

Bruxelles, 14. listopada 2019.
(OR. en)

8489/19

Međuinstitucijski predmet:
2018/0090(COD)

CODEC 920
CONSUM 147
MI 369
ENT 118
JUSTCIV 105
DENLEG 54
PE 180

INFORMATIVNA NAPOMENA

Od: Glavno tajništvo Vijeća

Za: Odbor stalnih predstavnika / Vijeće

Predmet: Prijedlog DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993., Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila EU-a o zaštiti potrošača
– ishod prvog čitanja u Europskom parlamentu i postupak ispravka (Strasbourg, 17. travnja 2019. i Bruxelles, 10. listopada 2019.)

I. UVOD

U skladu s odredbama članka 294. UFEU-a i Zajedničkom izjavom o praktičnim načinima provedbe postupka suodlučivanja¹ uspostavljen je niz neformalnih kontakata između Vijeća, Europskog parlamenta i Komisije s ciljem postizanja dogovora o ovom zakonodavnom predmetu u prvom čitanju.

¹ SL C 145, 30.6.2007., str. 5.

Očekivalo se da će ovaj predmet² biti podvrgnut postupku ispravka³ u novom sazivu Europskog parlamenta nakon što je prethodni saziv parlamenta donio svoje stajalište u prvom čitanju.

II. GLASOVI

Na sjednici 17. travnja 2019. i nakon neformalnih međuinstitucijskih pregovora Europski parlament usvojio je amandmane (bez pravno-jezične revizije) na prijedlog Komisije i zakonodavnu rezoluciju u cilju donošenja navedenog prijedloga, koji predstavljaju stajalište Europskog parlamenta u prvom čitanju. Ono odražava privremeno postignuti dogovor među institucijama.

Nakon što su pravnici lingvisti izradili završnu verziju donesenog teksta, Europski parlament 10. listopada 2019. odobrio je ispravak stajališta usvojenog u prvom čitanju.

S tim ispravkom Vijeće bi trebalo moći odobriti stajalište Europskog parlamenta kako je navedeno u Prilogu⁴ ovoj napomeni, čime se završava prvo čitanje za obje institucije.

Akt bi se tada donio u formulaciji koja odgovara stajalištu Parlamenta.

² 8507/19.

³ Članak 241., Poslovnik EP-a.

⁴ Tekst usvojenih amandmana i zakonodavna rezolucija Europskog parlamenta navedeni su u Prilogu. Amandmani su predstavljeni u obliku pročišćenog teksta u kojemu su izmjene prijedloga Komisije istaknute podebljanim slovima i kurzivom. Simbolom „■” označen je izbrisani tekst.

Bolje izvršavanje i modernizacija pravila EU-a o zaštiti potrošača *I
Zakonodavna rezolucija Europskog parlamenta od 17. travnja 2019. o Prijedlogu direktive
Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993.,
Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Direktive 2005/29/EZ Europskog
parlamentu i Vijeća te Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg
izvršavanja i modernizacije pravila EU-a o zaštiti potrošača (COM(2018)0185 – C8-0143/2018
– 2018/0090(COD))**

(Redovni zakonodavni postupak: prvo čitanje)

Europski parlament,

- uzimajući u obzir Prijedlog Komisije upućen Europskom parlamentu i Vijeću (COM(2018)0185),
 - uzimajući u obzir članak 294. stavak 2. i članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, u skladu s kojima je Komisija podnijela Prijedlog Parlamentu (C8-0143/2018),
 - uzimajući u obzir članak 294. stavak 3. Ugovora o funkcioniranju Europske unije,
 - uzimajući u obzir obrazložena mišljenja austrijskog Saveznog vijeća i Švedskog parlamenta, podnesena u okviru Protokola br. 2 o primjeni načela supsidijarnosti i proporcionalnosti, u kojima se tvrdi da nacrt zakonodavnog akta nije u skladu s načelom supsidijarnosti,
 - uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora od 20. rujna 2018.⁵
 - uzimajući u obzir privremeni sporazum koji je odobrio nadležni odbor u skladu s člankom 69.f stavkom 4. Poslovnika te činjenicu da se predstavnik Vijeća pismom od 29. ožujka 2019. obvezao prihvatiti stajalište Europskog parlamenta u skladu s člankom 294. stavkom 4. Ugovora o funkcioniranju Europske unije,
 - uzimajući u obzir članak 59. Poslovnika,
 - uzimajući u obzir izvješće Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača (A8-0029/2019),
1. usvaja sljedeće stajalište u prvom čitanju;
 2. poziva Komisiju da predmet ponovno uputi Parlamentu ako zamijeni, bitno izmijeni ili namjerava bitno izmijeniti svoj Prijedlog;
 3. nalaže svojem predsjedniku da stajalište Parlamenta proslijedi Vijeću, Komisiji i nacionalnim parlamentima.

⁵ SL C 440, 6.12.2018., str. 66.

Stajalište Europskog parlamenta usvojeno u prvom čitanju 17. travnja 2019. radi donošenja Direktive (EU) 2019/... Europskog parlamenta i Vijeća 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

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

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

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora⁶,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom⁷,

budući da:

- (1) Člankom 169. stavkom 1. i člankom 169. stavkom 2. točkom (a) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđeno je da Unija treba doprinositi ostvarivanju visokog stupnja zaštite potrošača mjerama usvojenima na temelju članka 114. UFEU-a. Člankom 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima („Povelja”) predviđeno je da politike Unije trebaju osigurati visoku razinu zaštite potrošača.
- (2) Pravo zaštite potrošača trebalo bi se djelotvorno primjenjivati diljem Unije. Međutim, prilikom sveobuhvatne provjere prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava koju je Komisija provela 2016. i 2017. u okviru Programa za prikladnost i učinkovitost propisa (REFIT) zaključeno je da je djelotvornost Unijina prava zaštite potrošača ugrožena zbog nedostatka

⁶ SL C 440, 6.12.2018., str. 66.

⁷ Stajalište Europskog parlamenta od 17. travnja 2019.

osviještenosti i među trgovcima i među potrošačima *te da bi se postojeći instrumenti pravne zaštite mogli češće koristiti.*

- (3) Unija je već poduzela niz mjera kako bi se postigla veća osviještenost među potrošačima, trgovcima i pravnim stručnjacima o pravima potrošača te kako bi se poboljšalo izvršavanje prava potrošača i pravna zaštita potrošača. Međutim, nedostaci su u i dalje prisutni u nacionalnom pravu **u pogledu** uistinu učinkovitih i proporcionalnih sankcija radi odvraćanja od povreda *unutar Unije* i njihova sankcioniranja, nedovoljnih pojedinačnih pravnih sredstava za potrošače koji pretrpe štetu zbog povreda nacionalnog zakonodavstva kojim se prenosi Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća⁸ te nedostataka u pogledu postupka za dobivanje sudskog naloga na temelju Direktive 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća⁹. Revizija postupka za dobivanje sudskog naloga trebala bi biti predmetom zasebnog instrumenta o izmjeni i zamjeni Direktive 2009/22/EZ.

⁸ Direktiva 2005/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).

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.).

- (4) Direktive 98/6/EZ¹⁰, 2005/29/EZ i 2011/83/EU¹¹ Europskog parlamenta i Vijeća uključuju zahtjeve prema državama članicama da predvide učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće sankcije za suzbijanje povreda nacionalnih odredaba kojima se te direktive prenose. Usto, u članku 21. Uredbe (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća¹² od država članica zahtijeva se poduzimanje mjera izvršavanja, uključujući izricanje sankcija, na djelotvoran, učinkovit i koordiniran način radi ostvarivanja prestanka ili zabrane raširenih povreda ili raširenih povreda s dimenzijom Unije.
- (5) Postojeća nacionalna pravila o sankcijama znatno se razlikuju diljem Unije. Osobito, sve države članice ne osiguravaju mogućnost izricanja učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih novčanih kazni trgovcima koji su odgovorni za raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije. **Stoga** bi postojeća pravila o sankcijama u direktivama 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU **trebalo poboljšati te istodobno uvesti** nova pravila o sankcijama u Direktivu Vijeća 93/13/EEZ¹³.

¹⁰ Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998., str. 27.).

¹¹ 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.).

¹² 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.).

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

- (6) Države članice trebale bi i dalje moći *odabrati vrste sankcija koje treba izreći te utvrditi u svojem nacionalnom pravu relevantne postupke za izricanje sankcija u slučaju povreda direktiva 93/13/EEZ, 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU kako su izmijenjene ovom Direktivom.*
- (7) Kako bi se olakšala dosljednija primjena sankcija, osobito u slučajevima povreda unutar Unije, raširenih povreda i raširenih povreda s dimenzijom Unije kako su definirane u Uredbi (EU) 2017/2394, u direktive *93/13/EEZ, 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU* trebalo bi uključiti zajedničke, netaksativne *i indikativne* kriterije za primjenu *sankcija*. Ti kriteriji trebali bi obuhvatiti, *na primjer, narav, težinu, opseg i trajanje povrede te* pravnu zaštitu koju trgovac pruži potrošačima za uzrokovanu štetu **■**. Ako isti počinitelj ponavlja povrede, to ukazuje na njegovu sklonost ka počinjenju takvih povreda te je stoga jasan pokazatelj težine postupanja i, u skladu s time, potrebe da se razina sankcije poveća kako bi se postiglo djelotvorno odvracanje. **■** Ostvarenu financijsku dobit ili izbjegnute gubitke zbog povrede *trebalo bi uzeti u obzir ako su dostupni relevantni podaci. Ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na slučaj također se mogu uzeti u obzir.*

-
- (8) Ti zajednički, netaksativni *i indikativni* kriteriji za primjenu sankcija možda neće biti relevantni pri odlučivanju o sankcijama za svaku povredu, posebice ne za lakše povrede. Države članice trebale bi uzeti u obzir i druga opća pravna načela koja su primjenjiva na izricanje sankcija, poput načela *non bis in idem*.
- (9) ***U skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394 nadležna tijela država članica kojih se tiče koordinirano djelovanje trebaju u okviru svoje nadležnosti poduzeti sve potrebne mjere izvršavanja protiv trgovca odgovornog za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije radi ostvarivanja prestanka ili zabrane te povrede. Prema potrebi, ona trebaju trgovcu odgovornom za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije izreći sankcije, kao što su novčane kazne ili periodični penali. Mjere izvršavanja treba poduzimati na djelotvoran, učinkovit i koordiniran način radi ostvarivanja prestanka ili zabrane raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije. Nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanjem trebaju nastojati istodobno poduzimati mjere izvršavanja u državama članicama kojih se tiče ta povreda.***

- (10) Kako bi se osiguralo da tijela država članica mogu izricati učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće sankcije za raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije koje podliježu koordiniranim istražnim mjerama i mjerama izvršavanja u skladu s Uredbom (EU) 2017/2394, trebalo bi uvesti novčane kazne kao element sankcija za takve povrede. Kako bi se osiguralo da novčane kazne imaju odvraćajući učinak, države članice trebale bi u svojem nacionalnom pravu odrediti najveću novčanu kaznu za takve povrede na razini od najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u dotičnoj državi članici ***odnosno dotičnim državama članicama. U određenim slučajevima trgovac može biti i skupina poduzeća.***

(11) *Kako je utvrđeno u člancima 9. i 10. Uredbe (EU) 2017/2394, pri izricanju sankcija trebalo bi na primjeren način i prema potrebi uzimati u obzir narav, težinu i trajanje dotične povrede. Izricanje sankcija trebalo bi biti razmjerno i usklađeno s pravom Unije i nacionalnim pravom, među ostalim i s primjenjivim postupovnim jamstvima i načelima Povelje. U konačnici, izrečene sankcije trebale bi 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. Ovlast za izricanje sankcija trebaju izvršavati nadležna tijela izravno, na temelju svoje nadležnosti, ili se ona, prema potrebi, treba izvršavati uz pomoć drugih nadležnih tijela ili drugih javnih tijela, ili davanjem naloga imenovanim tijelima ako je to primjenjivo, ili podnošenjem zahtjeva sudovima nadležnima za donošenje potrebne odluke, među ostalim, prema potrebi, i podnošenjem pravnog sredstva, ako zahtjev za donošenje potrebne odluke nije bio uspješan.*

- (12) Ako kao rezultat koordiniranog djelovanja na temelju Uredbe (EU) 2017/2394 jedinstveno nadležno tijelo u smislu te uredbe izrekne novčanu kaznu trgovcu odgovornom za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije, ono bi trebalo moći izreći novčanu kaznu u iznosu od najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u svim državama članicama kojih se tiče koordinirano djelovanje izvršavanja.
- (13) Države članice ne bi trebalo sprečavati da u svojem nacionalnom pravu zadrže ili u njega uvedu više najveće novčane kazne utemeljene na prometu za raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije. ***Države članice trebale bi također imati mogućnost takve novčane kazne određivati na temelju ukupnog svjetskog prometa trgovca ili proširiti pravila o novčanim kaznama na ostale povrede koje nisu obuhvaćene odredbama ove Direktive koje se odnose na članak 21. Uredbe (EU) 2017/2394.*** Zahtjev da se iznos novčane kazne odredi na razini od najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca ne bi se trebao primjenjivati na eventualna dodatna pravila država članica o periodičnim penalima, poput dnevnih novčanih kazna, za nepoštovanje bilo koje odluke, naloga, privremene mjere, obveze trgovca ili neke druge mjere čiji je cilj zaustavljanje povrede.

(14) *Pravila o sankcijama trebalo bi uključiti u Direktivu 93/13/EEZ radi jačanja njezina odvraćajućeg učinka. Države članice slobodne su odlučivati o upravnom ili sudskom postupku za primjenu sankcija zbog povreda te direktive. Osobito, upravna tijela ili nacionalni sudovi mogli bi izricati sankcije pri utvrđivanju nepoštenosti ugovornih odredbi, među ostalim i na temelju pravnog postupka koji je pokrenulo upravno tijelo. Upravna tijela ili nacionalni sudovi mogli bi izricati sankcije i kada se prodavatelj robe ili pružatelj usluga koristi ugovornim odredbama koje su u nacionalnom pravu izričito definirane kao nepoštene u svim okolnostima kao i kada se prodavatelj robe ili pružatelj usluga koristi ugovornim odredbama za koje je pravomoćnom obvezujućom odlukom utvrđeno da su nepoštene. Države članice mogle bi odlučiti da i upravna tijela imaju pravo utvrđivati nepoštenost ugovornih odredbi. Upravna tijela ili nacionalni sudovi mogli bi također izreći sankciju istom odlukom kojom se utvrđuje nepoštenost ugovornih odredbi. Države članice mogle bi utvrditi odgovarajuće mehanizme za koordinaciju za djelovanja na nacionalnoj razini u vezi s pojedinačnom pravnom zaštitom i sankcijama.*

(15) Pri *raspodjeli* prihoda od novčanih kazni ─ države članice trebale bi *razmotriti jačanje zaštite općeg interesa potrošača i drugih zaštićenih javnih interesa.* ─

─

(16) Države članice trebale bi osigurati dostupnost pravnih sredstava potrošačima koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse kako bi se uklonili svi učinci te nepoštene prakse. *Jasnim okvirom za pojedinačna pravna sredstva olakšalo bi se privatno izvršavanje. Potrošač bi trebao imati pristup naknadi štete i, kada je to relevantno, sniženju cijene ili raskidu ugovora na proporcionalan i djelotvoran način.* Države članice ne bi se *smjelo* sprečavati da zadrže ili uvedu prava na *druga* pravna sredstva, *kao što su popravak ili zamjena*, za potrošače koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse kako bi se osiguralo potpuno uklanjanje učinaka takve prakse. *Države članice ne bi se smjelo sprečavati da utvrđuju uvjete za primjenu pravnih sredstava za potrošače i učinke tih pravnih sredstava. Pri primjeni pravnih sredstava u obzir bi se mogle uzeti, prema potrebi, težina i narav nepoštene poslovne prakse, šteta koju je pretrpio potrošač i ostale relevantne okolnosti kao što su protupravno postupanje trgovca ili njegova povreda ugovora.*

- (17) Provjerom prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava te usporednom evaluacijom Direktive 2011/83/EU također je utvrđen niz područja u kojima bi trebalo modernizirati postojeća pravila Unije o zaštiti potrošača **■**. *S obzirom na kontinuirani razvoj digitalnih alata potrebna je prilagodba Unijina prava zaštite potrošača.*
- (18) *Viši rang ili istaknutije mjesto komercijalnih ponuda u rezultatima internetskog pretraživanja koje navode pružatelji usluga internetskog pretraživanja znatno utječe na potrošače.*
- (19) *Rangiranje se odnosi na relativnu vidljivost ponuda trgovaca ili relevantnost rezultata pretraživanja kako su predstavljeni, organizirani ili priopćeni od strane pružatelja usluga internetskog pretraživanja, a rezultat su upotrebe mehanizama algoritamskog sekvenciranja, mehanizama ocjene ili recenzija, vizualnih informacija ili drugih alata za utvrđivanje važnosti ili njihovih kombinacija.*

(20) *U tom pogledu trebalo bi izmijeniti Prilog I. Direktivi 2005/29/EZ kako bi se pojasnilo da bi trebalo zabraniti praksu u kojoj trgovac potrošaču daje informacije u obliku rezultata pretraživanja kao odgovor na potrošačev internetski upit, bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja konkretno u svrhu postizanja višeg ranga proizvodâ u rezultatima pretraživanja. Kada je trgovac izravno ili neizravno platio pružatelju usluge internetskog pretraživanja za viši rang pojedinog proizvoda u rezultatima pretraživanja, pružatelj usluge internetskog pretraživanja trebao bi obavijestiti potrošače o toj činjenici u sažetom, lako dostupnom i razumljivom obliku. Neizravno plaćanje moglo bi biti u obliku trgovčeva prihvaćanja dodatnih obveza bilo koje vrste prema pružatelju usluge internetskog pretraživanja, a konkretna posljedica tog prihvaćanja jest viši rang. Neizravno plaćanje moglo bi se sastojati od povećane provizije po poslu kao i od različitih modela kompenzacije koji konkretno dovode do višeg ranga. Plaćanja za opće usluge kao što su naknade za uključivanje proizvoda u ponudu ili naknade za članstvo, koja se tiču širokog raspona usluga koje pružatelj usluge internetskog pretraživanja pruža trgovcu, ne bi se smjela smatrati plaćanjem konkretno u svrhu postizanja višeg ranga proizvodâ pod uvjetom da ta plaćanja nisu namijenjena postizanju višeg ranga. Uslugu internetskog pretraživanja mogu pružati različite vrste internetskih trgovaca, što obuhvaća i posrednike, kao što su internetska tržišta, tražilice i internetske stranice za usporedbu.*

(21) *Zahtjevi za transparentnost u pogledu najvažnijih parametara za određivanje ranga uređeni su i Uredbom (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁴. Zahtjevi za transparentnost iz te uredbe obuhvaćaju velik raspon internetskih posrednika, između ostalog internetska tržišta, ali se primjenjuju samo između trgovaca i internetskih posrednika. Slične zahtjeve za transparentnost trebalo bi stoga uvesti u Direktivu 2005/29/EZ kako bi se osigurala odgovarajuća razina transparentnosti prema potrošačima, osim u slučaju pružatelja usluga internetskih tražilica, od kojih se već tom uredbom zahtijeva da utvrde najvažnije parametre koji su pojedinačno ili kolektivno najvažniji za određivanje ranga i relativnu važnost tih najvažnijih parametara navođenjem lako i javno dostupnog opisa, sastavljenog na jednostavnom i razumljivom jeziku, na internetskim tražilicama tih pružatelja.*

¹⁴ *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).*

- (22) *Trgovci koji potrošačima omogućuju pretraživanje robe i usluga kao što su putovanja, smještaj i rekreacijske aktivnosti, a koje nude razni trgovci ili potrošači, trebali bi potrošače obavijestiti o zadanim najvažnijim parametrima kojima se određuje rang ponuda koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita i njihovoj relativnoj važnosti u odnosu na druge parametre. Te bi informacije trebala biti sažete, istaknute te lako i izravno dostupne. Parametri 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.*
- (23) *Zahtjevom u vezi s informiranjem o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang ne dovodi se u pitanje Direktiva (EU) 2016/943 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁵. Od trgovaca ne bi trebalo zahtijevati da objave detaljno funkcioniranje svojih mehanizama rangiranja, uključujući algoritme. Trgovci bi trebali dati opći opis najvažnijih parametara kojima se određuje rang kojim se objašnjavaju zadani najvažniji parametri kojima se trgovac koristi i njihova relativna važnost u odnosu na druge parametre, ali taj opis ne mora biti prikazan na prilagođen način za svaki pojedinačni upit.*

¹⁵ *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.).*

- (24) Kada se potrošačima proizvodi nude na internetskim tržištima, u pružanje predugovornih informacija koje se zahtijevaju Direktivom 2011/83/EU uključeni su i pružatelj internetskog tržišta i treći dobavljač. Stoga potrošači koji se koriste internetskim tržištem možda ne razumiju u potpunosti tko su njihovi ugovorni partneri i koje su posljedice po njihova prava i obveze.
- (25) Za potrebe direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU internetska tržišta trebalo bi definirati slično kao u Uredbi (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁶ i Direktivi (EU) 2016/1148/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹⁷. Međutim, definiciju „internetskog tržišta” trebalo bi ažurirati i formulirati na tehnološki neutralniji način kako bi se njome obuhvatile nove tehnologije. Stoga je, umjesto na „internetske stranice”, prikladno upućivati na ***računalne programe, uključujući internetske stranice ili njihov dio ili aplikaciju kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, u skladu s*** pojmom „internetsko sučelje”, kako je utvrđen u ***Uredbi (EU) 2017/2394*** i Uredbi (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁸.

¹⁶ 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.).

¹⁷ Direktiva (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. srpnja 2016. o mjerama za visoku zajedničku razinu sigurnosti mrežnih i informacijskih sustava širom Unije (SL L 194, 19.7.2016., str. 1.).

¹⁸ Uredba (EU) 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.).

- (26) **Direktivama 2005/29/EZ i 2011/83/EU** stoga bi trebalo propisati posebne zahtjeve u vezi s informiranjem za internetska tržišta kako bi se potrošače koji se koriste internetskim tržištima informiralo o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang ponuda **i** o tome sklapaju li ugovor s trgovcem ili s osobom koja nije trgovac, primjerice s drugim potrošačem **■** .

(27) *Pružatelji internetskih tržišta trebali bi informirati potrošače o tome je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac ili osoba koja nije trgovac, na temelju izjave koju pružateljima internetskih tržišta daje treća strana. Kada treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj izjavi da je osoba koja nije trgovac, pružatelji internetskih tržišta trebali bi dati kratku izjavu o tome da se prava potrošača koja proizlaze iz Unijina prava zaštite potrošača ne primjenjuju na sklopljeni ugovor. Osim toga, potrošače bi trebalo informirati o tome kako se obveze u vezi s ugovorom dijele između trećih strana koje nude robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružateljâ internetskih tržišta. Te bi informacije trebale biti pružene na jasan i razumljiv način, a ne samo u općim uvjetima poslovanja ili sličnim ugovornim dokumentima. Zahtjevi u vezi s informiranjem za pružatelje internetskih tržišta trebali bi biti proporcionalni. Tim zahtjevima treba postići ravnotežu između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti pružateljâ internetskih tržišta. Od pružatelja internetskih tržišta ne bi se trebalo zahtijevati da pobroje konkretna prava potrošača pri informiranju potrošača o neprimjenjivosti tih prava. Time se ne dovode u pitanje zahtjevi u vezi s informiranjem potrošača predviđeni u Direktivi 2011/83/EU, a osobito u njezinu članku 6. stavku 1. Informacije koje treba pružiti u pogledu odgovornosti za osiguranje prava potrošača ovise o ugovornim aranžmanima između pružateljâ internetskih tržišta i relevantnih trećih trgovaca. 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.*

- (28) U skladu s člankom 15. stavkom 1. Direktive 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća¹⁹ od pružatelja internetskih tržišta ne bi trebalo zahtijevati da provjeravaju pravni status trećih dobavljača. Umjesto toga, pružatelji internetskih tržišta trebali bi od trećih dobavljača na internetskom tržištu zahtijevati da izjave jesu li trgovci ili osobe koje nisu trgovci za potrebe prava zaštite potrošača te da dostave te informacije pružatelju internetskog tržišta.
- (29) *Uzimajući u obzir brz tehnološki razvoj u pogledu internetskih tržišta i potrebu osiguravanja visoke razina zaštite potrošača, države članice trebale bi imati mogućnost donošenja ili zadržavanja specifičnih dodatnih mjera u tu svrhu. Te bi odredbe trebale biti proporcionalne, nediskriminirajuće i njima se ne bi smjela dovoditi u pitanje Direktiva 2000/31/EZ.*

¹⁹ 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.).

- (30) *Definicije digitalnog sadržaja i digitalnih usluga u Direktivi 2011/83/EU trebalo bi uskladiti s onima iz Direktive (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća²⁰. Digitalni sadržaj uređen Direktivom (EU) 2019/770 obuhvaća jednokratnu isporuku, niz pojedinačnih isporuka ili kontinuiranu isporuku tijekom određenog razdoblja. Element kontinuirane isporuke ne bi nužno trebao uključivati dugoročnu isporuku. Slučajevi poput internetskog streaminga videozapisa trebali bi se smatrati kontinuiranom isporukom tijekom određenog razdoblja, bez obzira na stvarno trajanje audiovizualne datoteke. Stoga može biti teško razlikovati određene vrste digitalnog sadržaja i digitalnih usluga jer oboje može uključivati kontinuiranu isporuku koju obavlja trgovac tijekom trajanja ugovora* ■ . Primjeri 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. Kontinuirana uključenost pružatelja usluga opravdava primjenu pravila o pravu odustajanja predviđenih u Direktivi 2011/83/EU kojima se potrošaču djelotvorno omogućuje da isproba uslugu i u roku od 14 dana od sklapanja ugovora odluči hoće li je dalje koristiti ili ne. ■ Mnogi ugovori o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka odlikuju se jednokratnom isporukom potrošaču određenog dijela ili dijelova digitalnog sadržaja, poput konkretnih glazbenih zapisa ili videozapisa. Ugovori o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka *i dalje podliježu izuzeću od prava odustajanja iz članka 16. prvog stavka točke (m) Direktive 2011/83/EU kojim je predviđeno da potrošač gubi pravo odustajanja ako je izvršavanje ugovora, poput preuzimanja ili streaminga* ■ sadržaja, *počelo, pod uvjetom da je potrošač dao prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja unutar roka za odustajanje i potvrdu da time gubi svoje pravo odustajanja. 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.*

²⁰ *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.).*

- (31) ***Digitalni sadržaj i digitalne usluge često se isporučuju na internetu na temelju ugovora na temelju kojih potrošač trgovcu ne plaća cijenu nego mu dostavlja osobne podatke.***

Direktiva 2011/83/EU već se primjenjuje na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka (tj. isporuka digitalnog sadržaja na internetu), bez obzira na to plaća li potrošač cijenu novcem ili dostavlja osobne podatke. Međutim, ta direktiva primjenjuje se samo na ugovore o uslugama, uključujući ugovore o digitalnim uslugama, na temelju kojih potrošač plaća ili se obvezuje platiti cijenu. Posljedično, ta se direktiva ne primjenjuje na ugovore o digitalnim uslugama na temelju kojih potrošač dostavlja osobne podatke trgovcu bez plaćanja cijene. S obzirom na sličnosti i međusobnu zamjenjivost digitalnih usluga za koje se plaća i digitalnih usluga koje se pružaju u zamjenu za osobne podatke, one bi trebale podlijegati istim pravilima na temelju te direktive.

- (32) Trebalo bi osigurati dosljednost između područja primjene Direktive 2011/83/EU i ***Direktive (EU) 2019/770***, koja se primjenjuje na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga na temelju kojih potrošač dostavlja ***ili se obvezuje dostaviti osobne podatke*** trgovcu.

- (33) Područje primjene Direktive 2011/83/EU trebalo bi stoga bi proširiti tako da obuhvati i ugovore na temelju kojih trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke. Slično ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, ta bi se direktiva trebala primjenjivati uvijek kada potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako osobne podatke koje dostavi potrošač trgovac obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i ne obrađuje ih ni u koje druge svrhe. Svaka obrada osobnih podataka trebala bi biti u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća²¹.
- (34) ***Kako bi se osigurala potpuna usklađenost s Direktivom (EU) 2019/770***, ako se digitalni sadržaj i digitalne usluge ne isporučuju u zamjenu za određenu cijenu, Direktiva 2011/83/EU ne bi se trebala primjenjivati ni u situacijama u kojima trgovac prikuplja osobne podatke ■ isključivo u svrhu ispunjavanja pravnih zahtjeva ***kojima podliježe***. Takve situacije, na primjer, mogu uključivati slučajeve u kojima je registracija potrošača potrebna u skladu s primjenjivim propisima za sigurnosne svrhe i radi identifikacije ■ .

²¹ 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).

- (35) Direktiva 2011/83/EU ne bi se trebala primjenjivati ni u situacijama u kojima trgovac prikuplja samo metapodatke, kao što su *informacije o uređaju potrošača* ili povijesti pretraživanja **■**, osim ako se predmetna situacija smatra ugovorom u skladu s nacionalnim pravom. Ne bi se trebala primjenjivati ni u situacijama u kojima je potrošač izložen oglasima isključivo radi ostvarivanja pristupa digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi iako nije sklopio ugovor s trgovcem. Međutim, države članice i dalje bi trebale moći slobodno proširiti primjenu te direktive na takve situacije, ili na drugi način urediti takve situacije, koje su isključene iz područja primjene te direktive.
- (36) *Pojam funkcionalnosti trebalo bi razumjeti kao da se odnosi na načine na koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogu upotrijebiti. Na primjer, izostanak ili prisutnost tehničkih ograničenja poput zaštite putem upravljanja digitalnim pravima ili regionalnog kodiranja mogli bi utjecati na mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvrše sve svoje funkcije s obzirom na njihovu svrhu. Pojam interoperabilnosti odnosi se na to mogu li, i u kojoj mjeri, digitalni sadržaj i digitalna usluga funkcionirati s hardverom ili softverom drukčijim od onih s pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste. Uspješno funkcioniranje moglo bi, na primjer, uključivati mogućnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da razmjenjuje informacije s takvim drugim softverom ili hardverom i da koristi razmijenjene informacije. Pojam kompatibilnosti definiran je u Direktivi (EU) 2019/770.*

- (37) U članku 7. stavku 3. i članku 8. stavku 8. Direktive 2011/83/EU od trgovaca se zahtijeva da za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovore na daljinu pribave prethodni izričit pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka roka za odustajanje. U članku 14. stavku 4. točki (a) te direktive predviđena je ugovorna sankcija ako trgovac ne ispuni taj zahtjev, to jest, da potrošač ne mora platiti isporučene usluge. Zahtjev u vezi s pribavljanjem prethodnog izričitog pristanka potrošača stoga je relevantan samo za usluge, uključujući digitalne usluge, koje se pružaju u zamjenu za plaćanje cijene. Stoga je potrebno izmijeniti članak 7. stavak 3. i članak 8. stavak 8. tako da se zahtjev trgovcima za pribavljanje prethodnog izričitog pristanka potrošača primjenjuje samo na ugovore o uslugama kojima potrošač preuzima obvezu plaćanja.
- (38) U članku 16. prvom stavku točki (m) Direktive 2011/83/EU predviđeno je izuzeće od prava odustajanja u pogledu digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je potrošač dao prethodni izričit pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka roka za odustajanje i potvrdio da time gubi svoje pravo odustajanja. U članku 14. stavku 4. točki (b) te direktive predviđena je ugovorna sankcija ako trgovac ne ispuni taj zahtjev, to jest, u tom slučaju potrošač ne mora platiti korišteni digitalni sadržaj. Zahtjev u vezi s pribavljanjem prethodnog izričitog pristanka i potvrde potrošača stoga je relevantan samo za digitalni sadržaj koji se isporučuje u zamjenu za plaćanje cijene. Stoga je potrebno izmijeniti članak 16. prvi stavak točku (m) tako da se zahtjev trgovcima za pribavljanje prethodnog izričitog pristanka i potvrde potrošača primjenjuje samo na ugovore o uslugama kojima potrošač preuzima obvezu plaćanja.

- (39) U članku 7. stavku 4. Direktive 2005/29/EZ utvrđeni su zahtjevi u vezi s informiranjem u slučaju poziva na kupnju proizvoda po određenoj cijeni. Ti se zahtjevi u vezi s informiranjem primjenjuju već u fazi oglašavanja, dok su Direktivom 2011/83/EU propisani ti isti i drugi, detaljniji zahtjevi u vezi s informiranjem u kasnijoj, predugovornoj fazi (tj. netom prije nego što potrošač sklopi ugovor). Posljedično, od trgovaca se može zahtijevati da iste informacije pruže u fazi oglašavanja (na primjer, oglas na internetskim stranicama sredstava priopćavanja) i u predugovornoj fazi (na primjer, na stranicama svojih internetskih trgovina).
- (40) Zahtjevi u vezi s informiranjem iz članka 7. stavka 4. Direktive 2005/29/EZ obuhvaćaju informiranje potrošača o politici rješavanja pritužbi koju trgovac primjenjuje. Rezultati provjere prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava pokazuju da su te informacije najvažnije u predugovornoj fazi, koja je uređena Direktivom 2011/83/EU. Zahtjev u vezi s pružanjem tih informacija u pozivima na kupnju u fazi oglašavanja u skladu s Direktivom 2005/29/EZ trebalo bi stoga izbrisati.

- (41) U članku 6. stavku 1. točki (h) Direktive 2011/83/EU zahtijeva se od trgovaca da potrošačima pruže predugovorne informacije o pravu odustajanja, uključujući uzorak obrasca za odustajanje određen u Prilogu I.B toj direktivi. U članku 8. stavku 4. te direktive predviđeni su jednostavniji zahtjevi u vezi s predugovornim informacijama ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućuje ograničeni prostor ili vrijeme, primjerice putem telefona, uz pomoć **glasovnih asistenata za kupnju** ili putem tekstualnih poruka. Obvezne predugovorne informacije koje treba pružiti na tom konkretnom sredstvu daljinske komunikacije ili putem njega obuhvaćaju informacije o pravu odustajanja iz članka 6. stavka 1. točke (h). Prema tome, one također obuhvaćaju pružanje uzorka obrasca za odustajanje određenog u Prilogu I.B. Međutim, pružanje uzorka obrasca za odustajanje nije moguće kada se ugovor sklapa putem sredstva kao što je telefon **ili glasovni asistent za kupnju** i može biti tehnički neizvedivo, na način koji je pristupačan korisnicima, putem drugih sredstava daljinske komunikacije obuhvaćenih člankom 8. stavkom 4. Stoga je primjereno uzorak obrasca za odustajanje izuzeti iz informacija koje su prema članku 8. stavku 4. trgovci dužni dostaviti u svakom slučaju na tom konkretnom sredstvu daljinske komunikacije koje se koristi za sklapanje ugovora ili putem tog sredstva.

- (42) U članku 16. prvom stavku točki (a) Direktive 2011/83/EU predviđeno je izuzeće od prava odustajanja od ugovora o uslugama koji su u potpunosti izvršeni ako je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz potvrdu da će potrošač svoje pravo odustajanja izgubiti čim trgovac u potpunosti izvrši ugovor. Suprotno tome, u članku 7. stavku 3. i članku 8. stavku 8. te direktive, kojima se utvrđuju obveze trgovca u situacijama u kojima je izvršavanje ugovora počelo prije isteka roka za odustajanje, od trgovaca se zahtijeva samo da pribave prethodni izričit pristanak potrošača, ali ne i potvrdu o tome da će se pravo odustajanja izgubiti nakon završetka izvršavanja. Kako bi se osigurala dosljednost između tih odredaba, potrebno je **u članak 7. stavak 3. i članak 8. stavak 8. dodati obvezu trgovca da pribavi i potvrdu potrošača da će izgubiti pravo odustajanja nakon završetka izvršavanja, ako potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja. Osim toga, izričaj u članku 16. prvom stavku točki (a) trebalo bi izmijeniti kako bi se uzele u obzir izmjene članka 7. stavka 3. i članka 8. stavka 8. tako da se zahtjev trgovcima da pribave prethodni izričiti pristanak potrošača i potvrdu primjenjuje samo na ugovore o uslugama kojima potrošač preuzima obvezu plaćanja. Međutim, državama članicama trebalo bi dati mogućnost da ne primjenjuju zahtjev u vezi s pribavljanjem potvrde potrošača da će izgubiti pravo odustajanja nakon završetka izvršavanja na ugovore o uslugama ako je potrošač izričito zatražio dolazak trgovca radi izvođenja popravaka. U članku 16. prvom stavku točki (c) te direktive predviđeno je izuzeće od prava odustajanja u pogledu ugovorâ o isporuci robe koja je izrađena prema specifikacijama potrošača ili očito prilagođena potrošaču. To izuzeće obuhvaća, na primjer, izradu i montažu namještaja po mjeri u domu potrošača kada se obavlja u okviru jedinstvenog kupoprodajnog ugovora.**

- (43) *Trebalo bi smatrati da se izuzeće od prava odustajanja predviđeno u članku 16. prvom stavku točki (b) Direktive 2011/83/EU primjenjuje i na ugovore za pojedinačne isporuke energije izvan mreže jer njezina cijena ovisi o fluktuacijama na tržištima robe ili energetskim tržištima na koje trgovac ne može utjecati, a do kojih može doći unutar roka za odustajanje.*

- (44) U članku 14. stavku 4. Direktive 2011/83/EU utvrđeni su uvjeti pod kojima, u slučaju ostvarivanja prava odustajanja, potrošač ne snosi troškove izvršavanja usluga, pružanja komunalnih usluga i isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka. Kada je ispunjen bilo koji od tih uvjeta, potrošač nije dužan platiti cijenu usluge, komunalnih usluga ili digitalnog sadržaja koje je primio prije ostvarivanja prava odustajanja. Kada je riječ o digitalnom sadržaju, jedan od tih nekumulativnih uvjeta, odnosno uvjet *iz članka 14. stavka 4. točke (b) podtočke iii.*, odnosi se na nedostavljanje potvrde ugovora, što uključuje potvrdu o prethodnom izričitom pristanku potrošača na početak ispunjavanja ugovora prije isteka roka odustajanja i potvrdu o posljedičnom gubitku njegova prava odustajanja. *Međutim*, taj uvjet *nije uključen u uvjete za gubitak prava odustajanja iz članka 16. prvog stavka točke (m) te direktive, čime se stvara nesigurnost u pogledu mogućnosti za potrošače da se pozovu na članak 14. stavak 4. točku (b) podtočku iii. kada su ispunjena ostala dva uvjeta iz članka 14. stavka 4. točke (b) i kada je, posljedično, pravo odustajanja izgubljeno u skladu s člankom 16. prvim stavkom točkom (m). Uvjet iz članka 14. stavka 4. točke (b) podtočke iii. trebalo bi stoga dodati u članak 16. prvi stavak točku (m) kako bi se potrošačima omogućilo ostvarivanje prava odustajanja kada taj uvjet nije ispunjen i, u skladu s time, ostvarivanje prava predviđenih u članku 14. stavku 4.*

(45) *Trgovci mogu personalizirati cijenu svojih ponuda za određene potrošače ili određene kategorije potrošača na temelju automatiziranog donošenja odluka i izrade profila ponašanja potrošača, čime se trgovcima omogućuje procjena kupovne moći potrošača. Potrošače bi stoga trebalo jasno informirati kada je cijena koja im je prikazana personalizirana na osnovi automatiziranog donošenja odluka kako bi oni pri donošenju odluke o kupnji mogli uzeti u obzir potencijalne rizike. Stoga bi u Direktivu 2011/83/EU trebalo dodati poseban zahtjev u vezi s informiranjem kako bi se potrošače informiralo kada je cijena personalizirana na osnovi automatiziranog donošenja odluka. Taj 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. Tim se zahtjevom u vezi s informiranjem 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.*

- (46) S obzirom na tehnološki razvoj potrebno je ukloniti upućivanje na broj telefaksa s popisa sredstava komunikacije u članku 6. stavku 1. točki (c) Direktive 2011/83/EU jer se telefaks danas rijetko upotrebljava i uvelike je zastario. ■

-
- (47) *Potrošači se pri donošenju odluka o kupnji sve više oslanjaju na potrošačke recenzije i preporuke. Stoga bi trgovci, kada pružaju pristup potrošačkim recenzijama proizvoda, trebali informirati potrošače o tome postoje li procesi ili postupci kojima se osigurava da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvode doista koristili ili kupili. Ako takvi procesi ili postupci postoje, trgovci bi trebali pružiti informacije o tome kako se provode provjere te potrošačima pružiti jasne informacije o tome kako se recenzije obrađuju, na primjer, objavljuju li se sve recenzije, i pozitivne i negativne, i jesu li te recenzije sponzorirane ili je na njih utjecao ugovorni odnos s trgovcem. Štoviše, nepoštenom poslovnom praksom trebalo bi stoga smatrati zavaravanje potrošača izjavama da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili taj proizvod ako nisu poduzeti razumni i proporcionalni koraci kako bi se osiguralo da te recenzije potječu od takvih potrošača. Takvi bi koraci mogli uključivati tehnička sredstva za provjeru pouzdanosti osobe koja objavljuje recenziju, na primjer, zahtijevanjem informacija radi provjere je li potrošač doista koristio ili kupio proizvod.*

- (48) *Odredbama ove Direktive o potrošačkim recenzijama i preporukama ne dovodi se u pitanje uobičajena i zakonita praksa oglašavanja koja se sastoji od davanja preuveličanih izjava koje ne treba shvaćati doslovno.*
- (49) *Trgovcima bi također trebalo zabraniti podnošenje lažnih potrošačkih recenzija i preporuka, kao što su „sviđa mi se” na društvenim medijima, ili naručivanje od drugih da ih podnose, radi promidžbe svojih proizvoda, kao i manipuliranje potrošačkim recenzijama i preporukama, kao što je objavljivanje samo pozitivnih recenzija, a brisanje onih negativnih. Do takve prakse moglo bi doći i ekstrapolacijom društvenih preporuka ako se pozitivna interakcija korisnika s pojedinim internetskim sadržajem povezuje ili prenosi na različit, ali povezan sadržaj, stvarajući tako dojam da korisnik također ima pozitivno mišljenje o povezanom sadržaju.*

(50) *Trgovcima bi trebalo zabraniti preprodaju ulaznica za kulturna i sportska događanja potrošačima, koje su trgovci nabavili upotrebom programa kao što su „botovi”, kojima im se omogućuje kupnja većeg broja ulaznica od tehničkih ograničenja koja je postavio primarni prodavač ulaznica ili zaobilaznje bilo kojeg drugog tehničkog sredstva koje je primarni prodavač uveo kako bi osigurao dostupnost ulaznica svim osobama. Tom zabranom ne dovodi se u pitanje nijedna druga nacionalna mjera koju države članice mogu poduzeti radi zaštite legitimnih interesa potrošača i provedbe kulturne politike i osiguravanja širokog pristupa svih osoba kulturnim i sportskim događanjima, kao što je reguliranje cijena ulaznica u preprodaji.*

- (51) Člankom 16. Povelje jamči se sloboda poduzetništva u skladu s pravom Unije te nacionalnim zakonodavstvima i praksom. Međutim, stavljanje *robe* na tržište diljem država članica uz tvrdnju da je identična iako se u stvarnosti značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, može zavarati potrošače i navesti ih da donesu odluku o poslu koju inače ne bi donijeli.
- (52) Takva se praksa stoga može smatrati protivnom Direktivi 2005/29/EZ na temelju ocjene relevantnih elemenata u svakom pojedinačnom slučaju. Kako bi se tijelima država članica za zaštitu potrošača i hranu olakšala primjena postojećeg prava Unije, u Obavijesti Komisije od 29. rujna 2017. „o primjeni zakonodavstva EU-a o hrani i zaštiti potrošača na pitanja dvojne kvalitete proizvoda – Konkretni slučaj prehrambenih proizvoda” dane su smjernice za primjenu postojećih pravila Unije u slučajevima dvojne kvalitete prehrambenih proizvoda. U tom kontekstu Zajednički istraživački centar Komisije **25. travnja 2018. predstavio je** „Okvir za izbor i ispitivanje prehrambenih proizvoda radi procjene obilježja povezanih s kvalitetom: EU-ova usklađena metodologija ispitivanja” (*Framework for selecting and testing of food products to assess quality related characteristics: EU harmonised testing methodology*).

(53) Međutim, zbog nepostojanja izričite odredbe, iskustvo pri izvršavanju pokazalo je da bi potrošačima, trgovcima i nadležnim nacionalnim tijelima moglo biti nejasno koje bi poslovne prakse mogle biti protivne Direktivi 2005/29/EZ. Kako bi se osigurala pravna sigurnost i za trgovce i za tijela za izvršavanje zakonodavstva, tu bi direktivu stoga trebalo izmijeniti na način da se izričito regulira stavljanje **robe** na tržište uz tvrdnju da je identična **robi** stavljenoj na tržište u drugim državama članicama iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima. Nadležna tijela takvu bi praksu trebala ocjenjivati i rješavati na pojedinačnoj osnovi u skladu s Direktivom 2005/29/EZ, kako je izmijenjena ovom Direktivom. Prilikom ocjenjivanja nadležno tijelo trebalo bi uzeti u obzir mogu li potrošači lako primijetiti takve razlike, pravo trgovca na prilagodbu **robe** iste robne marke različitim geografskim tržištima zbog legitimnih **i objektivnih** čimbenika, poput **nacionalnog prava**, dostupnosti ili sezonskog karaktera sirovina ■ ili dobrovoljnih strategija **za poboljšanje** pristupa zdravoj i nutritivno vrijednoj hrani, kao i pravo trgovca da ponudi **robu** iste robne marke na različitim geografskim tržištima u pakiranjima različite težine ili zapremine. **Nadležna tijela trebala bi ocijeniti mogu li potrošači lako primijetiti takve razlike s obzirom na dostupnost i prikladnost informacija. Važno je da su potrošači informirani o postojanju razlika među robom zbog legitimnih i objektivnih čimbenika. Trgovci bi trebali imati slobodu davanja takvih informacija na različite načine kojima se potrošačima omogućava pristup potrebnim informacijama. Trgovci bi umjesto davanja informacija na etiketama proizvoda općenito trebali dati prednost nekom alternativnom načinu davanja informacija. Trebalo bi poštovati odgovarajuća sektorska pravila Unije i pravila o slobodi kretanja robe.**

(54) Iako je prodaja izvan poslovnih prostorija zakonit i dobro uhodan prodajni kanal, kao i prodaja u poslovnim prostorijama trgovca i prodaja na daljinu, pojedinom posebno agresivnom ili zavaravajućom marketinškom **ili prodajnom** praksom u kontekstu posjeta potrošačevu domu ■ ili ■ izleta, **kako je navedeno u članku 2. točki 8. Direktive 2011/83/EU**, može se na potrošače izvršiti pritisak da kupe robu **ili usluge** koje inače ne bi kupili ili da kupuju po prevelikim cijenama, što često uključuje plaćanje na licu mjesta. Takva praksa često je usmjerena na starije osobe ili druge ranjive potrošače. Pojedine države članice takvu praksu smatraju nepoželjnom te ocjenjuju da je potrebno ograničiti određene oblike i aspekte prodaje izvan poslovnih prostorija u smislu Direktive 2011/83/EU, poput agresivnog ili zavaravajućeg marketinga ili prodaje u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili ■ izleta. **Ako su takva ograničenja donesena zbog drugih razloga osim zaštite potrošača, kao što su javni interes ili poštovanje privatnog života potrošača zaštićeno člankom 7. Povelje, ona nisu obuhvaćena područjem primjere Direktive 2005/29/EZ.**

(55) *U skladu s načelom supsidijarnosti i da bi se olakšalo izvršavanje, trebalo bi pojasniti da se Direktivom 2005/29/EZ ne dovodi u pitanje sloboda država članica da donesu nacionalne odredbe kako bi dodatno zaštitile legitimne interese potrošača od nepoštene poslovne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca njihovim domovima radi ponude ili prodaje proizvoda ili u kontekstu izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima ako su te odredbe opravdane razlozima zaštite potrošača. Sve takve odredbe trebale bi biti proporcionalne i nediskriminirajuće te se njima ne bi smjelo zabranjivati te prodajne kanale same po sebi. Na primjer, u nacionalnim odredbama koje donose države članice mogao bi se definirati dio dana kada posjeti potrošačevu domu bez njegova izričita zahtjeva nisu dopušteni ili bi se mogli zabraniti takvi posjeti ako je potrošač vidljivo dao do znanja da takvi posjeti nisu prihvatljivi ili bi se mogao propisati postupak plaćanja. Osim toga, takvim bi se odredbama mogla utvrditi pravila za još višu razinu zaštite u područjima usklađenima Direktivom 2011/83/EU. Direktivu 2011/83/EU trebalo bi stoga izmijeniti kako bi se državama članicama omogućilo donošenje nacionalnih mjera kojima bi se propisao dulji rok za ostvarivanje prava odustajanja i kojima bi se odstupilo od konkretnih izuzeća od prava odustajanja. Od država članica trebalo bi zahtijevati da obavijeste Komisiju o svim nacionalnim odredbama donesenima u tom pogledu kako bi Komisija mogla te informacije učiniti dostupnima svim zainteresiranim stranama te pratiti proporcionalnost i zakonitost tih mjera.*

(56) *U pogledu agresivne ili zavaravajuće prakse u kontekstu događanja koja se organiziraju izvan prostorija trgovca Direktivom 2005/29/EZ ne dovode se u pitanje uvjeti poslovnog nastana ili uvjeti sustava za izdavanje odobrenja za rad koje države članice mogu odrediti trgovcima. Isto tako, tom direktivom ne dovodi se u pitanje nacionalno ugovorno pravo, osobito pravila o valjanosti, sastavljanju ili učinku ugovora. Agresivna ili zavaravajuća praksa u kontekstu događanja koja se organiziraju izvan prostorija trgovca može se zabraniti na temelju ocjenjivanja svakog pojedinačnog slučaja u skladu s člancima od 5. do 9. te direktive. Osim toga, Prilog I. toj direktivi sadržava opću zabranu prakse kojom se stvara dojam da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti i prakse kojom se stvara dojam da potrošač ne smije napustiti poslovni prostor dok ne sklopi ugovor. Komisija bi trebala ocijeniti pružaju li postojeća pravila odgovarajuću razinu zaštitu potrošača, a državama članicama odgovarajuće alate za djelotvorno suzbijanje takve prakse.*

- (57) *Ova Direktiva ne bi trebala utjecati na aspekte nacionalnog ugovornog prava koji se njome ne uređuju. Stoga se ovom Direktivom ne bi trebalo dovoditi u pitanje nacionalno ugovorno pravo kojim se uređuje, primjerice, sklapanje ili valjanost ugovora u slučajevima kao što su izostanak pristanka ili trgovačka djelatnost bez odobrenja.*
- (58) *Kako bi se građanima osigurao pristup ažuriranim informacijama o njihovim pravima potrošača i o izvansudskom rješavanju sporova, internetska ulazna točka koju će uspostaviti Komisija trebala bi biti u što većoj mjeri pristupačna korisnicima, prilagođena mobilnim uređajima te svima lako dostupna i jednostavna za korištenje, između ostalih i osobama s invaliditetom („dizajn za sve korisnike”).*

- (59) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima²², države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o 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.
- (60) S obzirom na to da ciljeve ove Direktive, odnosno bolje izvršavanje i modernizacija prava zaštite potrošača, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se zbog prirode problema koji se javlja diljem Unije oni na bolji način mogu ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

²² SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

Članak 1.
Izmjene Direktive 93/13/EEZ

U Direktivu 93/13/EEZ umeće se sljedeći članak ■ :

„Članak 8.b

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
2. *Države članice mogu te sankcije ograničiti na situacije u kojima su ugovorne odredbe u nacionalnom pravu izričito definirane kao nepoštene u svim okolnostima ili u kojima prodavatelj robe ili pružatelj usluga nastavlja koristiti ugovorne odredbe za koje je pravomoćnom odlukom donesenom u skladu s člankom 7. stavkom 2. utvrđeno da su nepoštene.*

3. 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 *prodavatelj robe ili pružatelj* usluga poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;

█

(c) sve prethodne povrede koje je *prodavatelj robe ili pružatelj* usluga počinio;

- (d) financijska dobit koju je *prodavatelj robe ili pružatelj* usluga ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, *ako su relevantni podaci dostupni*;
- (e) *sankcije izrečene prodavatelju robe ili pružatelju usluga 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.

■

4. ***Ne dovodeći u pitanje stavak 2. ovog članka***, države članice osiguravaju da sankcije, ***kada se moraju izreći u skladu s člankom 21.*** Uredbe (EU) 2017/2394, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni ***putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje***, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa ***prodavatelja robe ili pružatelja usluga*** u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama.
5. ***Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kaznu u skladu sa stavkom 4., ali informacije o godišnjem prometu prodavatelja robe ili pružatelja usluga nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazni u najvećem iznosu od najmanje 2 milijuna EUR.***

6. Države članice do ... [24 mjeseca nakon datuma donošenja ove Direktive o izmjeni] obavješćuje Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.

* ***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.).***

Članak 2.
Izmjene Direktive 98/6/EZ

Direktiva 98/6/EZ mijenja se kako slijedi:

(1) umeće se sljedeći članak:

„Članak 6.a

- 1. U svakoj najavi sniženja cijene mora se navesti prethodna cijena koju je trgovac primjenjivao tijekom određenog razdoblja prije primjene sniženja cijene.**
- 2. Prethodna cijena znači najniža cijena koju je trgovac primjenjivao tijekom razdoblja koje nije kraće od 30 dana prije primjene sniženja cijene.**
- 3. Države članice mogu predvidjeti drukčija pravila za lako pokvarljivu robu ili robu s kratkim rokom trajanja.**
- 4. Ako je proizvod na tržištu kraće od 30 dana, države članice mogu odrediti i kraće razdoblje od razdoblja navedenog u stavku 2.**

5. *Države članice mogu predvidjeti da u slučaju kada se sniženje cijene progresivno povećava prethodna cijena jest cijena bez sniženja prije prve primjene sniženja cijene.”;*

(2) Članak 8. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 8.

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

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.

█

3. Države članice do ... [24 mjeseca nakon datuma donošenja ove Direktive o izmjeni] obavješćuje Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.

* *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.).*

Članak 3.
Izmjene Direktive 2005/29/EZ

Direktiva 2005/29/EZ mijenja se kako slijedi:

1. u članku 2. prvi stavak mijenja se kako slijedi:

(a) točka (c) zamjenjuje se sljedećim:

„(c) „proizvod” znači sva roba ili usluge, uključujući nepokretnu imovinu, digitalne usluge i digitalni sadržaj, te prava i obveze;”;

(b) dodaju se sljedeće točke:

„(m) „rang” znači relativna vidljivost dana proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizira ili o njima obavještuje, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje;

„(n) „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.”;

2. u članku 3. stavci 5. i 6. zamjenjuju se sljedećim: ■

- „5. Ovom se Direktivom ne sprečavaju države članice da donose odredbe za zaštitu legitimnih interesa potrošača u pogledu agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili ■ izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima. ■ Takve odredbe *moraju biti proporcionalne, nediskriminirajuće i opravdane razlozima zaštite potrošača.*
6. Države članice bez odgode obavješćuju Komisiju o svim nacionalnim odredbama donesenima na temelju stavka 5. te o svim naknadnim izmjenama. Komisija te informacije čini lako dostupnima potrošačima i trgovcima na posebnim internetskim stranicama.”;

3. u članku 6. stavku 2. **dodaje** se sljedeća točka:

„(c) svako stavljanje robe na tržište **u jednoj državi članici** uz tvrdnju da je identična **robi** stavljenoj na tržište u **■** drugim državama članicama iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, **osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim čimbenicima.**”;

4. **■** članak 7. **■** **mijenja se kako slijedi:**

(a) stavak 4. mijenja se kako slijedi:

i. točka (d) zamjenjuje se sljedećim:

„(d) način plaćanja, dostave i rada proizvoda, ako odstupa od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje;”;

ii. dodaje se sljedeća točka:

„(f) **za proizvode koji se nude na internetskim tržištima, informacije o tome je li treća strana koja nudi proizvode trgovac ili ne, na temelju izjave koju ta treća strana daje pružatelju internetskog tržišta.**”;

(b) umeće se sljedeći stavak:

„4.a Kada se potrošačima daje mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude razni trgovci ili potrošači na temelju upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, neovisno o tome gdje se poslovi na kraju sklapaju, opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rang proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre, koje se čine dostupnima u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, smatraju se bitnima. Ovaj se stavak ne primjenjuje na pružatelje internetskih tražilica kako su definirani u članku 2. točki 6. Uredbe (EU) 2019/1150 Europskog parlamenta i Vijeća*.

*** 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.).”;**

(c) *dodaje se sljedeći stavak:*

„6. Ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda, informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili smatraju se bitnima.”;

5. umeće se sljedeći članak █ :

„Članak 11.a

Pravna zaštita

1. █ Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse *imaju pristup proporcionalnim i djelotvornim pravnim sredstvima, što obuhvaća i naknadu štete koju je potrošač pretrpio i, kada je to relevantno, sniženje cijene i raskid ugovora. Države članice mogu utvrditi uvjete za primjenu pravnih sredstava i učinke tih pravnih sredstava. Države članice mogu, prema potrebi, uzeti u obzir težinu i narav nepoštene poslovne prakse, štetu koju je potrošač pretrpio i druge relevantne okolnosti.*
2. *Tim se pravnim sredstvima ne dovodi u pitanje primjena drugih pravnih sredstava dostupnih potrošačima na temelju prava Unije ili nacionalnog prava.”;*

█

6. članak 13. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 13.

Sankcije

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
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.

■

3. Države članice osiguravaju da sankcije, ***kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394***, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazna ***putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje***, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama. ***Ne dovodeći u pitanje tu uredbu, države članice zbog nacionalnih ustavnopravnih razloga mogu izricanje novčanih kazna ograničiti na:***

(a) povrede članaka 6., 7., 8. i 9. te Priloga I. ovoj Direktivi; i

(b) trgovčevu trajnu primjenu poslovne prakse za koju su nadležno nacionalno tijelo ili sud utvrdili da je nepoštena, ako ta poslovna praksa nije povreda iz točke (a).

4. *Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavkom 3., ali informacije o godišnjem prometu trgovca nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazni u najvećem iznosu od najmanje 2 milijuna EUR.*



5. Države članice do ... [24 mjeseca nakon datuma donošenja ove Direktive o izmjeni] obavješćuju Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.

* *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.).”;*

7. **Prilog I. mijenja se kako slijedi:**

(a) umeće se sljedeća točka:

„11.a Pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na internetski upit potrošača bez jasnog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja upravo u svrhu postizanja višeg ranga proizvoda u rezultatima pretraživanja.”;

(b) umeću se sljedeće točke:

„23.a Preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatiziranih sredstava za zaobilaznje bilo kojeg ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila primjenjivih na kupnju ulaznica.

23.b Navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su doista koristili ili kupili proizvod bez poduzimanja razumnih i proporcionalnih koraka kako bi se provjerilo da te recenzije doista potječu od takvih potrošača.

23.c Podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka, ili naručivanje od druge pravne ili fizičke osobe da ih podnese, ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili društvenih preporuka kako bi se promicali proizvodi.”.

Članak 4.
Izmjene Direktive 2011/83/EU

Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi:

1. članak 2. mijenja se kako slijedi:

(a) točka 3. zamjenjuje se sljedećim:

„(3) „roba” znači roba kako je definirana u članku 2. točki 5. Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća;*

** 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.).”;*

(b) umeće se sljedeća točka **■** :

„(4.a) „osobni podaci” znači osobni podaci kako su definirani u članku 4. **točki 1.** Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća*;

* 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).”;

(c) **točke (5) i (6) zamjenjuju** se sljedećim:

„(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** ;”;

(d) točka (11) zamjenjuje se sljedećim:

„(11) „digitalni sadržaj” znači **digitalni sadržaj kako je definiran u članku 2. točki 1. Direktive (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća***;

* **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.).**”;

█

(e) dodaju se sljedeće točke:

█ (16) „digitalna usluga” znači **digitalna usluga kako je definirana u članku 2. točki 2. Direktive 2019/770;**

█

- (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;
- (18) „*pružatelj internetskog tržišta*” znači *svaki trgovac koji potrošačima pruža internetsko tržište*;

■

- (19) „kompatibilnost” znači kompatibilnost kako je definirana u članku 2. točki 10. Direktive 2019/770;
- (20) „funkcionalnost” znači funkcionalnost kako je definirana u članku 2. točki 11. Direktive 2019/770;
- (21) „interoperabilnost” znači interoperabilnost kako je definirana u članku 2. točki 12. Direktive 2019/770.”;

2. *članak 3. mijenja se kako slijedi:*

(a) *stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:*

„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.”;

(b) umeće se sljedeći stavak:

„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.”;

(c) stavak 3. mijenja se kako slijedi:

i. točka (k) zamjenjuje se sljedećim:

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

ii. dodaje se sljedeća točka:

„(n) koji se odnose na svu robu koja se prodaje u okviru ovrhe ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju.”;

3. u članku 5. *stavak 1. mijenja se kako slijedi:*

(a) točka (e) zamjenjuje se sljedećim:

„(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;”;

(b) točke (g) i (h) zamjenjuju se sljedećim:

- „(g) kada je to primjenjivo, funkcionalnost **robe s digitalnim elementima**, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite;
- (h) 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.”;

4. **Članak 6. mijenja se kako slijedi:**

(a) stavak 1. mijenja se kako slijedi:

i. točka (c) zamjenjuje se sljedećim:

„(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.***”;

ii. *umeće se sljedeća točka:*

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

iii. *točka (l) zamjenjuje se sljedećim:*

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

iv. *točke (r) i (s) zamjenjuju se sljedećim:*

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

*(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.”;*

(b) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„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.”;

5. umeće se sljedeći članak ■ :

„Članak 6.a

Dodatni *specifični* zahtjevi u vezi s informiranjem za ugovore sklopljene na internetskim tržištima

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*:

- (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;*
- (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;

- (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; ■
- (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.*

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.*”;

6. u članku 7. stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Kada 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 ispuni ugovor, potrošač više neće imati pravo odustajanja.*”;

7. članak 8. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„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.”;

(b) stavak 8. zamjenjuje se sljedećim:

„8. Ako potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za 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 podnese izričit zahtjev ***i traži od potrošača da potvrdi da, nakon što trgovac u potpunosti ispuni ugovor, potrošač više neće imati pravo odustajanja.***”;

8. **članak 9. mijenja se kako slijedi:**

(a) umeće se sljedeći stavak:

„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.”;

(b) u stavku 2. uvodni dio zamjenjuje se sljedećim:

„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:”;

9. u članku 10. stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„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.”;

10. u članku 13. ■ dodaju se sljedeći stavci:

„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.*
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.”;*

11. članak 14. mijenja se kako slijedi:

(a) *umeće se sljedeći stavak:*

„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.”;

(b) *u stavku 4. točka (b) podtočka i. zamjenjuje se sljedećim:*

„i. potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak za početak izvršavanja ugovora prije isteka 14-dnevnog ili 30-dnevnog roka iz članka 9.”;

12. članak 16. mijenja se kako slijedi:

(a) prvi stavak mijenja se kako slijedi:

i. točka (a) zamjenjuje se sljedećim:

„(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;***”;

ii. točka (m) zamjenjuje se sljedećim:

„(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.”;*

(b) dodaju se sljedeći *stavci*:

„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 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.”;

13. članak 24. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 24.

Sankcije

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
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.

█

3. Države članice osiguravaju da sankcije, *kada se moraju izreći u skladu s člankom 21. Uredbe (EU) 2017/2394*, uključuju mogućnost izricanja novčanih kazni *putem upravnih postupaka ili pokretanja sudskih postupaka za izricanje novčanih kazni, ili oboje*, pri čemu je najveći iznos takvih novčanih kazni najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u dotičnoj državi članici ili dotičnim državama članicama.

4. *Za slučajeve u kojima se mora izreći novčana kazna u skladu sa stavkom 3., ali informacije o godišnjem prometu trgovca nisu dostupne, države članice uvode mogućnost izricanja novčanih kazna u najvećem iznosu od najmanje 2 milijuna EUR.*

█

5. Države članice do ... [24 mjeseca nakon datuma donošenja ove Direktive o izmjeni] obavješćuje Komisiju o pravilima i mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.

* *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.).*”;

14. u članku 29. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ako država članica koristi neku od regulatornih mogućnosti iz članka 3. stavka 4., članka 6. stavka 7., članka 6. stavka 8., članka 7. stavka 4., članka 8. stavka 6., članka 9. stavka 1.a te članka 9. stavka 3. i članka 16. drugog i trećeg stavka, ona o tome obavješćuje Komisiju do ... [24 mjeseca nakon datuma donošenja ove Direktive o izmjeni], kao i o svim naknadnim izmjenama.”;

15. Prilog I. mijenja se kako slijedi:

(a) dio A. mijenja se kako slijedi:

i. █ treći odlomak pod podnaslovom „Pravo odustajanja” zamjenjuje se sljedećim:

„Da biste ostvarili pravo odustajanja, o svojoj odluci da odustanete od ugovora morate nas obavijestiti [2] nedvosmislenom izjavom (npr. pismom poslanim poštom ili e-poštom). Možete se koristiti priloženim uzorkom obrasca za odustajanje, ali to nije obvezno. [3]”;

ii. točka 2. pod podnaslovom „Upute za popunjavanje” zamjenjuje se sljedećim:

„2. Umetnite svoje ime, geografsku adresu, broj telefona *i* adresu e-pošte.”;

█

(b) u dijelu B. prva alineja zamjenjuje se sljedećim:

Prima [ovdje trgovac umeće svoje ime, geografsku adresu te █ adresu e-pošte]:”;

Članak 5.

Informacije o pravima potrošača

Komisija osigurava da građani koji traže informacije o svojim pravima potrošača ili o izvansudskom rješavanju sporova na raspolaganju imaju internetsku ulaznu točku preko jedinstvenog digitalnog pristupnika uspostavljenog Uredbom (EU) 2018/1724 Europskog Parlamenta i Vijeća²³ kojom im se omogućuje:

- (a) pristup ažuriranim informacijama o pravima potrošača Unije na jasan, razumljiv i lako dostupan način; i*
- (b) podnošenje pritužbe putem platforme za online rješavanje sporova uspostavljene Uredbom (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća²⁴ i nadležnom europskom potrošačkom centru, ovisno o uključenim strankama.*

²³ Uredba (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća od 2. listopada 2018. o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 (SL L 295, 21.11.2018., str. 1.).

²⁴ 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.).

Članak 6.

Izješćivanje od strane Komisije i preispitivanje

Komisija Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o primjeni ove Direktive do ... [54 mjeseca nakon datuma donošenja ove Direktive o izmjeni]. To izvješće uključuje posebice ocjenu odredaba ove Direktive u pogledu:

- (a) događanja organiziranih na mjestima koja nisu poslovne prostorije trgovca; i*
- (b) slučajeva u kojima se roba na tržište stavlja uz tvrdnju da je identična iako se značajno razlikuje po sastavu ili obilježjima, kao i pitanja bi li ti slučajevi trebali podlijegati strožim zahtjevima, uključujući zabranu uvrštavanjem u Prilog I. Direktivi 2005/29/EZ, te pitanja jesu li potrebne detaljnije odredbe o informacijama o razlikama u robi.*

Tom se izvješću, prema potrebi, prilaže zakonodavni prijedlog.

Članak 7.

Prenošenje

1. Države članice do ... **/24** mjeseca nakon datuma donošenja ove Direktive o izmjeni/ donose i objavljuju odredbe koje su potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

One primjenjuju te odredbe od ... **/30** mjeseci nakon datuma donošenja ove Direktive o izmjeni/.

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

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

Članak 8.

Stupanje na snagu

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

Članak 9.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u ...

Za Europski parlament

Za Vijeće

Predsjednik

Predsjednik