rezultat radnje potrošača ili očitog vanjskog uzroka do kojeg je došlo nakon isporuke robe potrošaču. U slučaju robe s digitalnim elementima u kojem je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, potrošač ne bi morao dokazivati da digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili usklađeni tijekom odgovarajućeg razdoblja za utvrđivanje usklađenosti. Kako bi se osporilo tvrdnju potrošača, prodavatelj bi trebao dokazati da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni tijekom tog razdoblja.

- (46) Državama članicama trebalo bi dopustiti da zadrže ili uvedu odredbe kojima se propisuje da potrošač, kako bi iskoristio svoja prava, prodavatelja mora obavijestiti o neusklađenosti u roku koji nije kraći od dva mjeseca od dana kada je potrošač otkrio takvu neusklađenost. Države članice trebale bi moći potrošačima osigurati viši stupanj zaštite time što neće uvesti takvu obvezu.
- (47) Kako bi se povećala pravna sigurnost i uklonila jedna od glavnih prepreka kojom se ometa unutarnje tržište, ovom bi Direktivom trebalo u potpunosti usklađiti pravna sredstva dostupna potrošačima za neusklađenost robe te uvjete pod kojima se takva pravna sredstva mogu iskoristiti. Osobito, u slučaju neusklađenosti potrošači bi trebali imati pravo na usklađivanje robe ili na razmjerno sniženje cijene ili na raskid ugovora.
- (48) U pogledu usklađivanja robe, potrošači bi trebali imati pravo na izbor između popravka ili zamjene. Davanjem mogućnosti potrošačima da zahtijevaju popravak trebala bi se potaknuti održiva potrošnja i moglo bi se doprinijeti duljoj trajnosti proizvoda. Potrošačev odabir između popravka i zamjene trebao bi biti ograničen samo ako bi odabrana opcija bila pravno ili činjenično nemoguća ili ako bi njome prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi u odnosu na drugu opciju na raspolaganju. Na primjer, moglo bi biti nerazmjerno zatražiti zamjenu robe zbog neznatne oštećenosti ako bi zbog te zamjene nastali znatni troškovi, a oštećenje je moguće lako ukloniti.
- (49) Prodavatelju bi trebalo dopustiti da odbije usklađivanje robe ako su i popravak i zamjena nemogući ili bi time prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi. Isto bi trebalo vrijediti i ako su popravak ili zamjena nemogući, a alternativnim bi pravnim sredstvom prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi. Na primjer, ako se roba nalazi na mjestu različitom od onoga gdje je prvotno bila isporučena, troškovi poštarine i prijevoza mogli bi za prodavatelja postati nerazmjerni.
- (50) Kada neusklađenost postane očita, potrošač bi o tome trebao obavijestiti prodavatelja kako bi mu pružio priliku za usklađivanje robe. Prodavatelj bi to trebao učiniti u razumnom roku. U skladu s time, potrošač u načelu ne bi trebao odmah imati pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora, već bi prodavatelju trebao dati razuman rok za popravak ili zamjenu neusklađene robe. Ako prodavatelj nije popravio ili zamijenio robu u tom roku, potrošač bi trebao imati pravo tražiti i dobiti sniženje cijene ili raskid ugovora bez daljnjeg čekanja.
- (51) Ako popravkom ili zamjenom potrošaču nije odgovarajuće otklonjena neusklađenost, potrošač bi trebao imati pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora. To bi posebno trebao biti slučaj ako prodavatelj nije dovršio popravak ili zamjenu ili ako je iz okolnosti očito da prodavatelj neće dovršiti popravak ili zamjenu, ili je prodavatelj odbio usklađiti robu jer su popravak i zamjena nemogući ili bi njima prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi.
- (52) U određenim situacijama moglo bi biti opravdano da potrošač odmah ima pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora. Ako je prodavatelj poduzeo mjere za usklađivanje robe, ali neusklađenost postane očita naknadno, trebalo bi objektivno utvrditi bi li potrošač trebao prihvatiti daljnje pokušaje prodavatelja da uskladi robu, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, kao što su vrsta i vrijednost robe te priroda i značaj neusklađenosti. Osobito bi za skupu ili složenu robu moglo biti opravdano da se prodavatelju dopusti ponovni pokušaj otklanjanja neusklađenosti. Također bi trebalo uzeti u obzir i to može li se od potrošača očekivati da očuva povjerenje u sposobnost

prodavatelja da uskladi robu, na primjer zbog činjenice da se isti problem pojavio dvaput. Slično tomu, u određenim situacijama neusklađenost bi mogla biti tako ozbiljne naravi da potrošač ne može očuvati povjerenje u sposobnost prodavatelja da uskladi robu, kao u slučaju kada neusklađenost ozbiljno utječe na sposobnost potrošača da uobičajeno upotrebljava robu te se od potrošača ne može očekivati da vjeruje da bi taj popravak ili zamjena od strane prodavatelja otklonio problem.

- (53) Kako bi se održala ravnoteža između prava i obveza ugovornih strana, potrošač bi trebao imati pravo na raskid ugovora samo u slučajevima kada neusklađenost nije neznatna.
- (54) Države članice trebale bi moći uređivati uvjete pod kojima obveze dužnika može ispuniti druga osoba, na primjer uvjete u skladu s kojima obvezu prodavatelja da popravi robu mogu ispuniti potrošač ili treća strana o trošku prodavatelja.
- (55) Kako bi se potrošače zaštitilo od rizika od produljenih kašnjenja, svaki bi popravak ili zamjena trebali biti uspješno dovršeni u razumnom roku. Što se smatra razumnim rokom za dovršenje popravka ili zamjene trebalo bi odgovarati najkraćem mogućem vremenu potrebnom za dovršetak popravka ili zamjene. Taj bi se rok trebao objektivno odrediti uzimajući u obzir prirodu i složenost robe, prirodu i težinu neusklađenosti te napor potreban za dovršetak popravka ili zamjene. Pri provedbi ove Direktive države članice trebale bi moći protumačiti pojam razumnog roka za dovršetak popravka ili zamjene predviđanjem fiksnih rokova koji bi se općenito mogli smatrati razumnima za popravak ili zamjenu, posebno u pogledu određenih kategorija proizvoda.
- (56) Ovom se Direktivom ne bi trebalo utvrđivati odredbe o mjestu u kojem se obveze dužnika moraju ispuniti. Stoga ovom Direktivom ne bi trebalo niti definirati mjesto isporuke niti propisati gdje bi se trebali izvršiti popravak ili zamjena, već bi takva pitanja trebalo prepustiti nacionalnom pravu.
- (57) Ako prodavatelj uskladi robu zamjenom, potrošač ne bi trebao biti obavezan platiti za uobičajenu upotrebu robe prije no što je zamijenjena. Trebalo bi se smatrati da je upotreba robe uobičajena ako je u skladu s prirodom i namjenom robe.
- (58) Kako bi pravo na raskid bilo učinkovito za potrošače, u situacijama u kojima potrošač stječe više komada robe, a neusklađenost se odnosi samo na dio robe isporučene na temelju ugovora, potrošač bi trebao imati pravo na raskid ugovora i u odnosu na drugu robu stečenu zajedno s neusklađenom robom, čak i ako je ta druga roba usklađena, ako se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati zadržati samo usklađenu robu.
- (59) Ako potrošač raskine ugovor zbog neusklađenosti, ovom bi se Direktivom trebala propisati pravila samo o glavnim učincima prava na raskid i načinima njegova ostvarivanja, posebno obveza ugovornih strana da vrate ono što su primile. Stoga bi prodavatelj trebao biti obavezan vratiti iznos cijene koju je potrošač platio, a potrošač bi trebao vratiti robu.
- (60) Ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati na slobodu država članica da uređuju posljedice raskida koje nisu one predviđene ovom Direktivom, kao što su posljedice smanjenja vrijednosti robe ili njezina uništenja ili gubitka. Državama članicama trebalo bi dopustiti i da uređuju načine povrata plaćene cijene potrošaču, na primjer one načine koji se odnose na sredstva upotrijebljena za takav povrat ili koji se odnose na moguće troškove i naknade nastale kao posljedica povrata. Države članice bi, primjerice, također trebale imati slobodu predvidjeti određene rokove za povrat plaćene cijene ili povrat robe.
- (61) Načelo odgovornosti prodavatelja za štetu bitan je element ugovora o kupoprodaji. Stoga bi potrošači trebali imati pravo zatražiti naknadu za svaku štetu koju je prodavatelj prouzročio kršenjem ove Direktive, uključujući štetu koju je potrošač pretrpio zbog neusklađenosti. Takvom naknadom štete potrošača bi se što je više moguće trebalo dovesti u položaj u kojem bi bio da je roba bila usklađena. Budući da takvo pravo na naknadu štete već postoji u svim državama članicama, ovom se Direktivom ne bi trebala dovoditi u pitanje nacionalna pravila o naknadi potrošačima za štetu nastalu kršenjem tih pravila. Države članice trebale bi također i dalje moći slobodno uređivati pravo potrošača na naknadu štete za situacije u kojima su popravak ili zamjena prouzročili znatne neugodnosti ili su kasnili.

- (62) Kako bi se osigurala transparentnost, trebalo bi predvidjeti određene zahtjeve u pogledu komercijalnih jamstava, zajedno sa zahtjevima u pogledu predugovornih informacija o postojanju i uvjetima komercijalnog jamstva iz Direktive 2011/83/EU. Osim toga, kako bi se poboljšala pravna sigurnost i izbjeglo dovođenje potrošača u zabludu, ovom bi Direktivom trebalo predvidjeti da, ako su uvjeti komercijalnog jamstva sadržani u povezanim oglasima povoljniji za potrošača od onih uključenih u izjavu o jamstvu, prednost bi trebali imati povoljniji uvjeti. Naposljetku, ovom bi Direktivom trebalo predvidjeti pravila o sadržaju izjave o jamstvu i o tome na koji bi se način trebala učiniti dostupnom potrošačima. Na primjer, izjava o jamstvu trebala bi sadržavati uvjete komercijalnog jamstva te bi u njoj trebalo biti navedeno da komercijalno jamstvo ne utječe na zakonsko jamstvo usklađenosti te bi trebalo jasno naznačiti da uvjeti komercijalnog jamstva predstavljaju dodatnu obvezu zakonskom jamstvu usklađenosti. Države članice trebale bi moći slobodno utvrditi pravila o drugim aspektima komercijalnih jamstava koji nisu obuhvaćeni ovom Direktivom, primjerice o povezivanju dužnika koji nisu davatelji jamstva s komercijalnim jamstvom, uz uvjet da se tim pravilima potrošačima ne uskraćuje zaštita koja im je dana potpuno usklađenim odredbama ove Direktive o komercijalnim jamstvima. Iako bi države članice i dalje trebale moći slobodno zahtijevati da se komercijalna jamstva pružaju besplatno, trebale bi osigurati da svaka obveza prodavatelja ili proizvođača koja je obuhvaćena definicijom komercijalnih jamstava iz ove Direktive bude u skladu s usklađenim pravilima ove Direktive.
- (63) S obzirom na to da je prodavatelj odgovoran potrošaču za svaku neusklađenost robe do koje je došlo činjenjem ili propustom prodavatelja ili treće osobe, prodavatelj bi trebao moći upotrijebiti pravna sredstva protiv odgovorne osobe u prethodnim fazama lanca transakcija. Takva pravna sredstva trebala bi uključivati pravna sredstva u pogledu neusklađenosti koja je rezultat izostanka ažuriranja, uključujući sigurnosno ažuriranje, koje bi bilo potrebno za održavanje usklađenosti robe s digitalnim elementima. Međutim, ovom se Direktivom ne bi smjelo utjecati na načelo slobode ugovaranja između prodavatelja i drugih strana u lancu transakcija. Države članice trebale bi predvidjeti pojedinosti za ostvarivanje tog prava, posebno protiv koga i kako se takva pravna sredstva mogu upotrijebiti te jesu li ta pravna sredstva obvezne prirode. Pitanje može li i potrošač podnijeti zahtjev izravno protiv osobe iz prethodnih faza lanca transakcija ne bi trebalo biti uređeno ovom Direktivom, osim u slučajevima u kojima proizvođač potrošaču ponudi komercijalno jamstvo za robu.
- (64) Osobama ili organizacijama za koje se na temelju nacionalnog prava smatra da imaju legitiman interes za zaštitu ugovornih prava potrošača trebalo bi dodijeliti pravo pokretanja postupka, pred sudom ili pred upravnim tijelom nadležnim za donošenje odluka u pogledu pritužbi ili za pokretanje odgovarajućih pravnih postupaka.
- (65) Ničim u ovoj Direktivi ne bi trebalo dovesti u pitanje primjenu pravila međunarodnog privatnog prava, a posebno uredbi (EZ) br. 593/2008 i (EU) br. 1215/2012 ⁽⁷⁾ Europskog parlamenta i Vijeća.
- (66) Direktivu 1999/44/EZ trebalo bi staviti izvan snage. Datum stavljanja izvan snage trebalo bi uskladiti s datumom prenošenja ove Direktive. Kako bi se osiguralo da se zakoni i drugi propisi potrebni za usklađivanje država članica s ovom Direktivom ujednačeno primjenjuju na ugovore sklopljene od datuma prijenosa nadalje, ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na ugovore sklopljene prije datuma njezina prenošenja.
- (67) Prilog Uredbi (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁸⁾ trebalo bi izmijeniti kako bi se uključilo upućivanje na ovu Direktivu radi olakšavanja prekogranične suradnje pri provedbi ove Direktive.
- (68) Prilog I. Direktivi 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁹⁾ trebalo bi izmijeniti kako bi se uključilo upućivanje na ovu Direktivu radi osiguravanja zaštite kolektivnih interesa potrošača utvrđenih ovom Direktivom.
- (69) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima ⁽¹⁰⁾, države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o svojim mjerama za prenošenje priložiti jedan ili više dokumenata u kojima se objašnjava veza između sastavnih dijelova Direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata za prenošenje. U pogledu ove Direktive zakonodavac smatra opravdanim dostavljanje takvih dokumenata.

⁽⁷⁾ Uredba (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima (SL L 351, 20.12.2012., str. 1.).

⁽⁸⁾ 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.).

⁽⁹⁾ Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (SL L 110, 1.5.2009., str. 30.).

⁽¹⁰⁾ SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

- (70) S obzirom na to da cilj ove Direktive, odnosno doprinijeti funkcioniranju unutarnjeg tržišta sustavnim rješavanjem prepreka prekograničnoj prodaji robe u Uniji koje su povezane s ugovornim pravom, ne mogu dostatno ostvariti države članice zbog činjenice da svaka država članica ne može sama riješiti pitanje rascjepkanosti pravnog okvira osiguravanjem koherentnosti svojeg prava s pravima ostalih država članica, nego se uklanjanjem glavnih prepreka povezanih s ugovornim pravom s pomoću potpunog usklađivanja on na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.
- (71) Primjereno je da Komisija preispita primjenu ove Direktive pet godina nakon njezina stupanja na snagu, uključujući posebno odredbe o pravnim sredstvima i teretu dokazivanja, također s obzirom na rabljenu robu i robu koja se prodaje na javnim dražbama, te o komercijalnom jamstvu proizvođača u pogledu trajnosti. Komisija bi u izvješću također trebala ocijeniti osigurava li se primjenom ove Direktive i Direktive (EU) 2019/770 dosljedan i koherentan pravni okvir u pogledu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga i robe s digitalnim elementima.
- (72) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i slobode te načela priznata posebno Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, uključujući ona utvrđena u njezinim člancima 16., 38. i 47.,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Predmet i svrha

Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta uz istodobno osiguravanje visokog stupnja zaštite potrošača utvrđivanjem zajedničkih pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora o kupoprodaji sklopljenih između prodavatelja i potrošača, posebno pravila o usklađenosti robe s ugovorom, pravnim sredstvima u slučaju neusklađenosti, načinima ostvarivanja tih pravnih sredstava i komercijalnim jamstvima.

Članak 2.

Definicije

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „ugovor o kupoprodaji” znači svaki ugovor kojim prodavatelj prenosi ili se obvezuje prenijeti vlasništvo nad robom potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu;
2. „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
3. „prodavatelj” znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja djeluje, među ostalim preko drugih osoba koje djeluju u ime ili za račun te fizičke ili pravne osobe, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom;
4. „proizvođač” znači onaj koji je izradio robu, uvoznik robe na područje Unije ili bilo koja osoba koja se predstavlja kao proizvođač time što na robu stavlja svoje ime, zaštitni znak ili drugi razlikovni znak;
5. „roba” znači:
 - (a) bilo koja materijalna pokretnina; voda, plin i električna energija trebaju se smatrati robom u smislu ove Direktive kad se nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj količini;
 - (b) bilo koja materijalna pokretnina koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana s njima tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcioniranje te robe („roba s digitalnim elementima”);
6. „digitalni sadržaj” znači podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;

7. „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;
8. „kompatibilnost” znači sposobnost robe da funkcionira s hardverom ili softverom s kojima se obično koristi roba iste vrste, a da tu robu, hardver ili softver pritom nije potrebno konvertirati;
9. „funkcionalnost” znači sposobnost robe da izvršava funkcije s obzirom na svoju svrhu;
10. „interoperabilnost” znači sposobnost robe da funkcionira s hardverom ili softverom drukčijim od onih s pomoću kojih se obično koristi roba iste vrste;
11. „trajni nosač podataka” znači svako sredstvo koje potrošaču ili prodavatelju omogućuje da informacije, koje su toj osobi osobno upućene, pohrani tako im može naknadno pristupiti tijekom razdoblja koje odgovara svrhama za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjeno reproduciranje pohranjenih informacija;
12. „komercijalno jamstvo” znači svaka obveza kojom se prodavatelj ili proizvođač (davatelj jamstva), povrh zakonske obveze prodavatelja koja se odnosi na jamstvo usklađenosti, obvezuje potrošaču vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji nisu povezani s usklađenošću, a navedeni su u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnome materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora;
13. „trajnost” znači sposobnost robe da zadrži svoje funkcije i radne značajke tijekom uobičajene upotrebe;
14. „besplatno” znači bez troškova potrebnih za usklađivanje robe, a posebno bez poštanskih troškova te troškova prijevoza, rada ili materijala;
15. „javna dražba” znači metoda prodaje kod koje prodavatelj 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.

Članak 3.

Područje primjene

1. Ova se Direktiva primjenjuje na ugovore o kupoprodaji između potrošača i prodavatelja.
2. Ugovori između potrošača i prodavatelja za isporuku robe koju je potrebno izraditi ili proizvesti također se smatraju ugovorima o kupoprodaji za potrebe ove Direktive.
3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga. Ona se, međutim, primjenjuje na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani s robom u smislu članka 2. točke 5. podtočke (b) i koji se isporučuju zajedno s robom na temelju ugovora o kupoprodaji, neovisno o tome isporučuje li takav digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu prodavatelj ili treća strana. U slučaju dvojbe o tome čini li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji, predmnijeva se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.
4. Ova se Direktiva ne primjenjuje na:
 - (a) materijalne nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja; ili
 - (b) robu koja se prodaje u okviru ovrhe ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju.

5. Države članice mogu iz područja primjene ove Direktive isključiti ugovore o kupoprodaji:

- (a) rabljene robe koja se prodaje na javnoj dražbi; i
- (b) živih životinja.

U slučaju iz točke (a) potrošačima se čine lako dostupnima jasne i sveobuhvatne informacije o tome da se ne primjenjuju prava koja proizlaze iz ove Direktive.

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

7. Ovom se Direktivom ne utječe na slobodu država članica da potrošačima dopuste odabir određenog pravnog sredstva ako neusklađenost robe postane očita u određenom roku nakon isporuke koji nije dulji od 30 dana. Osim toga, ovom se Direktivom ne utječe na nacionalna pravila koja se ne odnose posebno na potrošačke ugovore i kojima se predviđaju posebna pravna sredstva za određene vrste nedostataka koji nisu bili očiti u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji.

Članak 4.

Razina usklađivanja

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

Članak 5.

Usklađenost robe

Prodavatelj potrošaču isporučuje robu koja ispunjava zahtjeve navedene u člancima 6., 7. i 8., ako je primjenjivo, ne dovodeći pritom u pitanje članak 9.

Članak 6.

Subjektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti

Kako bi bila u skladu s ugovorom o kupoprodaji, roba osobito mora, ako je primjenjivo:

- (a) odgovarati opisu, vrsti, količini i kvaliteti te posjedovati funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji;
- (b) biti prikladna za bilo koju posebnu namjenu za koju je potrebna potrošaču i s kojom je potrošač upoznao prodavatelja najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je prodavatelj dao pristanak;
- (c) biti isporučena sa svom dodatnom opremom i uputama, uključujući upute za instalaciju, kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji; i
- (d) biti isporučena s ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji.

Članak 7.

Objektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti

1. Pored ispunjavanja svih subjektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti, roba mora:

- (a) biti prikladna za upotrebu u svrhe za koje bi se roba iste vrste uobičajeno koristila, uzimajući u obzir, ako je primjenjivo, sve postojeće propise Unije i nacionalne propise, tehničke standarde ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjive kodekse ponašanja u dotičnom sektoru;
- (b) ako je primjenjivo, odgovarati kvaliteti i opisu uzorka ili modela koji je prodavatelj stavio na raspolaganje potrošaču prije sklapanja ugovora;

- (c) ako je primjenjivo, biti isporučena s dodatnom opremom, uključujući ambalažu, upute za instalaciju ili druge upute, čiji primitak potrošač može razumno očekivati; i
- (d) odgovarati količini i posjedovati ona svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označavanju.
2. Prodavatelja ne obvezuju javne izjave, kako je navedeno u stavku 1. točki (d), ako dokaže:
- (a) da prodavatelj nije znao niti je razumno mogao znati za predmetnu javnu izjavu;
- (b) da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava bila ispravljena na jednak ili usporediv način kao i kada je dana; ili
- (c) da ta javna izjava nije mogla utjecati na donošenje odluke o kupnji robe.
3. U slučaju robe s digitalnim elementima, prodavatelj osigurava da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi ta roba ostala usklađena te da mu se ta ažuriranja isporučuju, tijekom razdoblja:
- (a) unutar kojeg potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu robe i digitalnih elemenata te uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge; ili
- (b) navedenog u članku 10. stavku 2. ili 5., ovisno o slučaju, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja.
4. Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena u skladu sa stavkom 3., prodavatelj nije odgovoran za neusklađenost koja proizlazi isključivo iz propuštanja instalacije relevantnog ažuriranja, pod sljedećim uvjetima:
- (a) prodavatelj je obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da ga instalira; i
- (b) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posljedica nedostataka u uputama za instalaciju koje su dostavljene potrošaču.
5. Neusklađenost u smislu stavka 1. ili 3. ne postoji ako je, u trenutku sklapanja ugovora o kupoprodaji, potrošač bio posebno obaviješten da određena značajka robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti utvrđenih u stavku 1. ili 3. te ako je potrošač izričito i zasebno prihvatio to odstupanje pri sklapanju ugovora o kupoprodaji.

Članak 8.

Nepravilna instalacija robe

Svaka neusklađenost koja proizlazi iz nepravilne instalacije robe smatra se neusklađenošću robe ako:

- (a) instalacija čini dio ugovora o kupoprodaji i obavio ju je prodavatelj ili je to učinjeno pod njegovom odgovornošću; ili
- (b) instalaciju, za koju je predviđeno da je obavi potrošač, obavio je potrošač, a nepravilna instalacija posljedica je nedostataka u uputama za instalaciju koje je dostavio prodavatelj ili, u slučaju robe s digitalnim elementima, koje je dostavio prodavatelj ili dobavljač digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Članak 9.

Prava trećih strana

Ako ograničenje koje je posljedica povrede prava treće strane, osobito prava intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje robe u skladu s člancima 6. i 7., države članice osiguravaju da potrošač ima pravo na pravna sredstva u pogledu neusklađenosti predviđena člankom 13., osim ako je nacionalnim pravom predviđena ništetnost ili pobojnost ugovora o kupoprodaji u takvim slučajevima.

Članak 10.

Odgovornost prodavatelja

1. Prodavatelj je odgovoran potrošaču za svaku neusklađenost koja postoji u trenutku isporuke robe i koja postane očita u roku od dvije godine od tog trenutka. Ne dovodeći u pitanje članak 7. stavak 3., ovaj se stavak primjenjuje i na robu s digitalnim elementima.
2. U slučaju robe s digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja, prodavatelj je odgovoran i za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očita u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe s digitalnim elementima. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na rok dulji od dvije godine, prodavatelj je odgovoran za svaku neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očita u razdoblju u kojem se digitalni sadržaj ili digitalna usluga trebaju isporučivati na temelju ugovora o kupoprodaji.
3. Države članice mogu zadržati ili uvesti dulje rokove od onih navedenih u stavicima 1. i 2.
4. Ako u skladu s nacionalnim pravom pravna sredstva predviđena u članku 13. podliježu i roku zastare, države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korištenje pravnih sredstava utvrđenih u članku 13. za svaku neusklađenost za koju je prodavatelj odgovoran u skladu sa stavicima 1. i 2. ovog članka i koja postane očita unutar roka navedenog u tim stavicima.
5. Neovisno o stavicima 1. i 2. ovog članka, države članice mogu zadržati ili uvesti samo rok zastare za pravna sredstva predviđena člankom 13. Države članice osiguravaju da taj rok zastare potrošaču omogućuje korištenje pravnih sredstava utvrđenih u članku 13. za svaku neusklađenost za koju je prodavatelj odgovoran u skladu sa stavicima 1. i 2. ovog članka i koja postane očita tijekom roka navedenog u tim stavicima.
6. U slučaju rabljene robe države članice mogu predvidjeti mogućnost da se prodavatelj i potrošač dogovore o ugovornim uvjetima ili sporazumima s kraćim rokom odgovornosti ili rokom zastare od onih iz stavaka 1., 2. i 5., pod uvjetom da ti kraći rokovi nisu kraći od godinu dana.

Članak 11.

Teret dokazivanja

1. Predmnijeva se da je svaka neusklađenost koja postane očita u roku od godinu dana od trenutka isporuke robe postojala i u trenutku isporuke robe, osim ako se dokaže suprotno ili ako ta predmnijeva nije spojiva s prirodom robe ili prirodom neusklađenosti. Ovaj stavak primjenjuje se i na robu s digitalnim elementima.
2. Umjesto jednogodišnjeg roka utvrđenog u stavku 1., države članice mogu zadržati ili uvesti rok od dvije godine od trenutka isporuke robe.
3. U slučaju robe s digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja, teret dokazivanja u odnosu na to jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni tijekom razdoblja iz članka 10. stavka 2. je na prodavatelju za onu neusklađenost koja postane očita tijekom razdoblja navedenog u tom članku.

Članak 12.

Obveza obavješćivanja

Države članice mogu zadržati ili uvesti odredbe kojima se propisuje da potrošač, kako bi iskoristio svoja prava, mora obavijestiti prodavatelja o neusklađenosti u roku od najmanje 2 mjeseca od dana kada je potrošač otkrio takvu neusklađenost.

*Članak 13.***Pravna sredstva u slučaju neusklađenosti**

1. U slučaju neusklađenosti potrošač ima pravo na usklađivanje robe ili na razmjerno sniženje cijene ili na raskid ugovora, u skladu s uvjetima utvrđenima u ovom članku.
2. Kako bi se roba uskladila, potrošač može birati između popravka i zamjene, osim ako bi odabrano pravno sredstvo bilo nemoguće ili ako bi njime, u odnosu na drugo pravno sredstvo, prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući sljedeće:
 - (a) vrijednost koju bi roba imala da ne postoji neusklađenost;
 - (b) značaj neusklađenosti; i
 - (c) pitanje može li se alternativno pravno sredstvo pružiti bez znatnih neugodnosti za potrošača.
3. Prodavatelj može odbiti usklađivanje robe ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time nastali nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući one navedene u stavku 2. točkama (a) i (b).
4. Potrošač ima pravo ili na razmjerno sniženje cijene u skladu s člankom 15. ili na raskid ugovora o kupoprodaji u skladu s člankom 16. u bilo kojem od sljedećih slučajeva:
 - (a) prodavatelj nije dovršio popravak ili zamjenu ili, ako je primjenjivo, nije dovršio popravak ili zamjenu u skladu s člankom 14. stavcima 2. i 3. ili je prodavatelj odbio uskladiti robu u skladu sa stavkom 3. ovog članka;
 - (b) neusklađenost postoji unatoč pokušaju prodavatelja da uskladi robu;
 - (c) neusklađenost je tako ozbiljna da su trenutačno smanjenje cijene ili raskid ugovora o kupoprodaji opravdani; ili
 - (d) prodavatelj je izjavio ili je iz okolnosti očito da neće otkloniti neusklađenost robe u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača.
5. Potrošač nema pravo raskinuti ugovor ako je neusklađenost samo neznatna. Teret dokazivanja u odnosu na to je li neusklađenost neznatna je na prodavatelju.
6. Potrošač ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene ili njegova dijela, sve dok prodavatelj ne ispuni svoje obveze na temelju ove Direktive. Države članice mogu odrediti uvjete u skladu s kojima i načine na koje potrošač može iskoristiti pravo na uskraćivanje plaćanja.
7. Države članice mogu uređivati utječe li doprinos potrošača neusklađenosti na njegovo pravo na pravna sredstva te u kojoj mjeri.

*Članak 14.***Popravak ili zamjena robe**

1. Popravci ili zamjene provode se:
 - (a) besplatno;
 - (b) u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio prodavatelja o neusklađenosti; i
 - (c) bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu za koju je potrošaču ta roba bila potrebna.

2. Ako se neusklađenost treba otkloniti popravkom ili zamjenom robe, potrošač stavlja robu na raspolaganje prodavatelju. Prodavatelj zamijenjenu robu preuzima na svoj trošak.
3. Ako popravak zahtijeva uklanjanje robe koja je bila instalirana na način koji je u skladu s njezinom prirodom i namjenom prije nego što je neusklađenost postala očita ili ako takvu robu treba zamijeniti, obveza popravka ili zamjene takve robe uključuje uklanjanje neusklađene robe i instalaciju zamjenske robe ili popravljene robe ili snošenje troškova tog uklanjanja i instalacije.
4. Potrošač nije odgovoran za plaćanje uobičajene upotrebe zamijenjene robe tijekom razdoblja prije njezine zamjene.

Članak 15.

Sníženje cijene

Sníženje cijene razmjerno je smanjenju vrijednosti robe koju je primio potrošač u usporedbi s vrijednošću koju bi roba imala da je usklađena.

Članak 16.

Raskid ugovora o kupoprodaji

1. Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora o kupoprodaji putem izjave prodavatelju u kojoj se izražava odluka potrošača o raskidu ugovora o kupoprodaji.
2. Ako se neusklađenost odnosi samo na dio robe isporučene na temelju ugovora o kupoprodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o kupoprodaji u skladu s člankom 13., potrošač može raskinuti ugovor o kupoprodaji samo u odnosu na tu robu i u odnosu na svu drugu robu koju je potrošač stekao zajedno s neusklađenom robom ako se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati zadržati samo usklađenu robu.
3. Ako potrošač raskine cijeli ugovor o kupoprodaji ili, u skladu sa stavkom 2., samo u odnosu na dio robe isporučene na temelju ugovora o kupoprodaji:
 - (a) potrošač vraća robu prodavatelju na trošak prodavatelja; i
 - (b) prodavatelj potrošaču nadoknađuje cijenu koju je platio za robu nakon što primi tu robu ili od potrošača primi dokaz da je poslao natrag robu.

Za potrebe ovog stavka, države članice mogu odrediti načine povrata robe i vraćanja plaćenog.

Članak 17.

Komercijalna jamstva

1. Svako komercijalno jamstvo obvezujuće je za davatelja jamstva u skladu s uvjetima utvrđenima u izjavi o komercijalnom jamstvu i povezanom reklamnome materijalu dostupnima u trenutku ili prije sklapanja ugovora. U skladu s uvjetima utvrđenima u ovom članku i ne dovodeći u pitanje bilo koje druge primjenjive odredbe prava Unije ili nacionalnog prava, ako proizvođač nudi potrošaču komercijalno jamstvo trajnosti za određenu robu tijekom određenog razdoblja, proizvođač je odgovoran izravno potrošaču tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti u pogledu popravka ili zamjene robe u skladu s člankom 14. Proizvođač potrošaču može ponuditi povoljnije uvjete u izjavi o komercijalnom jamstvu trajnosti.

Ako su uvjeti utvrđeni u izjavi o komercijalnom jamstvu manje povoljni za potrošača od uvjeta utvrđenih u povezanom reklamnome materijalu, komercijalno jamstvo obvezujuće je prema uvjetima utvrđenima u reklamnome materijalu koji se odnosi na komercijalno jamstvo, osim ako je prije sklapanja ugovora povezani reklamni materijal bio ispravljen na jednak ili usporediv način kao i kada je dan.

2. Izjava o komercijalnom jamstvu dostavlja se potrošaču na trajnom nosaču podataka najkasnije u trenutku isporuke robe. Izjava o komercijalnom jamstvu mora biti izražena na jednostavan i razumljiv način. Ona uključuje sljedeće:

- (a) jasnu izjavu da potrošač ima zakonsko pravo na pravna sredstva prema prodavatelju besplatno u slučaju neusklađenosti robe te da na ta pravna sredstva ne utječe komercijalno jamstvo;
- (b) naziv i adresu davatelja jamstva;
- (c) postupak koji potrošač mora slijediti kako bi se komercijalno jamstvo provelo;
- (d) navođenje robe na koju se primjenjuje komercijalno jamstvo; i
- (e) uvjete komercijalnog jamstva.

3. Neusklađenost sa stavkom 2. nema utjecaja na obvezujuću narav komercijalnog jamstva za davatelja jamstva.

4. Države članice mogu utvrditi pravila o drugim aspektima komercijalnih jamstava koji nisu uređeni ovim člankom, uključujući pravila o jeziku ili jezicima na kojima se izjava o komercijalnom jamstvu stavlja na raspolaganje potrošaču.

Članak 18.

Pravo na pravnu zaštitu

Ako prodavatelj odgovara potrošaču zbog neusklađenosti do koje je došlo činjenjem ili propustom određene osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući nepružanje ažuriranja za robu s digitalnim elementima u skladu s člankom 7. stavkom 3., prodavatelj ima pravo na pravna sredstva protiv odgovorne osobe ili odgovornih osoba u lancu transakcija. Osoba protiv koje prodavatelj može ostvarivati pravna sredstva i odgovarajući postupci i uvjeti ostvarenja određuju se nacionalnim pravom.

Članak 19.

Provedba

1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i učinkovitih sredstava za osiguravanje usklađenosti s ovom Direktivom.

2. Sredstva navedena u stavku 1. uključuju odredbe u skladu s kojima jedno od tijela navedenih u nastavku ili više njih, kako je određeno nacionalnim pravom, mogu pokrenuti postupak pred sudovima ili nadležnim upravnim tijelima za osiguranje primjene nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva:

- (a) javna tijela ili njihovi predstavnici;
- (b) organizacije potrošača koje imaju legitiman interes za zaštitu potrošača;
- (c) profesionalne organizacije s legitimnim interesom za djelovanje.

Članak 20.

Informiranje potrošača

Države članice poduzimaju odgovarajuće mjere kako bi potrošačima osigurale dostupnost informacija o pravima potrošača na temelju ove Direktive, kao i informacije o načinima provedbe tih prava.

Članak 21.

Obvezujuća narav

1. Ako ovom Direktivom nije predviđeno drukčije, sve ugovorne odredbe kojima se, na štetu potrošača, isključuje primjena nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva, odstupa od njih ili mijenja njihov učinak prije no što potrošač obavijesti prodavatelja o neusklađenosti robe, nisu obvezujuće za potrošača.

2. Ova Direktiva ne sprečava prodavatelja da potrošaču nudi ugovorna rješenja koja nadilaze okvir zaštite predviđen u ovoj Direktivi.

Članak 22.

Izmjene Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ

1. U Prilogu Uredbi (EU) 2017/2394 točka 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. 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).”.

2. U Prilogu I. Direktivi 2009/22/EZ točka 7. zamjenjuje se sljedećim:

„7. 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).”.

Članak 23.

Stavljanje izvan snage Direktive 1999/44/EZ

Direktiva 1999/44/EZ stavlja se izvan snage s učinkom od 1. siječnja 2022.

Upućivanja na direktivu stavljenju izvan snage smatraju se upućivanjima na ovu Direktivu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga.

Članak 24.

Prenošenje

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

One primjenjuju te odredbe od 1. siječnja 2022.

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

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

2. Odredbe ove Direktive ne primjenjuju se na ugovore sklopljene prije 1. siječnja 2022.

Članak 25.

Preispitivanje

Komisija najkasnije 12. lipnja 2024. preispituje primjenu ove Direktive, uključujući njezine odredbe o pravnim sredstvima i teretu dokazivanja, također s obzirom na rabljenu robu i robu koja se prodaje na javnim dražbama, kao i o komercijalnom jamstvu proizvođača u pogledu trajnosti, te podnosi izvješće Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru. U izvješću se posebno ocjenjuje osigurava li se primjenom ove Direktive i Direktive (EU) 2019/770 dosljedan i koherentan okvir za pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta u pogledu isporuke digitalnog sadržaja, digitalnih usluga i robe s digitalnim elementima u skladu s načelima kojima se uređuju politike Unije. Izvješću se prema potrebi prilažu zakonodavni prijedlozi.

Članak 26.

Stupanje na snagu

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

Međutim, članak 22. primjenjuje se od 1. siječnja 2022.

*Članak 27.***Adresati**

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 20. svibnja 2019.

Za Europski parlament

Predsjednik

A. TAJANI

Za Vijeće

Predsjednik

G. CIAMBA

PRILOG

KORELACIJSKA TABLICA

Direktiva 1999/44/EZ	Ova Direktiva
članak 1. stavak 1.	Članak 1.
članak 1. stavak 2. točka (a)	članak 2. točka 2.
članak 1. stavak 2. točka (b), prva alineja	članak 3. stavak 4. točka (b)
članak 1. stavak 2. točka (b), druga i treća alineja	članak 2. točka 5. podtočka (a)
članak 1. stavak 2. točka (c)	članak 2. točka 3.
članak 1. stavak 2. točka (d)	članak 2. točka 4.
članak 1. stavak 2. točka (e)	članak 2. točka 12.
članak 1. stavak 3.	članak 2. točka 15. i članak 3. stavak 5. točka (a)
članak 1. stavak 4.	članak 3. stavak 2.
članak 2. stavak 1.	Članak 5.
članak 2. stavak 2. točka (a)	članak 6. točka (a) i članak 7. stavak 1. točka (b)
članak 2. stavak 2. točka (b)	članak 6. točka (b)
članak 2. stavak 2. točka (c)	članak 7. stavak 1. točka (a)
članak 2. stavak 2. točka (d)	članak 7. stavak 1. točka (d)
članak 2. stavak 3.	članak 7. stavak 5.
članak 2. stavak 4.	članak 7. stavak 2.
članak 2. stavak 5.	Članak 8.
članak 3. stavak 1.	članak 10. stavak 1.
članak 3. stavak 2.	članak 13. stavak 1.
članak 3. stavak 3. prvi podstavak	članak 13. stavak 2. i članak 14. stavak 1. točka (a)
članak 3. stavak 3. drugi podstavak	članak 13. stavak 2.
članak 3. stavak 3. treći podstavak	članak 14. stavak 1. točke (b) i (c)
članak 3. stavak 4.	članak 2. točka 14.
članak 3. stavak 5.	članak 13. stavak 4.
članak 3. stavak 6.	članak 13. stavak 5.
Članak 4.	Članak 18.
članak 5. stavak 1.	članak 10. stavci 1., 2., 3., 4. i 5.
članak 5. stavak 2.	Članak 12.
članak 5. stavak 3.	Članak 11.
članak 6. stavak 1.	članak 17. stavak 1.

Direktiva 1999/44/EZ	Ova Direktiva
članak 6. stavak 2.	članak 17. stavak 2.
članak 6. stavak 3.	članak 17. stavak 2.
članak 6. stavak 4.	članak 17. stavak 4.
članak 6. stavak 5.	članak 17. stavak 3.
članak 7. stavak 1. prvi podstavak	članak 21. stavak 1.
članak 7. stavak 1. drugi podstavak	članak 10. stavak 6.
članak 7. stavak 2.	—
članak 8. stavak 1.	članak 3. stavci 6. i 7.
članak 8. stavak 2.	Članak 4.
Članak 9.	članci 19. i 20.
Članak 10.	Članak 22.
članak 11. stavak 1. prvi podstavak	članak 24. stavak 1. prvi podstavak
članak 11. stavak 1. drugi podstavak	članak 24. stavak 1. treći podstavak
članak 11. stavak 2.	članak 24. stavak 1. četvrti podstavak
Članak 12.	Članak 25.
Članak 13.	Članak 26.
Članak 14.	Članak 27.