



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 9.12.2015.
COM(2015) 634 final

2015/0287 (COD)

Prijedlog

DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA
o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja

(Tekst značajan za EGP)

{SWD(2015) 274 final}
{SWD(2015) 275 final}

OBRAZLOŽENJE

U strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta¹ koju je Komisija donijela 6. svibnja 2015. najavljena je zakonodavna inicijativa o usklađenim pravilima o isporuci digitalnog sadržaja i prodaji robe na internetu. Ova se inicijativa sastoji od i. prijedloga o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i ii. prijedloga o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu.

Kako je Komisija najavila u svojem programu rada za 2015., ta su dva prijedloga potekla iz iskustva stečenog tijekom pregovora o uredbi o zajedničkom europskom prodajnom pravu. Konkretno, u njima se više ne primjenjuje pristup neobveznog režima i sveobuhvatnog skupa pravila. Umjesto toga, prijedlozi sadržavaju ciljan i usmjeren skup usklađenih pravila. Prijedlozi se temelje i na određenim izmjenama koje je donio Europski parlament u prvom čitanju prijedloga uredbe o zajedničkom europskom prodajnom pravu, posebno u pogledu ograničavanja područja primjene na prodaju robe na internetu ili druge načine prodaje robe na daljinu te proširenja područja primjene na određeni digitalni sadržaj koji se nudi za neku drugu protučinidbu osim novca.

Dok su ovim obrazloženjem prijedloga posebno obuhvaćeni određeni aspekti ugovora o isporuci digitalnog sadržaja, dijelovi ovog obrazloženja o razlozima prijedloga, prikupljanju stručnih mišljenja i procjeni učinka odnose se na oba prijedloga jer su oba prijedloga predviđena kao paket sa zajedničkim ciljevima.

1. KONTEKST PRIJEDLOGA

• Razlozi i ciljevi prijedloga

Prijedlozi imaju za cilj pridonijeti bržem rastu jedinstvenog digitalnog tržišta u korist i potrošača i poduzeća. Uklanjanjem ključnih prepreka povezanih s ugovornim pravom koje ometaju prekograničnu trgovinu, pravilima iznesenima u prijedlozima smanjit će se nesigurnost s kojom se suočavaju poduzeća i potrošači zbog složenosti pravnog okvira i troškova poduzeća nastalih zbog razlika u ugovornom pravu među državama članicama. Inicijativom će se povećati povjerenje potrošača osiguravanjem jedinstvenih pravila s jasnim pravima potrošača.

Kao jednu od glavnih prepreka prekograničnoj prodaji 39 % poduzeća koja ostvaruju prodaju na internetu, ali ne prekograničnu, navodi različita nacionalna ugovorna prava². To se prije svega odnosi na pravne lijekove u slučaju neispravnih proizvoda što navodi 49 % maloprodajnih trgovaca iz EU-a koji ostvaruju prodaju na internetu i 67 % onih koji se trenutačno nastoje baviti prekograničnom prodajom na internetu ili razmatraju takvu prodaju³. Različitim nacionalnim pravilima ugovornog prava stvoreni su jednokratni troškovi za maloprodajne trgovce koji potrošačima prodaju robu u vrijednosti od otprilike 4 milijarde EUR; ti troškovi najveći utjecaj imaju na mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća (MSP). Cilj je ovih prijedloga stvoriti okruženje koje pogoduje poduzećima i olakšava prekograničnu prodaju, osobito MSP-ovima. Poduzećima je potrebno pružiti pravnu sigurnost i izbjeći nepotrebne troškove koji nastaju zbog razlika između nacionalnih prava pri prodaji roba i digitalnog sadržaja izvan domaćeg tržišta.

1

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

2

Flash Eurobarometer 396 „Stavovi trgovaca prema prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača” (2015.).

3

Flash Eurobarometer 396 „Stavovi trgovaca prema prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača” (2015.).

Samo 18 % potrošača koji su se koristili internetom u privatne svrhe u 2014. kupovalo je na internetu u drugoj državi EU-a, dok ih je 55 % kupovalo u svojoj zemlji⁴. Potrošači trpe štetu zbog pomanjkanja jasnih ugovornih prava u pogledu neispravnog digitalnog sadržaja. Digitalnim sadržajem obuhvaćen je širok raspon predmeta, poput glazbe, filmova, aplikacija, igara, videa, usluga pohrane podataka u oblaku ili prijenosa sportskih događaja. Kombinirana vrijednost financijske štete koja proizlazi iz najnovijeg problema s digitalnim sadržajem na koji nailaze potrošači i vremena utrošenog na nastojanje rješavanja takvih problema u posljednjih 12 mjeseci procijenjena je na između 9 i 11 milijardi eura. Isto tako, potrošači se ne osjećaju sigurnima pri prekograničnoj kupovini na internetu. Jedan je od glavnih razloga nesigurnost u pogledu njihovih ključnih ugovornih prava. Posljedično, propuštaju prilike i suočavaju se sa suženom ponudom po manje konkurentnim cijenama.

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

Cilj je ovog prijedloga popuniti trenutačnu pravnu prazninu u pravnoj stečevini u području zaštite potrošača na razini EU-a u pogledu određenih ugovornih aspekata za koje trenutačno ne postoje pravila.

Prijedlog dopunjuje Direktivu 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 Vijeća⁵, kojom su već u potpunosti usklađena određena pravila za isporuku digitalnog sadržaja (uglavnom zahtjevi predugovornog informiranja i pravo odustajanja od ugovora). Dok su neke države članice poput Ujedinjene Kraljevine i Nizozemske već donijele posebne zakone o digitalnom sadržaju, trenutačno nema posebnih pravila EU-a o zaštiti potrošača od digitalnog sadržaja koji nije u skladu s ugovorom. Stoga je potrebno brzo djelovati kako bi se spriječila moguća daljnja fragmentacija prava zbog različitih nacionalnih pravila u nastajanju.

Osim toga, prijedlog se bavi dvama ugovornim pravima (izmjena i raskid dugoročnih ugovora), za koje je utvrđeno da su problematični⁶ i koji trenutačno podliježu samo općenitoj odredbi o nadzoru nepoštenosti u Direktivi Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima⁷.

Prijedlog dopunjuje i Direktivu 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu⁸, posebno elektroničke trgovine, kojom se, među ostalim, djelomično utvrđuju usklađena pravila o elektroničkim ugovorima.

Prijedlog je u skladu s postojećim pravilima EU-a o primjenjivom pravu i nadležnosti na jedinstvenom digitalnom tržištu⁹. Uredba (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima¹⁰ i Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od

⁴ Istraživanje Eurostata o primjeni IKT-a u kućanstvima i kod pojedinaca (2014.).
⁵ SL L 304, 22.11.2011., str. 64.

⁶ Vidjeti posebno: stručna skupina za ugovore o računalstvu u oblaku – Detaljne informacije o sastavu stručne skupine i zapisnici sa sastanaka dostupni su na:
http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index_en.htm.

⁷ SL L 095, 21.4.1993., str. 29.

⁸ SL L 178, 17.7.2000., str. 1.

⁹ Detaljno obrazloženje pravila EU-a o mjerodavnom pravu i nadležnosti na jedinstvenom digitalnom tržištu nalazi se u Prilogu 7. radnom dokumentu službi Komisije koji sadržava popratnu procjenu učinka prijedloga direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu, SWD (2015) 275

¹⁰ 10SL L 351, 20.12.2012., str. 1.

17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I)¹¹, u kojima su utvrđena pravila kojima se određuje sudska nadležnost i mjerodavno pravo, primjenjuju se i u digitalnom okruženju. Ti su instrumenti doneseni tek nedavno, a utjecaji interneta pomno su razmatrani u zakonodavnom procesu. Određenim se pravilima posebno uzimaju u obzir internetske transakcije, a prije svega onima koja se odnose na potrošačke ugovore. Ta su pravila usmjerena na zaštitu potrošača, među ostalim, na jedinstvenom digitalnom tržištu, tako što im se omogućuje korištenje neukidivim pravilima države članice uobičajenog boravišta. Zajedno s predloženim novim ugovornim pravilima za kupnju digitalnog sadržaja iz ovog prijedloga, postojećim pravilima međunarodnog privatnog prava utvrđen je jasan pravni okvir za kupnju i prodaju na europskom digitalnom tržištu, kojim se uzimaju u obzir interesi potrošača i poduzeća. Stoga ovaj zakonodavni prijedlog ne zahtijeva nikakvu izmjenu trenutačnog okvira međunarodnog privatnog prava EU-a, uključujući Uredbu (EZ) br. 593/2008 (Rim I).

• Usklađenost s drugim politikama Unije

Strategijom jedinstvenog digitalnog tržišta namjerava se na sveobuhvatan način pristupiti uklanjanju glavnih prepreka razvoju prekogranične e-trgovine na jedinstvenom digitalnom tržištu. Potrebno je promatrati prijedlog u kontekstu takvog sveobuhvatnog pristupa. Strategijom su, među ostalim, obuhvaćene inicijative povezane s prekograničnom prenosivosti sadržaja, ulogom platformi, slobodnim protokom podataka, europskim oblakom, opterećenjem povezanim s PDV-om i dostavom paketa. Posebno u kontekstu prekogranične prenosivosti sadržaja i europskog oblaka, strategijom su predviđene odlučne mjere za osiguranje prenosivosti i interoperabilnosti sadržaja, što je ključno za isporuku digitalnog sadržaja unutar EU-a. Strategijom su obuhvaćene i inicijative povezane s provedbom/pravnom zaštitom, odnosno puštanjem u rad platforme za online rješavanje sporova¹² i revizijom Uredbe (EZ) br. 2006/2004 od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača)¹³. Posebno će se potpuno usklađenim pravilima ugovornog prava u EU-u omogućiti usklađena provedba mjera koje poduzimaju tijela za suradnju u zaštiti potrošača¹⁴. Prijedlog će biti u skladu s općim okvirom o autorskom pravu EU-a i njime se neće dovoditi u pitanje prava i obveze u skladu sa zakonom o autorskim pravima.

Naposljetku, zaštita pojedinaca u pogledu obrade osobnih podataka uređena je Direktivom br. 1995/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka¹⁵ i Direktivom br. 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija¹⁶ koje su u cijelosti primjenjive na isporuku digitalnog sadržaja. Tim je direktivama već uspostavljen pravni okvir u području osobnih podataka u Uniji. Ovaj bi prijedlog trebalo primjenjivati i provoditi u potpunosti u skladu s tim pravnim okvirom.

¹¹ SL L 177, 4.7.2008., str. 6.

¹² Uredba (EU) br. 524/2013 od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova), SL L 165, 18.6.2013., str. 1.

¹³ SL L 364, 9.12.2004., str. 1.

¹⁴ Ova će Direktiva dopuniti Uredbu o suradnji u zaštiti potrošača upućivanjem na Direktivu u Prilogu toj Uredbi kojom se omogućuje da tijela za zaštitu potrošača usklađeno provode mjere u području na koje se odnosi ova Direktiva.

¹⁵ SL L 281, 23.11.1995., str. 31. – 50.) [zamijenit će se Općom uredbom o zaštiti podataka] i Direktiva br. 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama)

¹⁶ SL L 201, 31.7.2002., str. 37. – 47.

2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST

• Pravna osnova

Pravnu osnovu ovog prijedloga čini članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije s glavnim ciljem unaprjeđenja uspostave i funkcioniranja unutarnjeg tržišta.

Pri isporuci digitalnog sadržaja potrošačima u drugim državama članicama, poduzeća se suočavaju s različitim obveznim pravilima potrošačkog ugovornog prava. Kategorije ugovora o isporuci digitalnog sadržaja razlikuju se u različitim državama članicama. Ovisno o državi članici, ti se ugovori smatraju ugovorima o prodaji, ugovorima o uslugama ili ugovorima o najmu. Usto, ugovori o isporuci digitalnih sadržaja ponekad su svrstani u različite kategorije unutar iste države članice ovisno o vrsti ponuđenog digitalnog sadržaja¹⁷. Posljedično, nacionalna prava i obveze te pravni lijekovi razlikuju se između država članica u pogledu digitalnog sadržaja. Dok su neka od tih nacionalnih pravila neobvezna i strane ih mogu ugovorom izmijeniti, druga su obvezna.

Osim toga, nekoliko je država članica nedavno donijelo obvezna pravila o ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja ili započelo s pripremom za njihovo donošenje. Međutim, ta se nacionalna pravila razlikuju po području primjene i sadržaju. Očekuje se da će i druge države članice slijediti taj trend. Ako EU ne bude djelovao, poduzeća će se sve više suočavati s različitim obveznim pravilima zakona o potrošačkim ugovorima o isporuci digitalnih sadržaja.

Postojećom i nadolazećom fragmentacijom poduzećima se stvaraju prepreke za prekograničnu prodaju jer moraju snositi troškove povezane s ugovornim pravom. Isto tako, poduzeća su nesigurna u svoja prava i obveze. To ima izravan učinak na uspostavljanje i funkcioniranje unutarnjeg tržišta i negativno utječe na tržišno natjecanje. Budući da je tržište digitalnih sadržaja na internetu heterogeno, tržište bi teško prevladalo takvu fragmentiranost.

• Supsidijarnost (za neisključivu nadležnost)

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

Države članice ne mogu u dostatnoj mjeri ostvariti ciljeve prijedloga.

Opći je cilj inicijative ukloniti prepreke potrošačkog ugovornog prava u internetskom okruženju i pridonijeti uspostavi stvarnog jedinstvenog digitalnog tržišta u korist poduzeća i potrošača. Države članice ne mogu u dovoljnoj mjeri vlastitim snagama ukloniti prepreke između nacionalnih zakonodavstava. To će biti lakše postići inicijativom na razini EU-a.

Konkretnije, cilj je inicijative osigurati potrošačima posebna prava na usklađen način i stvoriti pravnu sigurnost za poduzeća koja žele prodavati svoj digitalni sadržaj u drugim državama članicama. U razvoju posebnog zakonodavstva o isporuci digitalnog sadržaja svaka država članica pojedinačno neće biti u stanju osigurati potpunu sukladnost svojeg nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvima drugih država članica. Inicijativom na razini EU-a stoga bi se pomoglo osigurati usklađen razvoj posebnih prava potrošača u pogledu digitalnog sadržaja.

Djelovanje na razini EU-a bilo bi učinkovitije od djelovanja na nacionalnoj razini.

17

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

Osim toga, inicijativom na razini EU-a osigurat će se usklađena primjena prava potrošača i pri tom omogućiti svim potrošačima u EU-u jednako visoku razinu zaštite potrošača. Time će se stvoriti pravna sigurnost za poduzeća koja žele prodavati svoje digitalne sadržaje u drugim državama članicama. Takvom bi se inicijativom omogućila dosljedna pravna osnova za usklađenu provedbu mjera jer će predložena Direktiva biti uključena u Prilog Uredbi (EZ) br. 2006/2004¹⁸ o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača. Nadalje, provedbu mjera uvelike bi se olakšalo predloženim jedinstvenim i potpuno usklađenim pravilima. Time bi se ojačala provedba zakonodavstva EU-a na korist potrošača u EU-u. Takav je rezultat moguće postići samo djelovanjem na razini EU-a.

- **Proporcionalnost**

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

Prijedlogom se neće uskladiti svi aspekti ugovora o isporuci digitalnog sadržaja; a kao jedan od mnogih drugih primjera, neće biti uređena pravila o sklapanju ugovora. Umjesto toga, usredotočit će se na usklađivanje na razini Unije samo onih ciljanih i ključnih obveznih ugovornih prava potrošača EU-a koja su bitna u prekograničnim transakcijama na internetu i za koja je utvrđeno da su prepreka dionicima u trgovanju, a nužna su u izgradnji povjerenja potrošača pri kupnji na internetu u inozemstvu. Nadalje, odabir pravnog oblika direktive umjesto uredbe rezultirat će znatno manjim zadiranjem u nacionalna prava (vidi u nastavku pod „Odabir instrumenta”) jer će ostaviti slobodu državama članicama da prilagode njezinu provedbu u svojem nacionalnom pravu.

- **Odabir instrumenta**

Komisija predstavlja paket od dvije direktive za potpuno usklađenje: Direktivu o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i Direktivu o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu.

Odabirom direktive ostavlja se sloboda državama članicama da prilagode provedbu svojem nacionalnom pravu. Na primjer, prijedlogom se ne određuje treba li ugovor o isporuci digitalnog sadržaja smatrati ugovorom o prodaji, uslugama, najmu ili ugovoru *sui generis*; ta bi odluka bila prepuštena državama članicama. Uredbom bi se radi osiguranja izravne primjenjivosti njezinih učinaka zahtijevao detaljniji i sveobuhvatniji sustav. Posljedično, time bi se znatno više zadiralo u nacionalne zakone. Mogla bi se ugroziti i otpornost instrumenta na promjene u budućnosti, jer bi, za razliku od direktive, bilo potrebno ulaziti u detalje što ne bi ostavilo prostora za prilagodbu provedbe potpuno usklađenih pravila na tržištu poput tržišta digitalnog sadržaja, koje se tehnološki i komercijalno brzo razvija.

Odabir potpunog usklađenja dovest će do jednostavnih i modernih pravila kojima se otklanjaju prepreke ugovornog prava i stvara povoljan pravni okvir za poduzeća, osiguravajući pritom jednako visoku razinu zaštite svim potrošačima diljem EU-a.

Neobvezujućim instrumentom poput dobrovoljnog tipskog ugovora ne bi se postigao cilj unaprjeđenja i funkcioniranja unutarnjeg tržišta. Trgovci bi i dalje bili obvezni uskladiti se s različitim obveznim nacionalnim pravilima zemlje iz koje potječe potrošač ako je u njoj osigurana veća razina zaštite potrošača od tipskog ugovora te bi se i dalje suočavali s troškovima povezanim s ugovornim pravom.

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

• Savjetovanja s dionicima

Postupak savjetovanja

Razvijena je opsežna strategija savjetovanja kako bi se osiguralo široko sudjelovanje tijekom cijelog ciklusa politike ove inicijative. Strategija se temeljila na mješovitim javnim i ciljanim savjetovanjima. Komisija je tražila širok i uravnotežen raspon pogleda na ovo pitanje dajući priliku svim relevantnim stranama (poduzećima, potrošačima, nacionalnim tijelima, pravnicima i akademikima) da izraze svoja mišljenja¹⁹.

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

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

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

U okviru strategije jedinstvenog digitalnog tržišta, provedene su dvije ankete 2015., anketa potrošača²⁰ i anketa poduzeća²¹, kako bi se prikupili podaci s pomoću kojih će se utvrditi glavne prekogranične prepreke jedinstvenom digitalnom tržištu.

Naposljetku, kao dio ekonomske studije o potrošačkom digitalnom sadržaju, postavljeno je pitanje potrošačima i poduzećima o vrsti problema na koji nailaze pri kupnji digitalnog sadržaja²².

— Savjetovanje s državama članicama: održane su tri radionice s državama članicama između lipnja i listopada 2015. Raspravljena su relevantna pitanja i s nacionalnim tijelima zaduženima za provedbu zakona na sastanku odbora za suradnju u zaštiti potrošača (travanj 2015.) i s nacionalnim tijelima odgovornima za politiku zaštite potrošača na sastanku Mreže za zaštitu potrošača (svibanj 2015.).

Sažetak rezultata

Većina glavnih poduzeća vidi potrebu za djelovanjem EU-a u obliku potpunog usklađivanja; IT industrija i pravna struka u većoj su mjeri podijeljene. Organizacije za zaštitu potrošača isto tako priznaju potrebu za djelovanjem i podupiru potpuno usklađivanje, uz uvjet da se jamči visoka razina zaštite potrošača. Većina država članica koje su odgovorile isto tako pozdravlja djelovanje u pogledu digitalnog sadržaja na razini EU-a. Neke od njih navode da daju prednost potpunom usklađivanju ili ciljanom potpunom usklađivanju. Druge bi države članice radije izabrale bolju provedbu postojećih pravila i njihovu procjenu. Neke su od njih izrazile potrebu da se osigura usklađenost između pravila o robi i digitalnom sadržaju.

Velika većina sudionika podupire pristup kojim se obuhvaćaju samo ugovori između poduzeća i potrošača. Velika većina potrošača, država članica i pravna struka izjašnjavaju se za obuhvaćanje digitalnog sadržaja koji se isporučuje ne samo za cijenu već i u zamjenu za

19

Za više pojedinosti o savjetovanjima, vidi: http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/index_en.htm.

20

GfK za Europu komisiju, Anketa potrošača za utvrđivanje glavnih prekograničnih prepreka jedinstvenom digitalnom tržištu i područja na koja najviše utječu, 2015.

21

Flash Eurobarometer 413 „Društva koja se bave djelatnostima na internetu” (2015.) http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf.

22

Ekonomska studija o potrošačkim proizvodima s digitalnim sadržajem, ICF International, 2015.

(osobne i druge) podatke potrošača. Poduzeća su u pogledu ovog pitanja u većoj mjeri podijeljena.

U pogledu sadržaja pravila, potrošači i pravna struka smatraju da bi korisnici trebali moći raskinuti ugovor kao prvi pravni lijek. Poduzeća ističu da bi dobavljači digitalnog sadržaja trebali imati izbor da osiguraju usklađenost robe prije nego što se dopusti mogućnost raskida ugovora. Određena IT udruženja smatraju da bi potrošači trebali imati samo pravo na raskid ugovora i naknadu cijene, a ne i pravo da zahtijevaju da se sadržaj vrati u stanje usklađenosti jer to trgovcima može biti skupo. Druga IT udruženja smatraju da pravni lijekovi za neusklađenost uopće nisu primjereni za digitalni sadržaj. Države članice gotovo su jednoglasne u potpori uključivanju svih pravnih lijekova koji su raspoloživi u pogledu robe. Velika većina anketiranih slaže se da bi trgovci trebali moći izmijeniti značajke isporučenog digitalnog sadržaja pod određenim uvjetima (poput prethodnog informiranja potrošača), a da bi potrošači trebali moći raskinuti dugoročne ugovore.

- **Prikupljanje i primjena stručnog znanja**

Stručna skupina za ugovore o računalstvu u oblaku sastala se sedam puta, uglavnom tijekom 2014. Stručna je skupina uspostavljena u okviru europske strategije računalstva u oblaku, a činili su je praktičari i organizacije predstavnici pružatelja usluga računalstva u oblaku i potrošača te predstavnici pravnih struka ili akademici, stručnjaci u području ugovora o računalstvu u oblaku i pitanja zaštite osobnih podataka relevantnih za ugovore o računalstvu u oblaku.

Ugovori o računalstvu u oblaku imali su posebno važnu ulogu pri utvrđivanju ugovornih problema važnih za ovu Direktivu. O tim je problemima skupina opširno raspravljala, a odnosila su se na kvalitetu, odgovornost ili izmjenu ugovora²³.

Komisija se oslonila i na nekoliko ekonomskih i pravnih studija koje su naručene posebno za potrebe ove inicijative ili kao dio strategije jedinstvenog digitalnog tržišta²⁴.

- **Procjena učinka**

Odbor za nadzor regulative dostavio je početno mišljenje o nacrtu procjene učinka 16. listopada 2015. koji je izmijenjen uzimajući u obzir napomene Odbora te je ponovno podnesen. Drugo mišljenje, kojim je odobren nacrt procjene učinka koji je podlijegao napomenama, Odbor je dostavio 9. studenoga 2015.²⁵

Revidirano izvješće o procjeni učinka i sažetak objavljeni su s prijedlozima²⁶.

Ispitane alternative politike

23

Stručna skupina za ugovore o računalstvu u oblaku – Detaljne informacije o sastavu stručne skupine i zapisnici sa sastanaka dostupni su na: http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index_en.htm.

24

Vidjeti posebno:

— GfK za Europsku komisiju, Anketa potrošača za utvrđivanje glavnih prekograničnih prepreka jedinstvenom digitalnom tržištu i područja na koja najviše utječu, 2015.

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

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

— Flash Eurobarometer 413 „Društva koja se bave djelatnostima na internetu” (2015.) http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf.

25

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

26

Mišljenje Odbora za nadzor regulative dostupno je na: http://ec.europa.eu/justice/contract/index_en.htm.
Izvješće o procjeni učinka i Sažetak dostupni su na: http://ec.europa.eu/justice/contract/index_en.htm.

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

U pogledu poredbene analize učinaka ovih mogućnosti, u Izvješću o procjeni učinka zaključeno je da bi prva mogućnost najbolje ispunila ciljeve politike. Tom će se mogućnošću trgovcima smanjiti troškovi povezani s ugovornim pravom i omogućiti prekograničnu e-trgovinu. Poduzeća će se uvelike moći osloniti na vlastito pravo pri prekograničnoj prodaji jer će glavna pravila, koja su relevantna za prekograničnu trgovinu, biti jednaka u svim državama članicama. Dok nova pravila o digitalnom sadržaju mogu uzrokovati određene dodatne troškove za poduzeća, ti će troškovi biti ograničeni na postojeće situacije s obzirom na to da će nova prava biti potpuno usklađena. Stoga će poduzećima pružiti zakonsku sigurnost i okruženje koje pogoduje poduzećima. Potrošači će imati jasan skup prava u cijelom EU-u i stoga će se osjećati sigurnijima pri kupnji robe ili stjecanju prava pristupa digitalnom sadržaju preko granice. To će stvoriti situaciju koja je pogodna i za poduzeća i za potrošače. Povećat će se tržišno natjecanje, što će dovesti do sveukupnog povećanja trgovine i, posljedično, do većeg i boljeg izbora po konkurentnijim cijenama za potrošače, uz znatne makroekonomske dobitke za EU.

Izostanak promjene politike ne bi pridonio postizanju ciljeva jedinstvenog digitalnog tržišta te bi mogao imati negativne ekonomske učinke u odnosu na trenutačno stanje.

Druga mogućnost imala bi pozitivan utjecaj potpuno usklađenih pravila za digitalni sadržaj. U pogledu robe, dovela bi do povećanog poticanja prekogranične isporuke, jer bi trgovci mogli prodavati svoje proizvode preko granice u cijelosti na temelju njihova vlastitog prava. Potrošači bi mogli u određenoj mjeri imati koristi od većeg izbora i nižih cijena. Međutim, u skladu s tom mogućnošću potrošači više ne bi imali višu razinu zaštite koju im pružaju njihova nacionalna zakonodavstva. S druge strane, potrošači bi mogli imati koristi od moguće više razine zaštite potrošača u okviru trgovačkog prava, ako je iznad njihova nacionalnog prava u pogledu određenih točki.

Treća mogućnost imala bi pozitivan učinak potpuno usklađenih pravila za digitalni sadržaj, ali bi u pogledu robe i dalje postojale prepreke prekograničnoj trgovini povezane s ugovornim pravom.

Četvrtom mogućnošću uspostavila bi se minimalna prava potrošača u vezi s ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja u EU-u i time bi se u određenoj mjeri povećalo povjerenje potrošača. Države članice mogle bi donijeti pravila kojima se jamči veća zaštita. Međutim, tom bi se mogućnošću smanjili troškovi trgovaca, koji bi se i dalje trebali usklađivati s različitim obveznim nacionalnim pravilima potrošačkog ugovornog prava kojima se osigurava veća razina zaštite potrošača pri prodaji u drugim državama članicama.

Petom mogućnošću moglo bi se pomoći poduzećima da prodaju digitalni sadržaj diljem EU-a i pružiti potrošačima zadovoljavajuću razinu zaštite, što bi uvelike ovisilo o sadržaju pravila tipskog ugovora koja dogovara industrija i o stupnju u kojem će poduzeća upotrebljavati i prihvatiti znak pouzdanosti EU-a. Potrošači se mogu više pouzdati u kupnju od stranih prodavača kojima je dodijeljen znak pouzdanosti EU-a. Međutim, trgovci bi i dalje bili obvezni uskladiti se s obveznim nacionalnim pravilima zemlje uobičajenog boravišta

potrošača kada pružaju višu razinu zaštite potrošača od pravila tipskog ugovora, a mogu se i dalje suočavati s troškovima povezanim s ugovornim pravom.

Glavni učinci prijedloga

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

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

Na koga će i kako utjecati

Poduzeća će se suočiti s troškovima radi usklađivanja s novom Direktivom, ali će na kraju imati koristi od potpuno usklađenih pravila za izvoz robe i digitalnog sadržaja u cijelom EU-u. Iz novog zakonodavstva neće biti izuzeti MSP-ovi: izuzećima bi se smanjilo povjerenje potrošača pri kupnji od tih poduzeća. Nema opravdanja za to da se potrošačima pruži manja zaštita kada kupuju od MSP-ova od one koju imaju kada kupuju od većih dobavljača. Izuzećem bi se umanjile i prednosti za MSP-ove od jedinstvenog skupa pravila koja se primjenjuju u cijelom EU-u. Suprotno tomu, inicijativa će biti posebno korisna MSP-ovima, na koje u većoj mjeri utječu troškovi prilagodbe njihovih ugovora obveznim pravilima drugih država članica i koji su češće ograničeni na svoje domaće tržište nego njihovi veći konkurenti. Prekogranična trgovina za njih je važan način korištenja prednostima ekonomije razmjera. Mala i srednja poduzeća suočena su s problemom pronalaženja potrošača. S tim bi se lakše nosila u internetskom okruženju jer im je na internetu omogućena prodaja uz manje troškove u odnosu na trgovinu izvan interneta.

• Temeljna prava

Prijedlog za isporuku digitalnog sadržaja pozitivno će utjecati na brojna prava koja su zaštićena Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, a posebno člankom 38. o zaštiti potrošača i člankom 16. o slobodi poduzetništva.

Ciljanim skupom potpuno usklađenih pravila o digitalnom sadržaju ispunit će se cilj članka 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima poboljšanjem zaštite potrošača diljem EU-a, jer će potrošačima EU-a dati jasna i određena prava kada kupuju digitalni sadržaj ili stječu pravo pristupa tom sadržaju iz svoje ili neke druge države članice.

Skup potpuno usklađenih pravila o ključnim aspektima isporuke digitalnog sadržaja pridonijet će i postizanju cilja iz članka 16. jer će poduzećima olakšati prodaju digitalnog sadržaja u EU-u i u svojoj državi i preko granice. Stoga će biti ojačana njihova sposobnost širenja poslovanja.

Naposljetku, jasnim će se pravima iz ugovornog prava pridonijeti ispunjenju cilja iz članka 47. (Pravo na djelotvoran pravni lijek) jer će povećati sposobnost pojedinca da ostvari pravo na djelotvoran pravni lijek pred sudovima. Novim bi pravilima trebalo razjasniti pravne lijekove koji su na raspolaganju u slučaju sporova.

4. UTJECAJ NA PRORAČUN

Prijedlog neće imati utjecaja na proračun.

5. OSTALI ELEMENTI

- **Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja**

Države članice trebat će dostaviti Komisiji mjere za provedbu Direktive o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja. Tim će se mjerama utvrditi tekst zakona koje donose države članice. Komisija će nadzirati te mjere kako bi osigurala njihovu usklađenost s Direktivom.

Komisija će pokrenuti nadzor i evaluaciju kako bi se ocijenilo koliko se učinkovito Direktivom postižu ciljevi. Rezultati evaluacije poslužit će kao podloga za postupak preispitivanja, koji će se provesti pet godina nakon stupanja Direktive na snagu i kojima će se ispitati učinkovitost Direktive.

- **Dokumenti s obrazloženjima**

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

- **Detaljno objašnjenje posebnih odredbi prijedloga**

Prijedlog sadržava 20 članaka.

U članku 1. utvrđen je predmet Direktive, to jest potpuno usklađivanje skupa ključnih pravila ugovora o isporuci digitalnog sadržaja. U njemu je pojašnjeno da Direktiva uključuje pravila o usklađenosti digitalnog sadržaja, pravne lijekove koji su dostupni potrošačima u slučajevima neusklađenosti digitalnog sadržaja s ugovorom i određene aspekte koji se odnose na pravo raskida dugoročnog ugovora i izmjenu digitalnog sadržaja.

Članak 2. sadržava popis definicija pojmova koji se upotrebljavaju u Direktivi. Određene definicije proizlaze iz postojeće pravne stečevine, poput definicije potrošača, ili iz prijedloga uredbe o zajedničkom prodajnom pravu. Drugim se definicijama odražava specifičnost digitalnog sadržaja te brzog tehnološkog i komercijalnog razvoja. Na primjer, definicija digitalnog sadržaja namjerno je široka i njome su obuhvaćene sve vrste digitalnog sadržaja, uključujući na primjer, preuzete filmove ili filmove koji se prenose tehnologijom *streaminga* na internetu, pohranu u oblaku, društvene medije ili datoteke s vizualnim modeliranjem za 3D tisak, kako bi odoljela vremenu te da bi se izbjeglo narušavanje tržišnog natjecanja i stvorili ravnopravni uvjeti.

U članku 3., na temelju predmeta utvrđuje se osobno i predmetno područje primjene direktive. Direktivom je obuhvaćeno samo poslovanje poduzeća s potrošačima. Problemi povezani s ugovornim pravom u odnosima između poduzeća, osobito u pogledu specifičnih potreba MSP-ova, prepoznati su u strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta te će se analizirati u

kontekstu drugih mjera najavljenih u strategiji. Direktivom je obuhvaćena isporuka svih vrsta digitalnih sadržaja. Obuhvaćen je i digitalni sadržaj koji se isporučuje ne samo za novac, već i u zamjenu za (osobne i druge) podatke potrošača, osim kada su podaci prikupljeni isključivo u svrhu ispunjavanja zakonskih zahtjeva. Direktivom nisu obuhvaćene usluge pružene uz znatno ljudsko djelovanje ili ugovori o specifičnim sektorskim uslugama, poput zdravstvene zaštite, igara na sreću ili financijskih usluga. U članku 3. pojašnjeno je i da, u slučaju proturječja između Direktive i drugog akta EU-a, prednost ima drugi akt EU-a. Posebno je pojašnjeno da se Direktivom ne dovode u pitanje pravila o zaštiti podataka. Naposljetku, objašnjava se da Direktiva ne utječe na nacionalne zakone u mjeri u kojoj oni nisu regulirani u ovoj Direktivi, poput nacionalnih pravila kojima se utvrđuju obveze potrošača prema dobavljaču digitalnog sadržaja ili uređuje kvalifikacija, sastavljanje ili valjanost ugovora.

U članku 4. utvrđeno je da se ovom Direktivom postiže potpuna usklađenost. Sprječava se države članice da, unutar područja njezine primjene, donose ili zadržavaju zakone čiji su zahtjevi manji ili veći od zahtjeva Direktive. Učinkom članka 4. zajedno s člankom 1. isto se tako određuje da, u drugim područjima koja nisu uključena u područje primjene ove Direktive, države članice mogu osigurati nacionalna rješenja.

Člankom 5. pojašnjavaju se načini i vrijeme isporuke digitalnog sadržaja. Digitalni sadržaj mora biti isporučen potrošaču ili trećoj strani koja upravlja fizičkim ili virtualnim uređajem kojim se omogućuje obrada, pristup ili prijenos digitalnog sadržaja krajnjem potrošaču i s kojim je potrošač u ugovornom odnosu. Kao zadano pravilo, digitalni bi sadržaj trebao biti isporučen trenutno, osim ako stranke ne ugovore drukčije.

Članak 6. sadržava mješavinu ugovornih i zakonskih kriterija usklađenosti u odnosu na koje se ocjenjuje kvaliteta digitalnog sadržaja. Digitalni sadržaj mora prije svega biti u skladu s onime što je obećano u ugovoru. U pomanjkanju takve izričite referentne vrijednosti, usklađenost digitalnog sadržaja mora se ocjenjivati na temelju objektivnog kriterija, tj. mora biti prikladan za svrhe za koje bi digitalni sadržaj istoga opisa uobičajeno bio upotrijebljen. U članku 6. razjašnjeno je i da kada se digitalni sadržaj isporučuje u određenom razdoblju, digitalni sadržaj mora biti u skladu s ugovorom za vrijeme njegova ukupnog trajanja, a inačica digitalnog sadržaja koja je isporučena potrošaču najnovija je dostupna inačica u vrijeme sklapanja ugovora.

U članku 7. obrazloženo je da neusklađenost digitalnog sadržaja koja proizlazi iz nepravilne integracije u računalnu opremu i programe potrošača treba biti izjednačena sa samom neusklađenošću digitalnog sadržaja ako su razlozi nepravilne integracije iz djelokruga dobavljača.

Članak 8. sadržava dodatni zahtjev u pogledu usklađenosti prema kojem digitalni sadržaj mora biti oslobođen svih prava treće strane, uključujući i ona koja se temelje na intelektualnom vlasništvu.

U članku 9., dobavljaču je nametnut teret dokazivanja za nedostatak usklađenosti, osim ako digitalno okruženje potrošača nije usklađeno s digitalnim sadržajem. To prebacivanje tereta dokazivanja nije vremenski ograničeno jer se digitalni sadržaj ne može upotrebom istrošiti. U članku 9. navedeno je da potrošač surađuje s dobavljačem kako bi mu dopustio da provjeri njegovo digitalno okruženje. Obveza suradnje ograničava se na najmanje nametljiva sredstva koja su tehnički dostupna dobavljaču.

U članku 10. navedeni su slučajevi odgovornosti dobavljača prema potrošaču, osobito ako digitalni sadržaj nije u skladu s ugovorom ili dobavljač nije uopće uspio isporučiti digitalni sadržaj. Budući da se digitalni sadržaj može isporučivati tijekom određenog razdoblja, dobavljač treba biti odgovoran i za neusklađenost do koje dođe tijekom tog razdoblja.

U članku 11. potrošaču je omogućeno pravo da bez odlaganja raskine ugovor ako dobavljač nije isporučio digitalni sadržaj u potpunosti kako je utvrđeno u članku 5.

U članku 12. naveden je popis pravnih lijekova koji su na raspolaganju potrošaču u slučaju neisporuke ili neusklađenosti digitalnog sadržaja. Kao prvo, potrošač ima pravo na to da se digitalni sadržaj uskladi u razumnom roku, bez znatnih neugodnosti i besplatno. Kao drugo, potrošač treba imati pravo na smanjenje cijene ili raskid ugovora ako je neusklađenost povezana s glavnim funkcionalnim obilježjima.

U članku 13. navode se posljedice raskida ugovora zbog neusklađenosti digitalnog sadržaja. Na primjer, njime se osigurava da dobavljač treba nadoknaditi trošak ili, ako se protučinidba sastojala od podataka, suzdržati se od upotrebe tih podataka ili drugih informacija koje je potrošač dao u zamjenu za digitalni sadržaj. Isto tako, pojašnjava se da se i potrošač treba suzdržati od upotrebe digitalnog sadržaja nakon raskida.

U članku 14. utvrđeno je pravo na naknadu štete koje je ograničeno na slučajeve u kojima je oštećen digitalni sadržaj i računalna oprema potrošača. Međutim, predviđeno je da bi države članice trebale utvrditi detaljne uvjete za izvršavanje prava na naknadu.

U članku 15. navedeni su uvjeti, poput prethodnog sporazuma i prethodnog informiranja potrošača o njegovu pravu na raskid ugovora, pod kojima dobavljač može izmijeniti ugovor o isporuci digitalnog sadržaja u pogledu glavnih funkcionalnih obilježja.

U članku 16. utvrđeni su uvjeti pod kojima potrošač ima pravo raskinuti ugovor sklopljen na neodređen rok ili na rok dulji od 12 mjeseci te stoga može promijeniti dobavljača. Na primjer, potrošač obavješćuje dobavljača 14 dana prije no što raskid stupi na snagu. U članku 16. navedene su i posljedice raskida dugoročnog ugovora. Njime se propisuje i suzdržavanje dobavljača od upotrebe tih podataka ili drugih informacija koje je potrošač dao u zamjenu za digitalni sadržaj.

U članku 17. utvrđeno je pravo dobavljača na pravnu zaštitu u slučaju radnje ili propusta osobe u prethodnim karikama lanca transakcija, a koje uzrokuju odgovornost dobavljača za neusklađenost ili neisporuku potrošaču. Načini ostvarivanja tog prava trebaju biti uređeni nacionalnim zakonima država članica.

Člankom 18. obvezuje se države članice na osiguravanje odgovarajućih i učinkovitih sredstava za osiguranje usklađenosti s ovom Direktivom.

Članak 19. sadržava odredbu o obvezujućem karakteru pravila potrošačkog ugovornog prava, tj. navedeno je da odstupanja od zahtjeva iz Direktive na štetu potrošača nisu obvezujuća za potrošača.

U članku 20. utvrđene su izmjene drugih zakona EU-a. Njime se dopunjuje Direktiva br. 1999/44/EZ kako bi se izbjegla preklapanja dvaju instrumenata. U članku 20. dodano je i upućivanje na ovu Direktivu u Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 kako bi se olakšala prekogranična suradnja u izvršavanju ove Direktive. Dodano je i upućivanje na ovu Direktivu u Prilogu 1. Direktivi 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ²⁷ kako bi se osigurala zaštita kolektivnih interesa potrošača utvrđenih ovom Direktivom.

U članku 21. državama članicama utvrđen je rok za prenošenje.

U članku 22. utvrđena je obveza Komisije da preispita primjenu ove Direktive najkasnije pet godina od njezina stupanja na snagu.

U članku 23. utvrđen je datum stupanja na snagu Direktive.

²⁷

SL L 110, 1.5.2009., str. 30.

U članku 24. navedeni su adresati Direktive.

Prijedlog

DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA
o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja

(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 odbora²⁸,
 djelujući u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,
 budući da:

- (1) Potencijal rasta e-trgovine još nije u potpunosti iskorišten. U strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta Europe²⁹ na sveobuhvatan se način pristupa uklanjanju glavnih prepreka razvoju prekogranične e-trgovine u Uniji radi ostvarivanja tog potencijala. Osiguravanje boljeg pristupa potrošača digitalnom sadržaju i olakšavanje poduzećima isporuke digitalnog sadržaja neophodno je kako bi se potaknuli digitalno gospodarstvo Unije i opći rast.
- (2) Radi postizanja stvarnog jedinstvenog digitalnog tržišta, potrebno je usklađivanje određenih aspekata koji se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja polazeći od visoke razine zaštite potrošača.
- (3) Među glavnim su preprekama koje ometaju razvoj isporuke digitalnog sadržaja razlike između obveznih nacionalnih pravila ugovornog prava i pomanjkanje jasnih pravila ugovornog prava jer na razini Unije postoji iznimno malo prilagođenih pravila. Poduzeća se suočavaju s dodatnim troškovima koji proizlaze iz razlika među obveznim nacionalnim pravilima potrošačkog ugovornog prava i pravne nesigurnosti pri prekograničnoj prodaji digitalnog sadržaja. Poduzeća se suočavaju i s troškovima prilagodbe svojih ugovora posebnim obveznim pravilima isporuke digitalnog sadržaja koja se već pojavljuju u nekoliko država članica, što stvara razlike između područja primjene i sadržaja posebnih nacionalnih pravila mjerodavnih za te ugovore. U državama članicama u kojima još nema posebnih pravila o isporuci digitalnog sadržaja trgovci koji žele prodavati preko granice suočavaju se s nesigurnošću jer često ne znaju koja se pravila primjenjuju na digitalni sadržaj u državi članici u koju žele izvoziti, što sadržavaju ta pravila te jesu li obvezna ili ne.
- (4) Potrošači se ne osjećaju sigurnima pri prekograničnoj kupovini, a posebno na internetu. Jedan od glavnih čimbenika za to pomanjkanje osjećaja sigurnosti jest

28

SL C , , str. .

29

COM(2015) 192 završna verzija.

nesigurnost u pogledu njihovih ključnih ugovornih prava i nedostatak jasnog ugovornog okvira za digitalni sadržaj. Brojni potrošači digitalnih sadržaja imaju poteškoća u pogledu kvalitete ili pristupa digitalnom sadržaju. Na primjer, dobivaju pogrešan ili neispravan digitalni sadržaj ili nisu u stanju pristupiti tome digitalnom sadržaju. Stoga potrošači trpe financijsku i nefinancijsku štetu.

- (5) Kako bi se riješili ti problemi, poduzećima i potrošačima trebalo bi omogućiti da se oslone na potpuno usklađena pravila o isporuci digitalnog sadržaja utvrđivanjem ugovornih prava na razini Unije neophodnih za tu vrstu transakcija.
- (6) Potpuno usklađenim pravilima potrošačkog ugovornog prava u svim državama članicama poduzećima će se olakšati nuđenje digitalnog sadržaja preko granice. Imat će stabilno okruženje ugovornog prava pri prodaji na internetu ili drugim načinima prodaje na daljinu u drugim državama članicama. Specifičnim potpuno usklađenim pravilima o digitalnom sadržaju u cijelom EU-u otklonit će se složenost koju uzrokuju različita nacionalna pravila koja se trenutačno primjenjuju na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja. Njima će se spriječiti i fragmentacija prava koja bi inače proizašla iz novih nacionalnih zakonodavstava kojima se posebno uređuju digitalni sadržaji.
- (7) Potrošači će imati koristi od potpuno usklađenih prava u pogledu digitalnog sadržaja uz visoki stupanj zaštite. Imat će jasna prava kada prime digitalni sadržaj ili mu pristupe s bilo kojeg mjesta u EU-u. Time će se povećati njihovo povjerenje u kupnju digitalnog sadržaja. Isto tako, pridonijet će se smanjenju štete koju potrošači trenutačno trpe jer će postojati skup jasnih prava kojima će im se omogućiti rješavanje problema s digitalnim sadržajem s kojima se suočavaju.
- (8) Ovom bi se Direktivom trebalo potpuno uskladiti skup ključnih pravila koja trenutačno nisu uređena na razini Unije. Stoga bi njome trebalo obuhvatiti pravila za usklađenost digitalnog sadržaja, pravne lijekovi koji su na raspolaganju potrošačima u slučaju neusklađenosti digitalnog sadržaja s ugovorom te određeni načini izvršavanja tih pravnih lijekova. Ovom bi Direktivom trebalo uskladiti i određene aspekte u pogledu prava na raskid dugoročnih ugovora i određenih aspekata izmjene digitalnog sadržaja.
- (9) Potpunim usklađivanjem svih zahtjeva povezanih s temama koje se uređuje ovom Direktivom, države članice nisu spriječene da, u okviru područja njezine primjene, utvrđuju daljnje formalne ili materijalne zahtjeve, poput razdoblja tijekom kojeg neusklađenost postaje očita, obveze potrošača da obavijeste dobavljača o neusklađenosti unutar određenog razdoblja ili obveze plaćanja za upotrebu digitalnog sadržaja do trenutka raskida ugovora zbog neusklađenosti s ugovorom.
- (10) Ova Direktiva ne bi trebala utjecati na nacionalne zakone u mjeri u kojoj predmetne teme nisu uređene ovom Direktivom, poput nacionalnih pravila kojima se utvrđuju obveze potrošača prema dobavljaču digitalnog sadržaja ili uređuje kvalifikacija, sastavljanje i valjanost ugovora ili zakonitost sadržaja. Države članice trebale bi isto tako zadržati pravo utvrđivanja pravila u pogledu detaljnih uvjeta za ostvarivanje prava, poput prava na naknadu u mjeri u kojoj ono nije obuhvaćeno Direktivom, ili pravila kojima se predviđaju posljedice raskida ugovora, koja se dodatno primjenjuju uz pravila o povratu koja su uređena ovom Direktivom.
- (11) Ovom bi Direktivom trebalo riješiti probleme vezane uz različite kategorije digitalnih sadržaja i njihovu isporuku. Kako bi se ispunili zahtjevi izazvani brzim tehnološkim razvojem te kako bi se osigurala otpornost pojma „digitalni sadržaj” na buduće promjene, pojam upotrijebljen u ovoj Direktivi trebao bi biti širi od pojma iz Direktive

2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća³⁰. Njime bi posebno trebalo obuhvatiti usluge kojima se omogućuje stvaranje, obrada ili pohranjivanje podataka. Iako postoje brojni načini isporučivanja digitalnog sadržaja, poput prijenosa na trajnom nosaču podataka, preuzimanja na uređaje potrošača, prenošenja tehnologijom *streaminga* na internetu, omogućivanja pristupa kapacitetima za pohranjivanje digitalnog sadržaja ili pristupa korištenju društvenim mrežama, ova bi se Direktiva trebala primjenjivati na sve digitalne sadržaje neovisno o mediju upotrijebljenom za njihov prijenos. Nije poželjno isticati razlike između različitih kategorija na ovom tržištu koje se tehnološki brzo mijenja jer bi se teško izbjeglo diskriminiranje određenih dobavljača u odnosu na ostale. Potrebno je osigurati ravnopravne uvjete za dobavljače svih kategorija digitalnog sadržaja. Ipak, ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na digitalni sadržaj ugrađen u robu u kojoj on čini njezin sastavni dio, a njegove su funkcije podređene glavnoj funkciji te robe.

- (12) Kako bi se ispunila očekivanja potrošača i osigurao jasan i jednostavan pravni okvir za dobavljače digitalnog sadržaja koji se nudi na trajnom nosaču podataka, u vezi sa zahtjevima u pogledu usklađenosti i pravnih lijekova za neusklađenost koji su dostupni potrošačima, ovu Direktivu trebalo bi primjenjivati na robu poput DVD-ova i CD-ova na koje je digitalni sadržaj ugrađen tako da služe samo kao nosač digitalnog sadržaja. Direktivu bi trebalo primjenjivati na digitalni sadržaj koji se isporučuje na trajnom nosaču podataka, bez obzira na to prodaje li se na daljinu ili na konvencionalan način, kako bi se izbjegla fragmentacija između različitih kanala za distribuciju. Direktiva 2011/83 trebala bi se i dalje primjenjivati na navedenu robu, uključujući na obveze u pogledu dostave robe, pravne lijekove u slučaju neisporuke i vrstu ugovora u okviru kojih se isporučuju ta roba. Direktivom se isto tako ne dovodi u pitanje prava distribucije koja se primjenjuju na tu robu u okviru zakonâ o autorskom pravu.
- (13) U digitalnom gospodarstvu sudionici na tržištu sve više smatraju da je vrijednost informacija o osobama usporediva s novcem. Digitalni se sadržaj često isporučuje ne u zamjenu za plaćanje određene cijene, već za nenovčanu protučinidbu, odnosno za davanje pristupa osobnim ili nekim drugim podacima. Ti se poslovni modeli u različitim oblicima primjenjuju na znatnom dijelu tržišta. Uvođenjem razlikovanja prema prirodi protučinidbe došlo bi do diskriminacije između različitih poslovnih modela. Time bi se poduzeća neopravdano poticalo da se okrenu pružanju digitalnog sadržaja u zamjenu za podatke. Trebalo bi osigurati tržišnu ravnopravnost. Nadalje, neispravnosti radnih značajki digitalnog sadržaja isporučenog za nenovčanu protučinidbu mogu utjecati na gospodarske interese potrošača. Zbog toga primjenjivost pravila iz ove Direktive ne bi trebala ovisiti o tome plaća li se kakva cijena za predmetni digitalni sadržaj.
- (14) U pogledu digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje u zamjenu za plaćenu cijenu već za protučinidbu koja nije novčana, ovu bi Direktivu trebalo primjenjivati samo na ugovore u kojima dobavljač zahtijeva, a kupac mu dostavlja podatke poput imena, adrese e-pošte ili fotografija putem, npr. osobne registracije ili na temelju ugovora kojim se dopušta pristup fotografiji potrošača. Ovu Direktivu ne bi trebalo primjenjivati na situacije u kojima dobavljač prikuplja podatke potrebne za rad digitalnog sadržaja u skladu s ugovorom, na primjer zemljopisnu lokaciju ako je potrebna za ispravno funkcioniranje mobilne aplikacije, ili za isključivu potrebu ispunjavanja pravnih zahtjeva, na primjer ako je registracija potrošača potrebna u

30

SL L 304, 22.11.2011., str. 64.

skladu s primjenjivim zakonima za sigurnosne svrhe i radi identifikacije. Ovu Direktivu ne bi trebalo primjenjivati ni u situacijama kad dobavljač prikuplja podatke, uključujući i osobne podatke, poput IP adrese ili drugih informacija koje se automatski generiraju, poput informacija koje prikuplja i prosljeđuje putem kolačića iako ih potrošač nije namjerno omogućio čak i onda kad potrošač prihvati kolačić. Ne bi je trebalo primjenjivati ni u situacijama kad je kupac izložen oglasima isključivo radi stjecanja pristupa digitalnom sadržaju.

- (15) Sa sadržajem koji generiraju potrošači trebalo bi postupati kao prema svakom digitalnom sadržaju koji potrošač pruža ili pohranjuje tijekom razdoblja trajanja ugovora, poput glazbe ili videozapisa, slika, igara ili aplikacija. Dugačak je niz primjera sadržaja koji generiraju potrošači, uključujući digitalne slike, video i audio zapise, blogove, forume za rasprave, obrasce za tekstualnu suradnju, *postove*, razgovore uživo (*chat*), *tweetove*, dnevnike (*logs*), *podcastove*, sadržaje stvorene na mobilnim uređajima, sadržaje stvorene u okviru virtualnog internetskog okruženja, ocjene i zbirke poveznica koje se odnose na internetski sadržaj.
- (16) Kako bi se potrošačima osigurao zajednički skup prava, a poduzećima tržišna ravnopravnost, potrošači bi za digitalni sadržaj koji nije u skladu s ugovorom trebali na raspolaganju imati isti pravni lijek bez obzira na to kako je sadržaj razvijen. Posljedično, Direktivu bi trebalo primjenjivati na ugovore o razvoju digitalnog sadržaja posebno prilagođenog specifičnim zahtjevima potrošača, uključujući posebno prilagođene računalne programe. Ovu bi Direktivu trebalo primjenjivati i na isporuku zapisa nastalih vizualnim modeliranjem potrebnih za 3D ispis. Međutim, Direktivom ne bi trebalo regulirati robu proizvedenu upotrebom tehnologije 3D ispisa ili štetu povezanu s njome.
- (17) Digitalni sadržaj iznimno je važan u kontekstu interneta stvari. Međutim, primjereno je zasebno rješavati određena pitanja koja se odnose na odgovornost u vezi s internetom stvari, uključujući i odgovornost za podatke i ugovore povezane sa strojnom komunikacijom.
- (18) Ugovori mogu uključivati opće uvjete dobavljača koje potrošač treba prihvatiti. Za neke digitalne sadržaje dobavljači često u ugovor o razini pružanja usluga uključuju opis usluge i mjerljive ciljeve usluge. Ti se ugovori o razini pružanja usluga uglavnom nalaze u privitku glavnog ugovora i čine važan dio ugovornog odnosa između dobavljača i potrošača. Trebali bi biti obuhvaćeni definicijom ugovora u okviru ove Direktive i stoga bi trebali biti u skladu s pravilima koja se njome utvrđuju.
- (19) Ovu bi Direktivu trebalo primjenjivati samo na usluge kojima je glavni predmet omogućivanje digitalnog sadržaja. Stoga Direktivu ne bi trebalo primjenjivati na usluge koje obavlja dobavljač osobno i kod kojih su digitalna sredstva upotrijebljena samo za potrebe pristupa ili isporuke, poput usluge prijevoda koju pruža jedna osoba ili usluge stručnog savjeta kod kojih se potrošaču digitalnim sredstvima isporučuje samo krajnji proizvod usluge.
- (20) Kad u skladu s jednim ugovorom ili paketom ugovora dobavljač nudi digitalni sadržaj u kombinaciji s drugim uslugama poput telekomunikacijskih usluga ili robe, koji ne služe samo kao nosač digitalnog sadržaja, ovu bi Direktivu trebalo primjenjivati samo na digitalni sadržaj koji je sastavni dio takvog paketa. Ostale bi elemente trebalo uređivati primjenjivim pravom.
- (21) Ova se Direktiva ne bi trebala baviti autorskim pravima i drugim aspektima povezanim s intelektualnim vlasništvom u pogledu isporuke digitalnog sadržaja.

Zbog toga se njome ne bi trebalo dovoditi u pitanje bilo koje pravo ili obvezu u skladu sa zakonom o autorskom pravu i drugim zakonima o intelektualnom vlasništvu.

- (22) Za zaštitu pojedinaca u pogledu obrade osobnih podataka mjerodavne su Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća³¹ i Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća³² koje se u potpunosti primjenjuju u kontekstu ugovora o isporuci digitalnog sadržaja. Tim je direktivama već uspostavljen pravni okvir u području osobnih podataka u Uniji. Provedba i primjena ove Direktive trebale bi biti u potpunosti u skladu s tim pravnim okvirom.
- (23) Digitalni sadržaj do potrošača stiže na različite načine. Primjereno je utvrditi jednostavna i jasna pravila o načinima i vremenu za izvršenje glavne ugovorne obveze dobavljača, isporuke digitalnog sadržaja potrošaču. Budući da dobavljač u načelu nije odgovoran za radnje ili propuste pružatelja internetskih usluga ili elektroničke platforme, koje je potrošač odabrao za primanje digitalnog sadržaja, trebalo bi biti dovoljno da dobavljač digitalni sadržaj isporuči toj trećoj strani. U pogledu vremena isporuke digitalni sadržaj trebalo bi isporučiti bez odlaganja, u skladu s tržišnom praksom i tehničkim mogućnostima, osim ako se ugovorne stranke odluče dogovoriti drukčije kako bi se obuhvatili ostali modeli isporuke.
- (24) Radi promicanja inovacija na jedinstvenom digitalnom tržištu i omogućivanja tehnološkog razvitka čiji su odraz brze promjene svojstava digitalnog sadržaja, opravdano je da digitalni sadržaj, prije svega, bude u skladu s onime što je dogovoreno ugovorom.
- (25) Ako ugovorom nisu utvrđena dovoljno jasna i opsežna mjerila za utvrđivanje usklađenosti digitalnog sadržaja s ugovorom, potrebno je odrediti objektivne kriterije usklađenosti kako se potrošačima ne bi uskratila njihova prava. U takvim bi slučajevima usklađenost s ugovorom trebalo procijeniti s obzirom na svrhu za koju bi digitalni sadržaj jednakog opisa uobičajeno bio upotrijebljen.
- (26) Za pravilno funkcioniranje digitalnog sadržaja zbog njegove je prirode nužna njegova interakcija s drugom digitalnom opremom. Interoperabilnost bi stoga trebala biti dio kriterija usklađenosti. Posebno je potrebna njegova interakcija s računalnom opremom, uključujući brzinu jedinice za obradu podataka i značajke grafičke kartice te s računalnim programom, uključujući točno određenu inačicu operativnog sustava ili određenog čitača multimedijskog sadržaja. Pojam funkcionalnosti trebao bi se odnositi na načine na koje se digitalni sadržaj može upotrijebiti; isto bi se tako trebao odnositi i na izostanak ili prisutnost tehničkih ograničenja poput zaštite putem upravljanja digitalnim pravima ili regionalnog kodiranja.
- (27) Unatoč znatnim koristima od podatkovnih usluga i tehnologija, one stvaraju i određene slabosti. Kako je prepoznato u strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta, diljem Europske unije potrebna je visoka razina mrežne i informacijske sigurnosti kako bi se osiguralo poštovanje temeljnih prava kao što je pravo na zaštitu privatnosti i osobnih podataka, radi jačanja pouzdanja korisnika i njihova povjerenja u digitalno gospodarstvo. Kako se šire računalni programi, tako i kvalitete poput pouzdanosti, sigurnosti i prilagodljivosti rastućim potrebama postaju pitanja od primarnoga značaja. Stoga postaje sve važnije da se tim podatkovnim uslugama i tehnologijama osigurava zajamčenost tih kvaliteta, u mjeri u kojoj to odgovara ulogama i funkcijama tih tehnologija. Posebno sigurnost i pouzdanost postaju važne kvalitete u kontekstu

31

SL L 281, 23.11.1995., str. 31. – 50) [koja će biti zamijenjena Uredbom o zaštiti općih podataka, nakon njezina donošenja].

32

SL L 201, 31.7.2002., str. 37. – 47.

inovativnih, mješovitih usluga koje se moraju oslanjati na međupovezanost različitih sustava u različitim domenama.

- (28) Kad budu primjenjivali pravila iz ove Direktive dobavljači bi se trebali koristiti standardima, otvorenim tehničkim specifikacijama, dobrom praksom i pravilima ponašanja, uključujući i u pogledu uobičajeno upotrebljivanih podatkovnih formata za povlačenje sadržaja koji generira korisnik ili bilo kojeg sadržaja koji omogućuje potrošač, bez obzira na to jesu li uspostavljeni na međunarodnoj razini, europskoj razini ili na razini industrijskog sektora. Komisija bi u tom smislu mogla razmisliti o promicanju razvijanja međunarodnih i europskih standarda i o tome da trgovinska udruženja i druge predstavničke organizacije koje bi mogle poduprijeti ujednačenu provedbu Direktive sastave pravilnik ponašanja.
- (29) Brojne se vrste digitalnog sadržaja isporučuju tijekom određenog razdoblja. Na primjer, potrošači uslugama u oblaku imaju pristup tijekom određenog vremenskog razdoblja. Stoga je važno osigurati da je digitalni sadržaj u skladu s ugovorom tijekom cijelog trajanja ugovora. Nadalje, s obzirom na učestala unaprjeđenja digitalnog sadržaja, a posebno putem ažuriranja, inačica koja se isporučuje potrošaču trebala bi biti najnovija dostupna u trenutku sklapanja ugovora.
- (30) Kako bi digitalni sadržaj pravilno funkcionirao mora biti ispravno ugrađen u računalnu opremu i programe potrošača. Ako je neusklađenost digitalnog sadržaja s ugovorom posljedica nepravilne integracije, trebalo bi smatrati da se radi o neusklađenosti samog digitalnog sadržaja s ugovorom, ako ga je ugradio dobavljač ili je to učinjeno pod njegovim nadzorom ili je to učinio potrošač prateći upute dobavljača za integraciju a nepravilna je integracija bila posljedica nedostataka u obveznim uputama za integraciju. U takvim je scenarijima ishodište neusklađenosti u djelokrugu dobavljača.
- (31) Usklađenošću bi trebalo obuhvatiti materijalne i pravne nedostatke. Potrošač bi zbog prava treće strane mogao biti spriječen u uživanju u digitalnom sadržaju ili nekim njegovim značajkama u skladu s ugovorom ako su ta prava treće strane prekršena i ako treća strana s pravom prisili dobavljača da ih prestane kršiti i da prestane nuditi predmetni digitalni sadržaj. Pravni nedostaci posebno su važni za digitalni sadržaj koji sam po sebi podliježe pravima intelektualnog vlasništva. Stoga bi dobavljač trebao biti obavezan osigurati neopterećenost digitalnog sadržaja pravima treće strane, na primjer potraživanjem u pogledu autorskog prava u vezi s digitalnim sadržajem kojim se sprječava potrošača u uživanju u digitalnom sadržaju u skladu s ugovorom.
- (32) Zbog posebne prirode digitalnog sadržaja koja je vrlo složena kao i zbog dobavljačeva boljeg poznavanja i pristupa stručnim znanjima, tehničkim informacijama i visokotehnološkoj pomoći, dobavljač je taj koji može bolje znati razloge neusklađenosti digitalnog sadržaja s ugovorom. Dobavljač može i bolje procijeniti je li neusklađenost s ugovorom izazvana nespojivošću digitalnog okruženja potrošača s tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja. Stoga bi u slučaju spora dobavljač trebao dokazati da je digitalni sadržaj u skladu s ugovorom, osim ako ne dokaže da digitalno okruženje potrošača nije spojivo s digitalnim sadržajem. Samo ako dobavljač dokaže da digitalno okruženje potrošača nije spojivo s interoperabilnošću i drugim tehničkim zahtjevima, potrošač bi trebao dokazati da digitalni sadržaj nije u skladu s ugovorom.
- (33) Ne dovodeći u pitanje temeljna prava na zaštitu privatnog života, uključujući povjerljivost komunikacije i zaštitu osobnih podataka potrošača, potrošač bi s dobavljačem trebao surađivati kako bi dobavljač mogao provjeriti digitalno okruženje potrošača koristeći se najmanje nametljivim sredstvima koja su u tom trenutku na raspolaganju objema strankama. To je, na primjer, često moguće tako da se dobavljaču

dostave automatska izvješća o nezgodama ili pojedinosti o internetskoj vezi potrošača. Samo u iznimnim i propisno obrazloženim okolnostima kad to ni na koji drugi način nije moguće jer su iskorištena sva ostala sredstva, to se može učiniti tako da se dopusti pristup digitalnom okruženju potrošača. Međutim, ako potrošač ne surađuje s dobavljačem, tada bi potrošač trebao dokazati da digitalni sadržaj nije u skladu s ugovorom.

- (34) Dobavljač bi potrošaču trebao odgovarati za neusklađenost s ugovorom i za svako neisporučivanje digitalnog sadržaja. Nadalje, budući da se digitalni sadržaj može isporučivati tijekom određenog vremenskog razdoblja, opravdano je da dobavljač bude odgovoran za neusklađenost koja nastane u tom razdoblju.
- (35) Propust dobavljača da potrošaču isporuči digitalni sadržaj u skladu s ugovorom teška je povreda glavne ugovorne obveze dobavljača i potrošaču bi se u tom slučaju trebalo omogućiti raskidanje ugovora bez odlaganja. Ako je dobavljač u početku uspješno isporučivao digitalni sadržaj, prekide isporuke zbog kojih je digitalni sadržaj za potrošača bio nedostupan ili nepristupačan tijekom kraćeg razdoblja trebalo bi smatrati neusklađenošću s ugovorom, a ne neisporučivanjem. Obvezom u pogledu primjerenog kontinuiteta digitalnog sadržaja posebno bi trebalo obuhvatiti više od zanemarivih kratkotrajnih prekida u isporuci.
- (36) U slučaju neusklađenosti s ugovorom, potrošači bi, kao prvo, trebali imati pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja s ugovorom. Ovisno o tehničkim svojstvima digitalnog sadržaja, dobavljač može odabrati način usklađivanja sadržaja s ugovorom, na primjer može objaviti ažurirane inačice ili od potrošača zatražiti da pristupi novom primjerku digitalnog sadržaja. S obzirom na raznolikost digitalnog sadržaja, nije primjereno zadavati fiksne rokove za ostvarenje prava ili ispunjavanje obveza koje se odnose na taj digitalni sadržaj. Tim se rokovima ne može obuhvatiti sva raznolikost te bi oni, ovisno o slučaju, bili prekratki ili predugi. Stoga je primjerenije uputiti na razumne rokove. Digitalni sadržaj trebalo bi uskladiti s ugovorom u razumnom roku i potpuno besplatno. Potrošač posebno ne bi trebao snositi troškove povezane s razvojem ažurirane inačice digitalnog sadržaja.
- (37) Kao drugo, potrošač bi trebao imati pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora. Pravo potrošača na raskid ugovora trebalo bi biti ograničeno samo na slučajeve kad se, na primjer, digitalni sadržaj ne može uskladiti, a zbog neusklađenosti su narušene glavne radne značajke digitalnog sadržaja. Ako potrošač raskine ugovor, dobavljač bi mu morao nadoknaditi cijenu koju je potrošač platio ili, ako se digitalni sadržaj ne isporučuje u zamjenu za određenu cijenu već za pristup podacima koje omogućuje potrošač, dobavljač bi se trebao suzdržati od njihove upotrebe, prosljeđivanja tih podataka trećim stranama, ili od toga da trećim stranama omogući pristup tim podacima nakon raskida ugovora. U slučaju da protučinidbu čine osobni podaci ispunjavanje obveze suzdržavanja od upotrebe podataka trebalo bi značiti da će dobavljač poduzeti sve mjere potrebne za poštovanje pravila u pogledu zaštite podataka tako da ih izbriše ili učini anonimnima kako se potrošača ne bi moglo identificirati ni na jedan način koji bi mogao upotrijebiti dobavljač ili bilo koja druga osoba. Ne dovodeći u pitanje obveze nadzornika u skladu s Direktivom 95/46/EZ od dobavljača ne bi trebalo zahtijevati da poduzima daljnje korake u vezi s podacima koje je zakonito dostavio trećim stranama za vrijeme trajanja ugovora o opskrbi digitalnim sadržajem.
- (38) Nakon raskidanja ugovora dobavljač bi se trebao suzdržati i od korištenja sadržajem koji je generirao potrošač. Međutim, u slučajevima kad je određeni sadržaj generiralo

više potrošača, dobavljač ima pravo nastaviti koristiti se sadržajem koji je generirao potrošač ako se tim sadržajem koriste i ostali potrošači.

- (39) Kako bi se potrošaču osiguralo ostvarivanje koristi od učinkovite zaštite u pogledu prava na raskid ugovora, dobavljač bi trebao potrošaču omogućiti povlačenje svih podataka koje je potrošač učitao, proizveo upotrebom digitalnog sadržaja ili koji je potrošač generirao upotrebom digitalnog sadržaja. Tu bi obvezu trebalo proširiti i na podatke koje je dobavljač na temelju ugovora o isporuci digitalnog sadržaja obavezan zadržati te na podatke koje je dobavljač stvarno zadržao u vezi s ugovorom.
- (40) Ako nakon raskida ugovora zbog neusklađenosti s ugovorom dobavljač potrošaču dostavi tehnička sredstva za povlačenje podataka, potrošač bi trebao imati pravo povući podatke bez ikakvih troškova, na primjer troškova za pokretanje uobičajeno upotrebljavanog formata podataka, osim troškova digitalnog okruženja potrošača, uključujući troškove priključka na mrežu, koji nisu izravno povezani s povlačenjem podataka.
- (41) Ako je ugovor raskinut, od potrošača ne bi trebalo zahtijevati da plaća digitalni sadržaj koji nije u skladu s ugovorom jer bi se time onemogućila učinkovita zaštita potrošača.
- (42) S obzirom na potrebu da se u ravnotežu dovedu legitimni interesi potrošača i dobavljača, ako zbog digitalnog sadržaja koji se dostavljao tijekom određenog vremenskog razdoblja u zamjenu za plaćanje određene cijene nastupi pravo na raskid ugovora, potrošač bi trebao imati pravo raskinuti samo onaj dio ugovora koji odgovara vremenu u kojem digitalni sadržaj nije bio u skladu s ugovorom. Međutim, ako se digitalni sadržaj dostavlja u zamjenu za nenovčanu protučinidbu, djelomičan raskid nije izvediv jer nenovčanu protučinidbu nije moguće razmjerno raspodijeliti.
- (43) Digitalni sadržaj zbog svoje se prirode ne može upotrebom istrošiti i često ga se isporučuje tijekom određenog razdoblja, a ne u obliku jednokratne isporuke. Stoga je opravdano ne predvidjeti razdoblje tijekom kojega će dobavljač odgovarati za svaku neusklađenost koja postoji u vrijeme isporuke digitalnog sadržaja. U skladu s tim države članice trebale bi se suzdržati od zadržavanja ili uvođenja takvog razdoblja. Države članice trebale bi se moći osloniti na nacionalne propise kako bi osigurale pravnu sigurnost u pogledu potraživanja koja se temelje na neusklađenosti digitalnog sadržaja.
- (44) Načelo odgovornosti dobavljača za naknadu štete bitan je element ugovora o isporuci digitalnog sadržaja. Radi jačanja povjerenja potrošača u digitalni sadržaj to bi načelo trebalo propisati na razini Unije kako bi se osiguralo da potrošači ne trpe štetu ako su njihova računalna oprema i računalni programi oštećeni zbog digitalnog sadržaja koji nije u skladu s ugovorom. Zato bi potrošači trebali imati pravo na kompenzaciju za štetu koju je u digitalnom okruženju potrošača nastala zbog neusklađenosti s ugovorom ili neisporučivanja digitalnog sadržaja. Međutim, države članice trebale bi utvrditi detaljne uvjete za ostvarenje prava na naknadu štete uzimajući u obzir da se popustima na cijene za buduću isporuku digitalnog sadržaja, posebno kad ih dobavljač nudi kao isključivu kompenzaciju za gubitke, potrošača ne dovodi nužno u jednak položaj u kojem bi se našao da je digitalni sadržaj bio uredno isporučen i u skladu s ugovorom.
- (45) Dobavljač bi zbog tehnoloških ili drugih razloga mogao biti prisiljen izmijeniti značajke digitalnog sadržaja koji isporučuje tijekom nekog vremenskog razdoblja. Te su promjene često u korist potrošača jer se njima poboljšava digitalni sadržaj. Slijedom toga, ugovorne stranke mogu u ugovor uključiti odgovarajuće klauzule

kojima se dobavljaču dozvoljavaju preinake. Međutim, kad je utjecaj tih preinaka na korist koju potrošač ima od glavnih izvedbenih značajki digitalnog sadržaja nepovoljan, to bi moglo narušiti ravnotežu ugovora ili uslugu na koju se dobavljač ugovorom obvezao i to u tolikoj mjeri da potrošač takav ugovor ne bi ni sklopio. Zbog toga bi u tim slučajevima preinake trebale ovisiti o ispunjenju određenih uvjeta.

- (46) Tržišno natjecanje važan je element za dobro funkcioniranje jedinstvenog digitalnog tržišta. Radi poticanja takvog tržišnog natjecanja, potrošačima bi trebalo omogućiti da odgovore na konkurentne ponude i jednog dobavljača zamijene drugim. Kako bi to zaživjelo u praksi, trebalo bi osigurati da ih u tome ne ometaju pravne, tehničke ili praktične prepreke, uključujući i ugovorne uvjete, ili izostanak sredstava za povlačenje svih podataka koje je potrošač učitao, koje je potrošač proizveo upotrebljavajući digitalni sadržaj ili koji je nastao zbog potrošačeve upotrebe digitalnog sadržaja. Međutim, važno je i zaštititi postojeća ulaganja i povjerenje u sklopljene ugovore. Zbog toga bi potrošačima trebalo omogućiti pravo na raskid dugoročnih ugovora u skladu s određenim uravnoteženim uvjetima. Time se ne sprječava mogućnost sklapanja potrošačkih ugovora na duža ugovorna razdoblja. Međutim, potrošač bi trebao imati pravo raskinuti svaki ugovorni odnos koji ukupno traje dulje od 12 mjeseci. Kako bi se spriječilo svako izbjegavanje tog prava njime bi trebalo obuhvatiti sve ugovore zbog kojih se potrošač ugovorom obvezuje na više od 12 mjeseci, bez obzira na to radi li se o ugovoru neodređena trajanja ili se on produljuje automatski ili nakon što se strane naknadno dogovore.
- (47) Neusklađenost konačnog digitalnog sadržaja s ugovorom, u obliku u kojem je on isporučen potrošaču, često nastaje zbog jedne transakcije u nizu, od izvornog dizajnera do krajnjeg dobavljača. Iako bi krajnji dobavljač za neusklađenost s ugovorom između tih dviju strana trebao odgovarati potrošaču, važno je osigurati da dobavljač ima odgovarajuća prava u odnosu prema raznim članovima lanca transakcija, kako bi imao pokriće od odgovornosti u svojem odnosu prema potrošaču. Ipak, članove lanca transakcija protiv kojih krajnji dobavljač može žaliti te na koje načine i pod kojim uvjetima, trebalo bi utvrditi u okviru primjenjivog nacionalnog prava.
- (48) Osobama ili organizacijama za koje se u okviru nacionalnog zakonodavstva smatra da imaju legitiman interes za zaštitu ugovornih prava potrošača trebalo bi dodijeliti pravo pokretanja postupka, pred sudom ili pred upravnim tijelom nadležnim za donošenje odluka u pogledu pritužbi ili za pokretanje odgovarajućih pravnih postupaka.
- (49) Ničime u ovoj Direktivi ne bi trebalo dovesti u pitanje primjenu pravila međunarodnog privatnog prava, posebno Uredbe (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća³³ i Uredbe (EZ) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća³⁴.
- (50) Direktivu 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća³⁵ trebalo bi izmijeniti kako bi odražavala područje primjene ove Direktive u pogledu trajnog nosača podataka u koji je ugrađen digitalni sadržaj ako ga se upotrebljava isključivo kao nosač digitalnog sadržaja namijenjenog potrošaču.
- (51) Uredbu (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća³⁶ trebalo bi izmijeniti kako bi se uključilo upućivanje na ovu Direktivu u Prilogu radi olakšavanja prekogranične suradnje pri provedbi ove Direktive.

33 SL L 177, 4.7.2008., str. 6. – 16.

34 SL L 351, 20.12.2012., str. 1.
SL L 171, 7.7.1999., str. 12.

36 SL L 364, 9.12.2004., str. 1.

- (52) Direktivu 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća³⁷ trebalo bi izmijeniti kako bi u svojem Prilogu sadržavala upućivanje na ovu Direktivu radi osiguranja zaštite kolektivnih interesa potrošača utvrđenih ovom Direktivom.
- (53) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s obrazloženjima³⁸, države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o mjerama prenošenja priložiti jedan ili više dokumenata u kojima se obrazlaže odnos između dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata prenošenja. U pogledu ove Direktive zakonodavac smatra prosljeđivanje takvih dokumenata opravdanim.
- (54) S obzirom na to da države članice ne mogu u dostatnoj mjeri ostvariti ciljeve ove Direktive, odnosno pridonijeti funkcioniranju unutarnjeg tržišta sustavnim rješavanjem prepreka isporuci digitalnog sadržaja koje su povezane s ugovornim pravom uz istodobno sprječavanje fragmentacije prava, već se ti ciljevi, ostvarivanjem sveukupne usklađenosti nacionalnih zakonodavstava usklađivanjem pravila ugovornog prava kojima bi se isto tako omogućile koordinirane radnje provedbe, mogu bolje ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti kako je utvrđeno člankom 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (55) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i slijede načela priznata posebno Poveljom o temeljnim pravima Europske unije i to prije svega njezinim člancima 16., 38. i 47.

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Predmet

Ovom se Direktivom utvrđuju određeni zahtjevi u pogledu ugovora o isporuci digitalnog sadržaja potrošačima, a posebno pravila o usklađenosti digitalnog sadržaja s ugovorom, pravnim lijekovima u slučaju neusklađenosti te načinima izvršavanja tih pravnih lijekova kao i o izmjenama i raskidima takvih ugovora.

Članak 2.

Definicije

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „digitalni sadržaj” znači
 - (a) podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku, na primjer video i audio zapisi, aplikacije, digitalne igre i sve ostale vrste računalnih programa;
 - (b) usluga kojom se omogućuje stvaranje, obrada ili pohrana podataka u digitalnom obliku ako te podatke dostavlja potrošač te
 - (c) usluga kojom se omogućuje razmjena i bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje dostavljaju drugi korisnici usluge;

³⁷

SL L 110, 1.5.2009., str. 30.

³⁸

SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

2. „integracija” znači povezivanje različitih komponenti digitalnog okruženja kako bi kao usklađena cjelina djelovali u skladu s predviđenom namjenom;
3. „dobavljač” znači svaka fizička ili pravna osoba, bez obzira na to je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja nastupa, uključujući i posredstvom neke druge osobe koja nastupa u njegovo ime, u okviru trgovine, poduzeća, obrta ili struke te osobe;
4. „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje u svrhe koje su izvan trgovine, posla, obrta ili struke te osobe;
5. „naknada štete” znači iznos novca na koji potrošači mogu imati pravo kao naknadu za gospodarsku štetu na njihovim digitalnim okruženjima;
6. „cijena” znači novčani iznos koji je potrebno platiti u zamjenu za isporučeni digitalni sadržaj;
7. „ugovor” znači dogovor iz kojeg proizlaze obveze ili drugi pravni učinci;
8. „digitalno okruženje” znači računalna oprema, digitalni sadržaj i svaki mrežni priključak u mjeri u kojoj su pod nadzorom korisnika;
9. „interoperabilnost” znači značajka digitalnog sadržaja da sve svoje funkcionalnosti izvršava u interakciji s konkretnim digitalnim okruženjem;
10. „isporučiti” znači omogućiti pristup digitalnom sadržaju ili učiniti digitalni sadržaj dostupnim;
11. „trajni nosač podataka” znači svako sredstvo koje potrošaču ili dobavljaču omogućuje pohranu informacija koje su toj osobi osobno upućene i kojima može naknadno pristupati tijekom odgovarajućeg razdoblja u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija.

Članak 3.

Područje primjene

1. Ova se Direktiva primjenjuje na svaki ugovor na temelju kojeg dobavljač potrošaču isporučuje digitalni sadržaj ili se obvezuje da će to činiti te u zamjenu za koji se plaća određena cijena ili potrošač aktivno pruža druge nenovčane protučinidbe u obliku dostave osobnih ili bilo kojih drugih podataka.
2. Ova se Direktiva primjenjuje na sve ugovore za isporuku digitalnog proizvoda koji je razvijen u skladu sa specifikacijama potrošača.
3. Uz iznimku članka 5. i 11., ova se Direktiva primjenjuje na sve trajne nosače podataka u koje je ugrađen digitalni sadržaj ako se ti trajni nosači podataka upotrebljavaju isključivo kao nosači digitalnog sadržaja.
4. Ova se Direktiva ne primjenjuje na digitalni sadržaj koji se dostavlja u zamjenu za nenovčanu protučinidbu u mjeri u kojoj dobavljač zahtijeva od potrošača da dostavi osobne podatke čija je obrada potrebna isključivo za izvršavanje ugovora ili ispunjavanje pravnih zahtjeva i dobavljač ih ne obrađuje na način koji nije u skladu s tom svrhom. Isto se tako ne primjenjuje ni na kakve druge podatke koje dobavljač zahtijeva od potrošača kako bi se osigurala usklađenost digitalnog sadržaja s ugovorom ili ispunili pravni zahtjevi i dobavljač se tim podacima ne koristi u komercijalne svrhe.
5. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore o:

- (a) uslugama koje u najvećem dijelu dobavljač pruža uz ljudsko djelovanje ako se digitalni format uglavnom upotrebljava kao nosač;
 - (b) elektroničkim komunikacijskim uslugama kako su definirane u Direktivi 2002/21/EZ;
 - (c) zdravstvenoj zaštiti kako je definirana člankom 3. točkom (a) Direktive 2011/24/EU;
 - (d) kockanju, odnosno uslugama koje uključuju klađenje na uloge s novčanom vrijednošću u igrama na sreću, uključujući one s elementom vještine, poput lutrijskih igara, igara u kasinima, pokera i oklada, elektroničkim putem i na pojedinačan zahtjev primatelja usluge;
 - (e) financijskim uslugama.
6. Ako se radi o ugovoru koji uz isporuku digitalnog sadržaja uključuje i dodatne elemente, ova se Direktiva primjenjuje samo na obveze i prava na pravni lijek ugovornih stranaka u svojstvu dobavljača i potrošača digitalnog sadržaja.
7. Ako je bilo koja od odredbi ove Direktive proturječna odredbi nekog drugog akta Unije kojim se uređuju posebni sektori ili predmet, odredba tog drugog akta Unije ima prvenstvo nad ovom Direktivom.
8. Ovom se Direktivom ne dovodi u pitanje zaštita pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka.
9. Ako to ovom Direktivom nije propisano, ova Direktiva ne utječe na opća nacionalna ugovorna prava poput pravila o nastanku, valjanosti ili učincima ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora.

Članak 4.

Razina usklađivanja

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

Članak 5.

Isporuka digitalnog sadržaja

1. Pri izvršavanju ugovora o isporuci digitalnog sadržaja, dobavljač isporučuje digitalni sadržaj
- (a) potrošaču, ili
 - (b) trećoj strani koja upravlja fizičkim ili virtualnim uređajem kojim se digitalni sadržaj stavlja na raspolaganje potrošaču ili omogućuje potrošaču da mu pristupi i koji je potrošač odabrao za primanje digitalnog sadržaja.
2. Dobavljač isporučuje digitalni sadržaj odmah nakon sklapanja ugovora, osim ako se strane ne dogovore drukčije. Isporuka se smatra izvršenom kad je digitalni sadržaj isporučen potrošaču ili, ako se primjenjuje stavak 1. točka (b), trećoj strani koju je potrošač odabrao, ovisno o tome koji se uvjet prije ispuni.

Članak 6.

Usklađenost digitalnog sadržaja s ugovorom

1. Kako bi bio u skladu s ugovorom, ako je relevantno, digitalni je sadržaj:
 - (a) u količini i inačici koje se zahtijevaju ugovorom te ima kvalitetu, trajanje, funkcionalnost i interoperabilnost te druge radne značajke poput dostupnosti, kontinuiteta i sigurnosti koji se zahtijevaju ugovorom, uključujući i sve informacije iz predugovornog razdoblja koje čine sastavni dio ugovora;
 - (b) prikladan za bilo koju posebnu namjenu za koju je potreban potrošaču i o kojoj je potrošač obavijestio dobavljača te koju je dobavljač prihvatio u trenutku sklapanja ugovora;
 - (c) biti isporučen zajedno s uputama i servisom kako se zahtijeva ugovorom i
 - (d) biti ažuriran kako je utvrđeno ugovorom.
2. Ako je relevantno, u mjeri u kojoj u ugovoru nisu na jasan i sveobuhvatan način utvrđeni zahtjevi u pogledu digitalnog sadržaja iz stavka 1., digitalni sadržaj prikladan je za svrhu za koju bi digitalni sadržaj istoga opisa uobičajeno bio upotrijebljen, uključujući njegovu funkcionalnost, interoperabilnost i ostale radne značajke poput dostupnosti, kontinuiteta i sigurnosti, uzimajući u obzir sljedeće:
 - (a) je li digitalni sadržaj isporučen u zamjenu za određenu cijenu ili nenovčanu protučinidbu;
 - (b) ako je relevantno, sve međunarodne tehničke norme ili, ako tih tehničkih normi nema, pravilnike ponašanja i dobru praksu koji se primjenjuju u tom sektoru i
 - (c) sve izjave za javnost koje je dao dobavljač ili netko u njegovo ime ili su ih dale druge osobe u ranijim karikama u lancu transakcija, osim ako dobavljač pokaže
 - i. da se od njega nije očekivalo, a nije se ni moglo razumno očekivati, da zna za predmetnu izjavu.
 - ii. da je do trenutka sklapanja ugovora izjava ispravljena;
 - iii. da ta izjava nije mogla utjecati na odluku o nabavi digitalnog sadržaja.
3. Ako je ugovorom utvrđeno da se digitalni sadržaj isporučuje tijekom određenog razdoblja, taj je digitalni sadržaj u skladu s ugovorom tijekom cijelog tog razdoblja.
4. Ako se strane ne dogovore drukčije, digitalni sadržaj isporučuje se u skladu s najnovijom inačicom tog digitalnog sadržaja koja je bila dostupna u trenutku sklapanja ugovora.
5. Da bi bio u skladu s ugovorom, digitalni sadržaj mora ispuniti i zahtjeve iz članaka 7. i 8.

Članak 7.

Integracija digitalnog sadržaja

Ako je digitalni sadržaj nepravilno integriran u digitalno okruženje potrošača, svaka neusklađenost koja je posljedica nepravilne integracije smatra se neusklađenošću digitalnog sadržaja ako je:

- (a) integraciju digitalnog sadržaja izvršio dobavljač ili je on bio odgovoran za integraciju; ili

- (b) integraciju digitalnog sadržaja namjeravao izvršiti potrošač te je do nepravilne integracije došlo zbog nedostataka u uputama o integraciji ako su te upute isporučene u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (c) ili su trebale biti isporučene u skladu s člankom 6. stavkom 2.

Članak 8.

Prava trećih strana

1. U trenutku isporuke digitalnog sadržaja potrošaču, digitalni sadržaj nije opterećen nikakvim pravima trećih strana, uključujući ona koja se temelje na intelektualnom vlasništvu kako bi se digitalni sadržaj mogao upotrebljavati u skladu s ugovorom.
2. Ako se digitalni sadržaj isporučuje tijekom određenog razdoblja, dobavljač tijekom tog razdoblja drži digitalni sadržaj isporučen potrošaču neopterećenim bilo kakvim pravima treće strane, uključujući ona koja se temelje na intelektualnom vlasništvu kako bi se digitalni sadržaj mogao upotrebljavati u skladu s ugovorom.

Članak 9.

Teret dokazivanja

1. Teret dokazivanja usklađenosti s ugovorom u trenutku navedenome u članku 10. snosi dobavljač.
2. Stavak 1 ne primjenjuje se ako dobavljač dokaže da digitalno okruženje potrošača nije u skladu sa zahtjevima u pogledu interoperabilnosti i drugim tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj te ako je dobavljač obavijestio potrošača o tim zahtjevima prije sklapanja ugovora.
3. Potrošač surađuje s dobavljačem u mjeri u kojoj je to moguće i nužno za utvrđivanje stanja digitalnog okruženja potrošača. Obvezna suradnja ograničuje se na tehnički dostupna sredstva koja su najmanje nametljiva za potrošača. Ako potrošač ne surađuje, teret dokazivanja u pogledu neusklađenosti s ugovorom snosi potrošač.

Članak 10.

Odgovornost dobavljača

Dobavljač potrošaču odgovara za sljedeće:

- (a) svaku neostvarenu isporuku digitalnog sadržaja;
- (b) svaku neusklađenost koja postoji u trenutku isporuke digitalnog sadržaja te
- (c) ako je ugovorom predviđeno da će se digitalni sadržaj isporučivati tijekom određenog razdoblja, svaku neusklađenost koja nastane tijekom tog razdoblja.

Članak 11.

Pravni lijek u slučaju neisporučenog digitalnog sadržaja

Ako dobavljač nije isporučio digitalni sadržaj u skladu s člankom 5., potrošač ima pravo raskida ugovora bez odlaganja, u skladu s člankom 13.

Članak 12.

Otklanjanje neusklađenosti s ugovorom

1. U slučaju neusklađenosti s ugovorom potrošač ima pravo na besplatno usklađivanje digitalnog sadržaja s ugovorom ako to nije nemoguće, nerazmjerno ili nezakonito.
Usklađivanje digitalnog sadržaja s ugovorom smatra se nerazmjernim ako zbog njega za dobavljača nastaju neopravdani troškovi. Pri donošenju odluke o tome jesu li troškovi neopravdani u obzir se uzima sljedeće:
 - (a) vrijednost koju bi digitalni sadržaj imao da je u skladu s ugovorom; i
 - (b) važnost neusklađenosti s ugovorom radi postizanja svrhe za koju bi digitalni sadržaj jednakog opisa uobičajeno bio upotrijebljen.
2. Dobavljač usklađuje digitalni sadržaj s ugovorom u skladu sa stavkom 1. u razumnom vremenskom roku od trenutka kad je potrošač obavijestio dobavljača o neusklađenosti s ugovorom i bez znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu digitalnog sadržaja i svrhu za koju je potrošaču bio potreban taj digitalni sadržaj.
3. Potrošač ima pravo na razmjerno sniženje cijene na način utvrđen stavkom 4. ako je digitalni sadržaj isporučen u zamjenu za plaćanje novčanog iznosa ili na raskid ugovora u skladu sa stavkom 5. i člankom 13. ako:
 - (a) otklanjanje neusklađenosti nije moguće ili je nerazmjerno ili nezakonito;
 - (b) dobavljač nije dovršio otklanjanje u roku iz stavka 2.;
 - (c) bi otklanjanje neusklađenosti digitalnog sadržaja potrošaču prouzročilo znatnu neugodnost ili
 - (d) je dobavljač izjavio da neće otkloniti neusklađenost digitalnog sadržaja s ugovorom ili je iz okolnosti to jednako jasno.
4. Sniženje cijene razmjerno je smanjenju vrijednosti digitalnog sadržaja koji je potrošač primio u usporedbi s vrijednošću digitalnog sadržaja koji je u skladu s ugovorom.
5. Potrošač smije raskinuti ugovor samo ako neusklađenost s ugovorom narušava funkcionalnost, interoperabilnost i ostale glavne radne značajke tog digitalnog sadržaja poput dostupnosti, kontinuiteta i sigurnosti ako se to zahtijeva u članku 6. stavcima 1. i 2. Dobavljač snosi teret dokazivanja da zbog neusklađenosti s ugovorom nisu narušeni funkcionalnost, interoperabilnost i ostale glavne radne značajke digitalnog sadržaja.

Članak 13.

Raskid

1. Potrošač ostvaruje svoje pravo na raskid ugovora putem obavijesti koja je dobavljaču dostavljena na bilo koji način.
2. Ako potrošač raskine ugovor:
 - (a) dobavljač bez nepotrebnog odgađanja, a svakako najkasnije u roku od 14 dana od primitka obavijesti, potrošaču nadoknađuje iznos plaćene cijene;

- (b) dobavljač poduzima sve moguće očekivane mjere kako bi se suzdržao od upotrebe protučinidbe koja nije novčana i koju je potrošač pružio u zamjenu za digitalni sadržaj i svih drugih podataka koje je dobavljač prikupio u vezi s isporukom digitalnog sadržaja, uključujući i sav sadržaj koji je dostavio potrošač osim sadržaja koji su zajedno generirali potrošač i sve druge osobe koje nastavljaju upotrebljavati taj sadržaj;
 - (c) dobavljač potrošaču dostavlja tehnička sredstva za povlačenje cjelokupnog sadržaja koji je potrošač dostavio i svih drugih podataka proizvedenih ili nastalih zbog toga što je potrošač upotrebljavao digitalni sadržaj, u mjeri u kojoj ga je dobavljač zadržao. Potrošač ima pravo sadržaj povući besplatno, bez znatnih neugodnosti, u razumnom roku i podatkovnom formatu koji se uobičajeno upotrebljava;
 - (d) ako digitalni sadržaj nije bio isporučen na trajnom nosaču podataka potrošač se suzdržava od upotrebe tog digitalnog sadržaja ili od njegova ustupanja trećim stranama, posebno tako što će digitalni sadržaj izbrisati ili ga na drugi način učiniti nerazumljivim;
 - (e) ako je digitalni sadržaj bio isporučen na trajnom nosaču podataka, potrošač:
 - i. na zahtjev dobavljača o dobavljačevu trošku vraća trajni nosač podataka dobavljaču bez nepotrebnog odgađanja, a svakako najkasnije u roku od 14 dana od primitka zahtjeva dobavljača i
 - ii. briše sve upotrebljive primjerke digitalnog sadržaja, čini ih nerazumljivima ili se na neki drugi način suzdržava od njegove upotrebe ili stavljanja na raspolaganje trećoj strani.
3. Nakon raskida dobavljač može spriječiti potrošačevu daljnju upotrebu digitalnog sadržaja, posebno tako da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili mu ugasi korisnički račun, ne dovodeći u pitanje stavak 2. točku (c).
 4. Potrošač nije odgovoran za plaćanje upotrebe digitalnog sadržaja do koje je došlo u razdoblju prije raskida ugovora.
 5. Ako je digitalni sadržaj isporučen u zamjenu za plaćanje određene cijene i tijekom razdoblja utvrđenog ugovorom, potrošač može raskinuti ugovor samo u pogledu onog dijela vremenskog razdoblja tijekom kojeg digitalni sadržaj nije bio u skladu s ugovorom.
 6. Ako potrošač raskine dio ugovora u skladu sa stavkom 5., primjenjuje se stavak 2., osim točke (b) u pogledu razdoblja tijekom kojeg je digitalni sadržaj bio u skladu s ugovorom. Dobavljač potrošaču nadoknađuje dio plaćene cijene koji odgovara vremenskom razdoblju tijekom kojeg sadržaj nije bio u skladu s ugovorom.

Članak 14.

Pravo na naknadu štete

1. Dobavljač potrošaču odgovara za svu gospodarsku štetu na digitalnom okruženju potrošača nastalu zbog neusklađenosti s ugovorom ili zbog neisporučivanja digitalnog sadržaja. Naknadom štete potrošača se što je više moguće dovodi u položaj u kojem bi bio da je digitalni sadržaj bio pravodobno isporučen i u skladu s ugovorom.
2. Države članice propisuju detaljna pravila o ostvarenju prava na naknadu štete.

Članak 15.

Preinaka digitalnog sadržaja

1. Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj isporučuje tijekom vremenskog razdoblja utvrđenog ugovorom, dobavljač može izmijeniti funkcionalnost, interoperabilnost, kontinuitet i sigurnost u mjeri u kojoj te izmjene neće imati nepovoljan utjecaj na pristupanje potrošača digitalnom sadržaju ili upotrebu digitalnog sadržaja, samo u sljedećim situacijama:
 - (a) tako je propisano ugovorom;
 - (b) potrošač je u razumnome roku dobio izričitu obavijest o izmjeni na trajnom nosaču podataka;
 - (c) potrošaču je omogućeno da besplatno raskine ugovor u roku od najmanje 30 dana od primitka te obavijesti i
 - (d) nakon raskida ugovora u skladu s točkom (c) potrošaču su dostavljena tehnička sredstva za povlačenje cjelokupnog sadržaja koji je dostavljen u skladu s člankom 13. stavkom 2. točkom (c).
2. Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa stavkom 1., ako je relevantno,
 - (a) dobavljač nadoknađuje potrošaču dio plaćene cijene koji odgovara razdoblju nakon izmjene digitalnog sadržaja;
 - (b) dobavljač se suzdržava od upotrebe nenovčane protučinidbe koju je potrošač pružio u zamjenu za digitalni sadržaj i drugih podataka koje je dobavljač prikupio u vezi s isporukom digitalnog sadržaja, uključujući i sav sadržaj koji je dostavio potrošač.

Članak 16.

Pravo na raskid dugoročnih ugovora

1. Ako je ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja na neodređeni rok ili ako su početno trajanje ugovora ili bilo koja kombinacija rokova za njegovu obnovu dulji od 12 mjeseci, potrošač ima pravo raskinuti taj ugovor u svakom trenutku nakon isteka roka od prvih 12 mjeseci.
2. Potrošač ostvaruje svoje pravo na raskid ugovora putem obavijesti koja je dobavljaču dostavljena na bilo koji način. Raskid stupa na snagu 14 dana nakon primitka obavijesti.
3. Ako se digitalni sadržaj isporučuje u zamjenu za plaćanje određene cijene, potrošač i dalje odgovara za plaćanje dijela cijene digitalnog sadržaja koji odgovara razdoblju koje je proteklo do stupanja na snagu raskida ugovora.
4. Ako potrošač raskine ugovor u skladu s ovim člankom:
 - (a) dobavljač poduzima moguće očekivane mjere kako bi se suzdržao od upotrebe bilo koje druge nenovčane protučinidbe koju je potrošač pružio u zamjenu za digitalni sadržaj ili drugih podataka koje je dobavljač prikupio u vezi s isporukom digitalnog sadržaja, uključujući i cjelokupan sadržaj koji je dostavio potrošač;
 - (b) dobavljač potrošaču dostavlja tehnička sredstva za povlačenje cjelokupnog sadržaja koji je potrošač dostavio i svih drugih podataka proizvedenih ili

nastalih zbog toga što je potrošač upotrebljavao digitalni sadržaj, u mjeri u kojoj ga je dobavljač zadržao. Potrošač ima pravo sadržaj povući bez znatnih neugodnosti, u razumnom roku i podatkovnom formatu koji se uobičajeno upotrebljava i

- (c) ako je primjenjivo, briše sve upotrebljive primjerke digitalnog sadržaja, čini ih nerazumljivima ili se na neki drugi način suzdržava od njegove upotrebe, uključujući stavljanje tog sadržaja na raspolaganje trećoj strani.
5. Nakon raskida dobavljač može spriječiti potrošačevu daljnju upotrebu digitalnog sadržaja, posebno tako da potrošaču onemogući pristup do digitalnog sadržaja ili mu ugasi korisnički račun, ne dovodeći u pitanje stavak 4. točku (b).

Članak 17.

Pravo na pravnu zaštitu

Ako dobavljač odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj nije isporučen ili zbog neusklađenosti s ugovorom koja je posljedica propusta određene osobe u ranijim karikama u lancu transakcija, dobavljač ima pravo na pravni lijek protiv odgovorne osobe ili odgovornih osoba u nizu transakcija. Osoba protiv koje dobavljač može tražiti pravo na pravni lijek i odgovarajući postupci i uvjeti ostvarenja tog prava utvrđuju se u skladu s nacionalnim pravom.

Članak 18.

Provedba

1. Države članice osiguravaju postojanje prikladnih i učinkovitih sredstava za osiguravanje usklađenosti s ovom Direktivom.
2. U sredstva navedena u stavku 1. uključene su odredbe u skladu s kojima jedno od tijela navedenih u nastavku ili više njih, kako je utvrđeno nacionalnim pravom, mogu poduzeti mjere pred sudovima ili nadležnim upravnim tijelima za osiguranje primjene nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva:
 - (a) javna tijela ili njihovi predstavnici;
 - (b) organizacije potrošača koje imaju legitiman interes za zaštitu potrošača;
 - (c) profesionalne organizacije s legitimnim interesom za djelovanje.

Članak 19.

Obvezujuća narav

Ako nije drukčije predviđeno ovom Direktivom, sve ugovorne odredbe kojima se, na štetu potrošača, isključuje primjena nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva, odstupa od njih ili izmjenjuje njihove učinke prije no što potrošač obavijesti dobavljača o neusklađenosti s ugovorom nisu obvezujuće za potrošača.

Članak 20.

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

1. U članku 1. stavku 2. Direktive 1999/44/EZ točka (b) zamjenjuje se sljedećim:
„(b) roba široke potrošnje: znači svaki materijalni prenosivi predmet, osim:

- robe koja se prodaje putem prisilnog izvršenja sudskog naloga ili na drugi način prema zakonskom ovlaštenju,
- vode i plina kada nisu pakirani za prodaju u točno određenom volumenu ili količini,
- električne energije,
- trajnog nosača podataka u koji je ugrađen digitalni sadržaj, ako je upotrebljavan isključivo kao nosač digitalnog sadržaja do potrošača kako se navodi u Direktivi (EU) br. XXX³⁹.”

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

„21. Direktiva (EU) br. XXX Europskog parlamenta i Vijeća od XX/XX/201X o ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja (SL...)”

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

„16. Direktiva (EU) br. XXX Europskog parlamenta i Vijeća od XX/XX/201X o ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja (SL...)”

Članak 21.

Prenošenje

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

Članak 22.

Preispitivanje

Komisija najkasnije pet godina od [datum pet godina nakon stupanja na snagu] preispituje primjenu ove Direktive te podnosi izvješće Europskom parlamentu i Vijeću. Izvješćem se ispituje, među ostalim, usklađivanje pravila koja se primjenjuju na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja u zamjenu za protučinidbu osim onih obuhvaćenih ovom Direktivom, a posebno u zamjenu za reklamu ili neizravno prikupljanje podataka.

Članak 23.

Stupanje na snagu

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

Članak 24.

Adresati

³⁹

Direktiva (EU) br. XXX Europskog parlamenta i Vijeća od o ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja (SL ...)

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu

*Za Europski parlament
Predsjednik*

*Za Vijeće
Predsjednik*