



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 31.10.2017.
COM(2017) 637 final

2015/0288 (COD)

Izmijenjeni prijedlog

DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu, izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća

(Tekst značajan za EGP)

{SWD(2017) 354 final}

OBRAZLOŽENJE

1. KONTEKST PRIJEDLOGA

Komisija je 9. prosinca 2015. donijela Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja¹ i Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu². Tim se prijedlozima nastoji pridonijeti poticanju rasta uspostavom pravog jedinstvenog digitalnog tržišta u korist potrošača i poduzeća te uklanjanjem ključnih prepreka povezanih s ugovornim pravom koje ometaju prekograničnu trgovinu.

Tim izmijenjenim prijedlogom Komisija predlaže proširenje područja primjene Prijedloga direktive o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu³ i drugoj prodaji robe na daljinu tako da obuhvaća i prodaju na konvencionalan način.

S obzirom na komercijalne i tehnološke promjene koje se zbog digitalizacije odvijaju vrlo brzo, cilj izvornog prijedloga Komisije bio je žurno uklanjanje ključnih prepreka prekograničnoj trgovini. Stoga je prije svega predstavila prijedlog koji se odnosi samo na prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu. U Komunikaciji priloženoj prijedlogu Komisija je navela sljedeće: *S obzirom na sve veću važnost modela distribucije preko svih kanala [...], Komisija će poduzeti sve nužne korake radi usklađivanja pravila kojima se uređuje prodaja robe na internetu i izvan interneta. Pobrinut će se da se potrošači i poduzeća mogu osloniti na usklađeni pravni okvir.*⁴ Radi osiguravanja usklađenosti Komisija se obvezala suzakonodavcima dostaviti podatke o prodaji na konvencionalan način, koje je prikupljala u kontekstu provjere prikladnosti glavnih direktiva EU-a o zaštiti potrošača na temelju REFIT-a, a tom je provjerom prikladnosti bila obuhvaćena i Direktiva 1999/44/EZ o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu⁵. U Komunikaciji je Komisija dodatno naglasila da bi se tim zaključcima *mogao ubrzati napredak koji su suzakonodavci ostvarili u vezi s prijedlogom o prodaji robe na internetu, na primjer time što su proširili područje njegove primjene.*⁶ Relevantni podaci koje je Komisija prikupila u okviru provjere prikladnosti dostavljeni su suzakonodavcima u kolovozu i rujnu 2016., a objavljeni su u svibnju 2017.⁷

Suzakonodavci su tijekom rasprava o prijedlogu u Europskom parlamentu i Vijeću naglasili potrebu za usklađenim pravilima kojima se uređuje prodaja na daljinu i prodaja na konvencionalan način. Kad je riječ o prijedlogu o prodaji na internetu i drugoj prodaji na daljinu, izvjestitelji Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača (IMCO) i povezanog Odbora za pravna pitanja (JURI) u Europskom parlamentu podnijeli su amandmane kojima se njegovo područje primjene proširuje na sve ugovore o prodaji između prodavatelja i potrošača. U tom je kontekstu IMCO zatražio da Služba Europskog parlamenta za istraživanja provede *ex ante* procjenu učinka kako bi se ocijenili učinci tih amandmana. Procjena učinka

1 COM(2015) 634 final.

2 COM(2015) 635 final.

3 Za potrebe ovog Obrazloženja, svako upućivanje na „prodaju robe na internetu” smatra se upućivanjem na „prodaju robe na internetu i drugu prodaju robe na daljinu”.

4 COM(2015) 633 final, str. 8.

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

6 COM(2015) 633 final, str. 8.

7 SWD(2017) 209 final. Izvješće o provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava i vanjske popratne studije dostupni su na: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332&ticket=ST-25614682-e2tNLEtewXUap6Gbc0Wzg4NGelXRUC7OXD3BkwIM0NNPzQKuVog4GztcwvMf4lakPH7hLHq5ol9Z1Qp4vLHcpm-Jj71zxYb8yr4dh9M8XMrC8-AOP82AjNmHaQXuUINLKghPW4zVloMFwYYx6y0wJxqAl

koju je proveo Europski parlament objavljena je 14. srpnja 2017. i njezini zaključci idu u prilog potrebi za usklađenim pravilima kojima se uređuje svaka prodaja, a kojima bi se pogodovalo poduzećima i potrošačima⁸.

Na neformalnom sastanku Vijeća za pravosuđe i unutarnje poslove održanom 7. srpnja 2017., kao i u okviru Radne skupine Vijeća za građansko pravo (ugovorno pravo) velika većina država članica izrazila je rezerve u pogledu pravne rascjepkanosti do koje bi doveli sustavi prodaje robe na daljinu koji su različiti od onih za konvencionalan način prodaje, tvrdeći da pravila koja se primjenjuju na prodaju robe trebaju biti jednaka bez obzira na prodajni kanal. Stoga je nekoliko država članica izrazilo mišljenje da bi Komisija trebala predstaviti izmijenjeni prijedlog radi proširenja područja primjene na prodaju na konvencionalan način.

Nadalje, tim se izmijenjenim prijedlogom nastoji olakšati pravodobni napredak u području koje se nalazi u središtu strategija jedinstvenog tržišta, u skladu sa zaključcima Europskog vijeća. U lipnju 2016. Europsko vijeće pozvalo je da se „najkasnije do 2018. dovrše i provedu različite strategije jedinstvenog tržišta.”⁹ U lipnju 2017. Europsko vijeće naglasilo je da su „potrebni daljnji naponi EU-a i njegovih država članica kako bi se dosegla razina ambicije koja proizlazi iz zaključaka iz lipnja 2016. za jedinstveno tržište...Vijeće će do lipnja 2018. izvijestiti Europsko vijeće o napretku ostvarenom u produbljivanju, primjeni i provedbi jedinstvenog tržišta u svim njegovim aspektima.”¹⁰

Predstavljanjem tog izmijenjenog prijedloga, kojim se područje primjene izvornog prijedloga proširuje na prodaju na konvencionalan način, Komisija reagira na navedeni razvoj međuinstitucijskih pregovora uzimajući u obzir rezultate provjere prikladnosti¹¹ i procjene učinka koju je provela Služba Europskog parlamenta za istraživanja, kao što je detaljno predstavljeno u Radnom dokumentu službi Komisije priloženom izmijenjenom prijedlogu¹².

• Razlozi i ciljevi prijedloga

U procjeni učinka izvornog prijedloga u glavnim su crtama prikazani problemi s kojima su se suočili potrošači i poduzeća, a koji su nastali zbog razlika u nacionalnim propisima u području ugovornog prava. Pristup minimalne usklađenosti iz Direktive o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu ne potiče potrošače na kupnju iz drugih država EU-a ni poduzeća na prodaju u drugim državama članicama EU-a¹³. Na taj se način sprečava potrošače i poduzeća da u potpunosti iskoriste mogućnosti unutarnjeg tržišta. Evaluacijom provjere prikladnosti potvrđeno je da u tom području postoji potreba za zadržavanjem dosljednih pravila, koja se primjenjuju na prodaju na daljinu i na prodaju na konvencionalan način¹⁴.

Iako se, otkad je Komisija donijela prijedlog, povećalo povjerenje potrošača u prekograničnu kupnju na internetu, koja čini veći dio prekograničnog trgovanja robom široke potrošnje, oni ipak i dalje imaju više povjerenja u domaću kupnju¹⁵. Kad je riječ o prekograničnoj e-trgovini, potrošače među ostalim najviše zabrinjava nesigurnost u pogledu njihovih ključnih

8 http://www.europarl.europa.eu/thinktank/hr/document.html?reference=EPRS_STU%282017%29603258.

9 EUCO 26/16, http://www.consilium.europa.eu/press-releases-pdf/2016/6/47244643506_hr.pdf.

10 EUCO 8/17, http://www.consilium.europa.eu/press-releases-pdf/2017/6/47244661590_hr.pdf.

11 SWD(2017) 209 final, Izvješće o provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava.

12 SWD (2017) 354 final, Učinci potpuno usklađenih pravila na ugovore o prodaji robe.

13 SWD(2017)209 final, Izvješće o provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava, str. 78.

14 SWD(2017) 209 final, Izvješće o provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava, str. 62. – 65.

15 72,4 % potrošača ima povjerenja u domaću kupnju, dok njih 57,8 % ima povjerenja u prekograničnu kupnju. Izdanje Pregleda potrošačkih uvjeta za 2017., dostupno na: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250.

ugovornih prava¹⁶. Isto tako, povećano povjerenje potrošača nije dovelo do jednakog povećanja broja prekograničnih kupnji¹⁷.

Povjerenje poduzeća u prekograničnu prodaju i dalje se ne poboljšava. Prema najnovijem istraživanju na razini EU-a (2016.), 58 % svih maloprodajnih trgovaca u EU-u izjavilo je da s pouzdanjem prodaju na internetu; međutim, samo se njih 28 % osjeća sigurnim u prodaju na internetu u drugim državama članicama EU-a, dok se njih 30 % osjeća sigurnim samo u prodaju potrošačima u vlastitoj državi¹⁸. Među glavnim preprekama prekograničnoj prodaji nalaze se različiti nacionalni propisi u području ugovornog prava, kako je naglašeno u procjeni učinka priloženoj izvornom prijedlogu, a to je potvrđeno ovim novim podacima: kad je riječ o maloprodajnim trgovcima koji trenutačno prodaju na internetu, dvije od četiri najvažnije prepreke prekograničnoj trgovini povezane su s razlikama u nacionalnim propisima u području ugovornog prava (38,1 %) i s razlikama u pravilima o zaštiti potrošača (37,4 %) ¹⁹. Ta se zabrinutost očituje u trajno niskim stopama sudjelovanja maloprodajnih trgovaca u prekograničnoj e-trgovini²⁰.

Razlike u nacionalnim propisima u području potrošačkog ugovornog prava isto tako utječu na poduzeća i potrošače koji su uključeni u prekograničnu prodaju na konvencionalan način: analiza koja je provedena u okviru provjere prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava EU-a pokazala je da 42 % maloprodajnih trgovaca koji prodaju na konvencionalan način i 46 % maloprodajnih trgovaca koji se koriste kanalima za prodaju na daljinu smatra da su troškovi usklađivanja s različitim pravilima o zaštiti potrošača i pravilima ugovornog prava važne prepreke prekograničnoj prodaji²¹. Ujedno su podaci iz nedavno provedene provjere prikladnosti pokazali da 72 % potrošača smatra da su razlike u pravima potrošača u slučaju neispravnih proizvoda važan ili vrlo važan čimbenik koji je potrebno razmotriti pri kupnji na konvencionalan način u drugoj državi EU-a²².

Stoga je cilj izvornog prijedloga bio uklanjanje ključnih prepreka povezanih s ugovornim pravom koje ometaju prekograničnu trgovinu radi rješavanja problema s kojima se suočavaju poduzeća i potrošači zbog složenosti pravnog okvira te izbjegavanja troškova koje poduzeća snose zbog razlika u ugovornom pravu.

Ovim se izmijenjenim prijedlogom, koji se primjenjuje na svaku prodaju, nastoji ostvariti isti cilj, a on je čak i primjereniji za postizanje tog cilja jer i na trgovce koji se bave prekograničnom prodajom na konvencionalan način ili razmatraju takvu prodaju utječu nesigurnosti i troškovi koji proizlaze iz različitih nacionalnih propisa u području ugovornog prava, što rezultira manjom prekograničnom prodajom, kao i manjim izborom i manje konkurentnim cijenama za potrošače. Usto, ovim se izmijenjenim prijedlogom izbjegavaju negativni učinci na trgovce koji u svojoj državi prodaju i na daljinu i na konvencionalan način, a ti bi negativni učinci bili posljedica primjene različitih nacionalnih sustava u području ugovornog prava na različite kanale distribucije. Stoga se u ovom prijedlogu u obzir uzimaju trend povećane prodaje kroz više kanala i tržišna kretanja, bilo da je riječ o potrošačima ili poduzećima.

16 Europska komisija, Anketa među potrošačima za utvrđivanje glavnih prekograničnih prepreka DSM-u i gdje su najvažnije, 2015.

17 Izdanje Pregleda potrošačkih uvjeta za 2017.

18 Istraživanje o stavovima maloprodajnih trgovaca prema prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača iz 2016., str. 120.

19 Istraživanje o stavovima maloprodajnih trgovaca prema prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača iz 2016., str. 123. – 124. Te su prepreke navedene kao najvažnije nakon „povećanog rizika od prijevare i neplaćanja u prekograničnoj prodaji” (39,7 %) i „razlika u nacionalnim poreznim propisima” (39,6 %).

20 Istraživanje o stavovima maloprodajnih trgovaca prema prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača iz 2016., str. 105.

21 SWD(2017) 209 final, Izvješće o provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava, str. 100. – 101.

22 SWD(2017) 209 final, Izvješće o provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava, str. 100.

- **Dosljednost s postojećim odredbama politike u određenom području**

Ključne materijalne odredbe izmijenjenog prijedloga odnose se na glavne razlike u nacionalnim obveznim pravilima o zaštiti potrošača koje proizlaze iz provedbe pravila o minimalnoj usklađenosti iz Direktive o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu u državama članicama. Upravo te glavne razlike u nacionalnim pravilima utječu na odluku trgovaca o tome hoće li i u kojoj mjeri prodavati robu preko granice. Iako se prijedlog temelji na pravilima iz Direktive o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu, čije se stavljanje izvan snage predlaže, njime je predviđeno potpuno usklađivanje kriterija sukladnosti za robu, hijerarhije pravnih lijekova dostupnih potrošačima i načina primjene tih pravnih lijekova.

Prijedlogom se dopunjuje postojeće horizontalno zakonodavstvo o zaštiti potrošača, posebno Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača²³. Ta se dva instrumenta ne bi preklapala, nego bi se međusobno nadopunjivala, s obzirom na to da Direktiva 2011/83/EU uglavnom uključuje odredbe o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija, pravu odustajanja od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija te pravilima o isporuci i prelasku rizika, dok se prijedlogom o ugovorima o prodaji robe utvrđuju pravila o usklađenosti robe s ugovorom, pravni lijekovi dostupni potrošačima u slučaju neusklađenosti i načini izvršavanja tih pravnih lijekova. Prijedlog je u skladu i s rezultatima provjere prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava EU-a²⁴.

Prijedlog je dopunjen zakonodavstvom Unije specifičnim za određene sektore, poput zakonodavstva o ekološkom dizajnu²⁵ ili oznakama energetske učinkovitosti²⁶ te njihovim provedbenim i delegiranim aktima, kojima se uvode zahtjevi u pogledu trajnosti određenih proizvoda.

Konačno, prijedlog je u skladu s Uredbom (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima²⁷ i Uredbom (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I)²⁸, u kojima su utvrđena pravila kojima se određuju sudska nadležnost i mjerodavno pravo.

- **Dosljednost u odnosu na druge politike Unije**

Prijedlog se odnosi na mjere koje je Komisija predložila u svojoj Komunikaciji o sveobuhvatnom pristupu poticanju prekogranične e-trgovine za europske građane i poduzeća²⁹. Svaka od tih mjera znatno pridonosi poticanju prekogranične e-trgovine u Europi, a njihova kombinacija tvori paket dodatnih elemenata potrebnih za iskorištavanje svih pogodnosti povećane prekogranične e-trgovine. Posebno bi se potpunim usklađivanjem

23 Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, SL L 304, 22.11.2011., str. 64.

24 SWD(2017) 209 final, Izvješće o provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava.

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

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

27 SL L 351, 20.12.2012., str. 1. – 32.

28 SL L 177, 4.7.2008., str. 6.

29 COM(2016) 320 final, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija – Sveobuhvatan pristup poticanju prekogranične e-trgovine za europske građane i poduzeća.

ključnih odredbi nacionalnih propisa u području ugovornog prava trebala olakšati provedba predložene Uredbe o geografskom blokiranju³⁰ jer bi se na taj način uklonio jedan od glavnih razloga zašto poduzeća ograničavaju pristup na temelju lokacije.

Izmijenjeni je prijedlog u skladu s prijedlogom direktive o isporuci digitalnog sadržaja. Oba su prijedloga znatan doprinos ostvarivanju potencijala jedinstvenog digitalnog tržišta, a izmijenjeni je prijedlog vrlo važan dio tog paketa, s obzirom na to da prodaja robe čini više od 80 % ukupne prekogranične trgovine³¹.

Budući da je potrebno brzo ukloniti preostale prepreke i stvoriti funkcionalno jedinstveno digitalno tržište, u Komunikaciji o preispitivanju provedbe Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta na sredini provedbenog razdoblja³² Komisija je pozvala Europski parlament i Vijeće da pravodobno donesu sve predložene mjere.

2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST

• Pravna osnova

Pravna je osnova ovog izmijenjenog prijedloga članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, a glavni mu je cilj unaprjeđenje uspostave i funkcioniranja unutarnjeg tržišta.

Kao što je objašnjeno u odjeljku 1., obilježje minimalne usklađenosti Direktive o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu dovelo je do razlika u pravilima potrošačkog ugovornog prava proizašlih iz nacionalnih obveznih pravila kojima se premašuju minimalni standardi utvrđeni u toj Direktivi³³. Takve razlike stvaraju prepreke prekograničnoj trgovini i stoga imaju izravan učinak na uspostavljanje i funkcioniranje unutarnjeg tržišta i ograničavaju tržišno natjecanje. Prijedlogom će se ukloniti prepreke ostvarivanju temeljnih sloboda koje su posljedica tih razlika, posebno dodatnih troškova transakcija pri provođenju prekograničnih transakcija i nesigurnosti u vlastita prava koju doživljavaju potrošači pri kupnji u drugim državama EU-a. Svi ti čimbenici imaju izravan učinak na uspostavljanje i funkcioniranje unutarnjeg tržišta, ograničavaju tržišno natjecanje, a ukazuju i na to da se obilježjem minimalne usklađenosti Direktive o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu nisu mogli riješiti aspekti unutarnjeg tržišta povezani s prekograničnom prodajom robe široke potrošnje unutar Unije.

Stavljanje izvan snage postojeće Direktive o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu, kojom se postiže samo minimalna usklađenost, i njezina zamjena Direktivom kojom se postiže potpuna usklađenost i koja ima prošireno područje primjene, kojim je obuhvaćena i prodaja na daljinu i prodaja na konvencionalan način, pridonijet će usklađenom pravnom okviru kojim se podupire funkcionalno unutarnje tržište. Prijedlogom će se zajamčiti sveukupna visoka razina zaštite potrošača u EU-u osiguravanjem skupa potpuno usklađenih obveznih pravila kojima se zadržava i u brojnim slučajevima poboljšava razina zaštite koju

30 COM(2016) 289 final, Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o rješavanju problema geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju nacionalnosti, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ.

31 Procjena učinka priložena prijedlozima o digitalnim ugovorima, SWD (2015) 274 final, str. 5.

32 COM(2017) 228 final, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija o preispitivanju provedbe Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta na sredini provedbenog razdoblja – Povezano jedinstveno digitalno tržište za sve.

33 Te su informacije uglavnom preuzete iz obavijesti država članica Komisiji u skladu s člancima 32. i 33. Direktive 2011/83/EU u pogledu prenošenja Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ; potpune obavijesti dostupne su na poveznici: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/notifications/index_en.htm.

potrošači trenutačno uživaju na temelju Direktive o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu.

- **Supsidijarnost**

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

Države članice ne mogu u dostatnoj mjeri ostvariti cilj uklanjanja prepreka povezanih s potrošačkim ugovornim pravom, na taj način promičući unutarnje tržište u korist poduzeća i potrošača. Pravilima o prodaji robe iz Direktive o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu zahtijeva se minimalna usklađenost i stoga se omogućuje različita provedba u državama članicama. To je dovelo do različitih nacionalnih pravila i posljedično do troškova transakcija u prekograničnoj prodaji. Samo se koordiniranom intervencijom na razini Unije, kojoj je cilj uklanjanje postojećih različitih nacionalnih pristupa u zakonodavstvu Europske unije o zaštiti potrošača potpunim usklađivanjem, može pridonijeti ostvarenju unutarnjeg tržišta rješavanjem tog problema.

Inicijativom na razini EU-a osigurat će se usklađeni razvoj potrošačkog ugovornog prava i istovremeno svim potrošačima u EU-u omogućiti jednako visoka razina zaštite potrošača. Time će se stvoriti pravna sigurnost za poduzeća koja žele prodavati svoju robu u drugim državama članicama. Takav je rezultat moguće postići samo djelovanjem na razini EU-a. Prijedlogom će se potpuno uskladiti određeni ključni ugovorni pravni lijekovi za potrošače i uvjeti za njihovu primjenu. Njime će se tako stvoriti jedinstveni skup pravila kojima će se osigurati da potrošači, bez obzira na to kupuju li na domaćem tržištu ili prekogranično, na daljinu ili na konvencionalan način, imaju jednako visoku razinu zaštite potrošača u cijeloj Europskoj uniji i da trgovci mogu prodavati potrošačima u svim državama članicama na temelju jednakih ugovornih uvjeta. Stoga bi se prijedlogom znatno snizili troškovi trgovaca povezani s usklađivanjem, istovremeno održavajući opću visoku razinu zaštite potrošača u EU-u i povećavajući dobrobit potrošača boljim izborom robe i nižim cijenama.

Kao što je istaknuto u procjeni učinka koju je naručio Europski parlament, djelovanje na razini EU-a, posebno djelovanje kojim se obuhvaća i prodaja na konvencionalan način, bilo bi djelotvornije od djelovanja na nacionalnoj razini. U svim je mišljenjima, koja su u vezi s prijedlogom o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu dostavljena nacionalnim parlamentima, izraženo protivljenje uvođenju različitih pravila za prodaju robe na daljinu i prodaju robe na konvencionalan način³⁴.

Pristup potpunog usklađivanja već se pokazao uspješnim u području zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača, posebno na temelju pravila iz Direktive 2011/83/EU, osiguravanjem skupa jedinstvenih prava potrošača za sve potrošače u Europskoj uniji koja se jedinstveno tumače i provode u svim državama članicama.

Prijedlog će biti i dosljedna pravna osnova za usklađene provedbene mjere u okviru Uredbe³⁵ o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača, a provedbene bi se mjere uvelike olakšale predloženim jedinstvenim potpuno usklađenim

34 Mišljenja su dostavili nacionalni parlamenti DE, CZ, IE, FR, IT, LI, NL, AT, PT i RO. Za mišljenja vidjeti: http://ec.europa.eu/dgs/secretariat_general/relations/relations_other/npo/index_hr.htm.

35 Uredba (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača, SL 364, 9.12.2004.

pravilima. Time bi se ojačala provedba zakonodavstva EU-a u korist potrošača u EU-u. Takav je rezultat moguće postići samo djelovanjem na razini EU-a.

- **Proporcionalnost**

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

Prijedlogom se neće uskladiti svi aspekti ugovora o prodaji robe. Usmjeren je na daljnje usklađivanje samo onih ciljanih, ključnih obveznih ugovornih prava potrošača EU-a koja su bitna u prekograničnim transakcijama, a koja su dionici prepoznali kao prepreke trgovini i koja su nužna za izgradnju povjerenja potrošača. Nadalje, rezultat odabira pravnog oblika direktive umjesto uredbe bit će znatno manje zadiranje u nacionalne propise (vidjeti u nastavku pod „Odabir instrumenta”).

- **Odabir instrumenta**

Odabir direktive ostavlja slobodu državama članicama da prilagode provedbu svojem nacionalnom pravu i osiguravaju jednostavna i moderna pravila kojima se uklanjaju prepreke ugovornog prava i stvaraju ravnopravni uvjeti za poduzeća, istovremeno osiguravajući potrošačima visoku razinu zaštite u cijelom EU-u.

Uredbom bi se zahtijevao puno detaljniji i sveobuhvatniji sustav nego direktivom kako bi njezini učinci bili izravno primjenjivi. To bi za posljedicu imalo znatno veće zadiranje u nacionalno zakonodavstvo.

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

- **Savjetovanja s dionicima**

Postupak savjetovanja

Izvornom je prijedlogu prethodio opsežan postupak savjetovanja koji se temeljio na kombinaciji javnih i ciljanih savjetovanja. Komisija je tražila širok i uravnotežen raspon stajališta omogućavajući svim relevantnim stranama (poduzećima, potrošačima, nacionalnim tijelima, pravnicima i članovima akademske zajednice) da izraze svoje mišljenje³⁶. Rezultati tih savjetovanja nalaze se u COM(2015) 635 final.

Nakon donošenja izvornog prijedloga Komisija se tijekom provedbe provjere prikladnosti, koja je obuhvaćala i Direktivu o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu, dodatno savjetovala s dionicima, a u obzir je uzela i stajališta koja su izražena u pogledu prijedloga o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu. Sudjelovanje dionika uključivalo je javno internetsko savjetovanje koje je trajalo od svibnja do rujna 2016., nekoliko ciljanih aktivnosti u okviru savjetovanja koje su u vezi s pripremom popratnih studija proveli vanjski suradnici u razdoblju od travnja 2016. do siječnja 2017. i rasprave u okviru specijalne stručne skupine dionika koja se sastojala od glavnih europskih organizacija potrošača i poslovnih organizacija. Rezultati tih savjetovanja nalaze se u SWD(2017) 209

36

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

final i u relevantnoj popratnoj studiji o troškovima i koristima minimalne usklađenosti u skladu s Direktivom o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu i mogućem potpunom usklađivanju pravila EU-a u pogledu različitih kanala za prodaju³⁷.

Dionici su više puta istaknuli potrebu održavanja usklađenosti između pravila potrošačkog ugovornog prava primjenjivih na prodaju na daljinu i onih koja su primjenjiva na prodaju na konvencionalan način. Tijekom javnog savjetovanja, koje je prethodilo donošenju prijedloga o digitalnim ugovorima, sudionici (države članice, poslovna udruženja i organizacije potrošača) su upozorili na negativne učinke mogućih razlika između pravila primjenjivih na prodaju robe na daljinu i onih primjenjivih na prodaju na konvencionalan način. Navedenom je studijom³⁸, kojom se podupire provjera prikladnosti, potvrđeno i da se nacionalna tijela, kao i poslovne organizacije te organizacije potrošača snažno zalažu za zadržavanje jedinstvenog skupa pravila o prodaji robe široke potrošnje na konvencionalan način i na daljinu. Oni vjeruju da bi se na taj način poboljšala transparentnost, smanjila složenost, a sustav učinio razumljivijim potrošačima i trgovcima. Time bi se isto tako olakšala prekogranična kupnja i prodaja, potaknulo tržišno natjecanje, snizili troškovi trgovaca povezani s usklađivanjem, kao i cijene za potrošače.

• Procjena učinka

Provedena je procjena učinka izvornog prijedloga, a uz prijedlog je objavljeno izvješće o procjeni učinka, kao i sažetak³⁹.

U Radnom dokumentu službi Komisije priloženom izmijenjenom prijedlogu Komisija je dopunila procjenu učinka analizom rezultata i podataka prikupljenih u okviru provjere prikladnosti, uzimajući u obzir procjenu učinka koju je pripremila Služba Europskog parlamenta za istraživanja⁴⁰. Usto, Komisija je razmotrila i najnovije podatke objavljene u Izdanju Pregleda potrošačkih uvjeta za 2017., koje se temelji na reprezentativnim anketama posebno namijenjenima potrošačima i maloprodajnim trgovcima u svim državama EU-a⁴¹. Radni dokument službi Komisije sveobuhvatni je pregled učinaka potpuno usklađenih pravila na ugovore o prodaji robe kad je riječ o poduzećima, potrošačima i, konačno, državama članicama te digitalnom i unutarnjem tržištu EU-a.

Komisijinom je analizom utvrđeno da se problemi koji proizlaze iz različitih nacionalnih pravila za provedbu Direktive o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu odnose i na prodaju na daljinu i na prodaju na konvencionalan način. Provjerom prikladnosti, koja je dobila pozitivno mišljenje Odbora za nadzor regulative 2. svibnja 2017.⁴², potvrđena je ispravnost političkih odluka Komisije u prijedlogu o prodaji robe na daljinu te je naglašeno da bi dosljednost pravnih sustava prodaje na daljinu i prodaje na konvencionalan način imala pozitivan učinak na potrošače i poduzeća na jedinstvenom tržištu⁴³.

37 http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

38 Studija o troškovima i koristima minimalne usklađenosti u skladu s Direktivom 1999/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu i mogućem potpunom usklađivanju pravila EU-a u pogledu različitih kanala za prodaju, str. 44.

39 Izvješće o procjeni učinka i sažetak dostupni su na: http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm.

40 SWD (2017) 354 final, Učinci potpuno usklađenih pravila na ugovore o prodaji robe.

41 Izdanje Pregleda potrošačkih uvjeta za 2017.

42 2016/JUST/023, dostupno na: https://ec.europa.eu/info/publications/fitness-check-consumer-and-marketing-law_hr.

43 Sažetak studije o troškovima i koristima minimalne usklađenosti u skladu s Direktivom o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu i mogućem potpunom usklađivanju odabranih područja zaštite potrošača.

- **Temeljna prava**

Izmijenjeni će prijedlog pozitivno 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.

Skupom potpuno usklađenih pravila za prodaju robe na daljinu i na konvencionalan način osigurat će se potpuno usklađena visoka razina zaštite potrošača u cijelom EU-u u skladu s člankom 38. Povelje o temeljnim pravima tako što će se potrošačima osigurati jasna i posebna prava pri kupnji robe na domaćem tržištu ili u drugim državama članicama. Iako će se tim pravilima zamijeniti postojeća nacionalna pravila koja se primjenjuju na robu, što bi moglo dovesti do smanjenja razine zaštite potrošača u nekoliko država članica, to će se nadoknaditi povećanjem zaštite potrošača u usporedbi s postojećim nacionalnim propisima u drugim područjima.

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

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

4. UTJECAJ NA PRORAČUN

Izmijenjeni prijedlog neće imati nikakav utjecaj na proračun.

5. OSTALI DIJELOVI

- **Obrazloženje posebnih odredbi izmijenjenog prijedloga**

Izmijenjenim se prijedlogom područje primjene izvornog prijedloga, ograničeno na prodaju na internetu i drugu prodaju na daljinu, proširuje na prodaju na konvencionalan način. Izmjene izvornog prijedloga sastoje se od tehničkih izmjena potrebnih radi proširenja područja primjene prijedloga i stavljanja izvan snage Direktive 1999/44/EZ, odnosno brisanja upućivanja na „prodaju na internetu i drugu prodaju na daljinu”, dodavanja odredbe o stavljanju Direktive 1999/44/EZ izvan snage, uključujući vremensko pojašnjenje u pogledu ugovora koji će biti obuhvaćeni provedbenim mjerama izmijenjenog prijedloga i dodavanja određenih odredbi Direktive 1999/44/EZ, koje su potrebne radi cjelovitosti ove Direktive, a zbog stavljanja Direktive 1999/44/EZ izvan snage, kao što je definicija „proizvođača”. Naposljetku, načinjen je i niz tehničkih izmjena radi poboljšanja dosljednosti i jasnoće pravnog teksta.

Izmjene se odnose na uvodne izjave 1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10., 11., 12., 14., 15., 16., 17., 21., 22., 23., 26., 28., 30., 34., 37., 38. i 42. Izbrisana je prijašnja uvodna izjava 4., prijašnje uvodne izjave 5., 6. i 7. ponovno su numerirane kao uvodne izjave 4., 5., odnosno 6. te je uvedena nova uvodna izjava 7. Izmjene pravnog teksta odnose se na članke 1., 2., 15. i 19., a uvedeni su i novi članci 20. i 21. Prijašnji članci 20., 21. i 22. ponovno su numerirani kao članci 22., 23., odnosno 24.

Izmijenjeni prijedlog

DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu, izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća**

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,
 uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,
 uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,
 nakon prosljeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,
 uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora⁴⁴,
 u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,
 budući da:

- (1) Kako bi zadržala konkurentnost na globalnim tržištima, Unija treba poboljšati funkcioniranje unutarnjeg tržišta i uspješno odgovoriti na brojne današnje izazove povezane s gospodarstvom koje je u sve većoj mjeri potaknuto tehnološkim razvojem. Strategijom jedinstvenog digitalnog tržišta⁴⁵ uspostavljen je sveobuhvatan okvir kojim se olakšava integracija digitalne dimenzije u ~~jedinstveno~~ unutarnje tržište. Pitanje rascjepkanosti trgovine unutar EU-a rješava se u okviru prvog stupa strategije tako što se pristupa glavnim preprekama razvoju prekogranične e-trgovine, koja čini najvažniji dio prekogranične prodaje robe između poduzeća i potrošača.
- (2) Radi ~~postizanja~~ dobrog funkcioniranja stvarnog jedinstvenog digitalnog unutarnjeg tržišta, potrebno je usklađivanje određenih aspekata koji se odnose na ugovore o prodaji robe, polazeći od visoke razine zaštite potrošača.
- (3) E-trgovina je jedan od glavnih je pokretača rasta na ~~jedinstvenom digitalnom unutarnjem~~ tržištu. Međutim, njezin potencijal rasta nikako nije u potpunosti iskorišten. Kako bi se ojačala konkurentnost Unije i potaknuo razvoj, Unija treba djelovati brzo i potaknuti gospodarske subjekte da iskoriste puni potencijal koji nudi ~~jedinstveno digitalno unutarnje~~ tržište. Puni potencijal ~~jedinstvenog digitalnog unutarnjeg~~ tržišta može se iskoristiti samo ako svi sudionici na tržištu imaju nesmetani pristup prekograničnoj prodaji robe na internetu, i ako mogu sigurno obavljati uključujući transakcije e-trgovine. Pravila ugovornog prava na temelju kojih sudionici na tržištu zaključuju transakcije jedan su od ključnih čimbenika u donošenju odluka

44 SL C 264, 20.7.2016., str. 57.

45 COM(2015) 192 final.

poduzeća o tome hoće li nuditi robu ~~na internetu~~ preko granice. Ta pravila isto tako utječu na spremnost potrošača da prihvate tu vrstu kupnje i imaju povjerenja u nju.

- (4) ~~Iako prodaja robe na internetu čini veliku većinu prodaje na daljinu u Uniji, ova bi se Direktiva trebala odnositi na sve kanale za prodaju na daljinu, uključujući telefonske i poštanske narudžbe, kako bi se izbjeglo svako neopravdano narušavanje tržišnog natjecanja i stvorili ravnopravni uvjeti za sva poduzeća koja se bave prodajom na daljinu.~~
- (54) Pravila Unije koja se primjenjuju na prodaju robe ~~na internetu i drugu prodaju robe na daljinu~~ još su uvijek rascjepkana, iako su pravila o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija, pravu odustajanja od ugovora na daljinu i uvjetima isporuke već potpuno usklađena. Drugi ključni elementi ugovora, poput kriterija usklađenosti, pravnih lijekova i načina na koji se oni mogu ostvariti za robu koja nije u skladu s ugovorom, trenutačno podliježu minimalnoj usklađenosti u okviru Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća⁴⁶. Državama članicama bilo je dopušteno da prijeđu standarde Unije i uvedu pravila kojima osiguravaju još višu razinu zaštite potrošača. One su pritom djelovale u pogledu različitih elemenata i u različitim mjerama. Stoga se nacionalne odredbe kojima se prenosi ~~zakonodavstvo Unije u području potrošačkog ugovornog prava~~ Direktiva 1999/44/EZ danas znatno razlikuju s obzirom na bitne elemente ~~ugovora o prodaji~~, kao što su nepostojanje ili postojanje hijerarhije pravnih lijekova, zakonski jamstveni rok, trajanje prebacivanja tereta dokazivanja ili obavijest o nedostatku upućena prodavatelju.
- (65) Postojeće razlike mogu imati negativan učinak na poduzeća i potrošače. Na temelju Uredbe (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća⁴⁷, poduzeća koja svoje djelatnosti usmjeravaju na potrošače u drugim državama članicama trebaju uzeti u obzir obvezna pravila potrošačkog ugovornog prava države uobičajenog boravišta potrošača. Budući da se ta pravila razlikuju među državama članicama, poduzeća su suočena s dodatnim troškovima. Mnoga bi se poduzeća mogla radije odlučiti za nastavak trgovanja na domaćem tržištu ili za izvoz u samo jednu ili dvije države članice. Ta odluka o smanjenju izloženosti troškovima i rizicima povezanim s prekograničnom e-trgovinom na minimum za posljedicu ima propuštene prilike za komercijalno širenje i ekonomiju razmjera. Time su posebno pogođena mala i srednja poduzeća.
- (76) Iako potrošači imaju visoku razinu zaštite pri kupnji ~~na internetu ili drugoj kupnji na daljinu~~ iz inozemstva kao posljedicu primjene Uredbe (EZ) br. 593/2008, rascjepkanost negativno utječe i na razine povjerenja potrošača u ~~e-trgovinu~~ prekogranične transakcije. Iako nekoliko čimbenika pridonosi tom nepovjerenju, nesigurnost u pogledu ključnih ugovornih prava ima istaknuto mjesto među pitanjima koja brinu potrošače. Ta je nesigurnost prisutna neovisno o tome jesu li potrošači zaštićeni obveznim odredbama potrošačkog ugovornog prava svoje države članice u slučaju da prodavatelj svoje prekogranične djelatnosti usmjerava na njih ili o tome sklapaju li potrošači prekogranične ugovore s prodavateljem koji ne obavlja poslovne djelatnosti u državi članici potrošača.
- (7) Iako prodaja robe na internetu čini veliku većinu prekogranične prodaje u Uniji, razlike u nacionalnim propisima u području ugovornog prava jednako utječu na

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

47 Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I), SL L 177, 4.7.2008., str. 6.

maloprodajne trgovce koji se koriste kanalima za prodaju na daljinu te na one koji prodaju na konvencionalan način i sprečavaju ih u širenju preko granica. Ova bi se Direktiva trebala odnositi na sve kanale za prodaju kako bi se stvorili ravnopravni uvjeti za sva poduzeća koja prodaju robu potrošačima. Utvrđivanjem jedinstvenih pravila za sve kanale za prodaju ovom bi se Direktivom trebale izbjeći sve razlike koje bi uzrokovale nerazmjerno opterećenje sve većem broju maloprodajnih trgovaca koji u Uniji prodaju kroz više kanala. Potreba za zadržavanjem dosljednih pravila o prodaji i jamstvima za sve kanale za prodaju potvrđena je u provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava EU-a, kojom je bila obuhvaćena i Direktiva 1999/44/EZ⁴⁸.

- (8) Kako bi se otklonili ~~ti~~ problemi nastali zbog rascjepkanosti nacionalnih pravila, poduzeća i potrošači trebali ~~bi~~ se moći osloniti na skup potpuno usklađenih, ciljanih pravila za prodaju robe ~~na internetu i drugu prodaju robe na daljinu~~. Jedinstvena su pravila neophodna u pogledu nekoliko bitnih elemenata potrošačkog ugovornog prava koji su na temelju postojećeg pristupa minimalne usklađenosti doveli do razlika i prepreka trgovini u cijeloj Uniji. Stoga bi se ovom Direktivom izvan snage trebala staviti Direktiva 1999/44/EZ o minimalnoj usklađenosti i trebala bi se uvesti potpuno usklađena pravila o ugovorima o prodaji robe.
- (9) Potpuno usklađenim pravilima zakona o potrošačkim ugovorima trgovcima će se olakšati ponuda njihovih proizvoda u drugim državama članicama. Poduzeća će imati ~~manjenije~~ troškove jer više neće morati uzimati u obzir različita obvezna pravila o zaštiti potrošača. Imat će veću pravnu sigurnost pri prodaji ~~na daljinu~~ u drugim državama članicama u stabilnom okruženju ugovornog prava.
- (10) Vjerojatna posljedica jačeg tržišnog natjecanja među maloprodajnim trgovcima bit će ponuda šireg izbora po konkurentnijim cijenama za potrošače. Zahvaljujući potpuno usklađenim ciljanim pravilima potrošačima će se omogućiti visoka razina zaštite i veća dobrobit. Time će se povećati njihovo povjerenje u prekograničnu trgovinu ~~na daljinu, a posebno na internetu~~. Potrošači će s većom sigurnošću kupovati ~~na daljinu~~ preko granice jer će znati da imaju jednaka prava u cijeloj Uniji.
- (11) Ovom su Direktivom obuhvaćena pravila koja se primjenjuju na prodaju robe ~~na internetu i drugu prodaju robe na daljinu~~ samo u odnosu na ključne elemente ugovora potrebne za prevladavanje prepreka povezanih s ugovornim pravom ~~na jedinstvenom digitalnom unutarnjem~~ tržištu. U tom je smislu potrebno potpuno uskladiti pravila o zahtjevima usklađenosti, pravnim lijekovima dostupnima potrošačima za neusklađenost robe s ugovorom i načinima njihova ostvarivanja, a razinu zaštite kupaca trebalo bi povećati u odnosu na Direktivu 1999/44/EZ.
- (12) Ako ugovor uključuje elemente prodaje robe i pružanja usluga, ovu bi Direktivu ~~bi~~ trebalo primjenjivati samo na dio koji se odnosi na prodaju robe u skladu s pristupom iz Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća⁴⁹.

48 Radni dokument službi Komisije (SWD(2017) 208 final), Izvješće o provjeri prikladnosti Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”); Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima; Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima; Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu; Direktive 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača; Direktive 2006/114/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju.

49 Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, SL L 304, 22.11.2011., str. 64.

- (13) Ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na robu poput DVD-ova i CD-ova u koje je digitalni sadržaj ugrađen tako da služe samo kao nosač digitalnog sadržaja. Međutim, ova bi se Direktiva trebala primjenjivati na digitalni sadržaj integriran u robu poput kućanskih aparata ili igračaka u koje je digitalni sadržaj ugrađen tako da su njihove funkcije podređene glavnim radnim značajkama robe i da rade kao sastavni dio te robe.
- (14) Ova Direktiva ne bi trebala utjecati na ugovorno pravo država članica u područjima koja nisu uređena ovom Direktivom. Usto, u određenim područjima koja su uređena ovom Direktivom isto tako, države članice trebale bi smjeti predvidjeti utvrditi pravila i detaljnije uvjete u odnosu na one aspekte koji nisu uređeni ovom Direktivom ako oni nisu u potpunosti usklađeni ovom Direktivom: to se odnosi na vremenska ograničenja za ostvarivanje prava potrošača, i komercijalna jamstva. Naposljetku, kad je riječ o pravu prodavatelja na pravnu zaštitu, države članice trebale bi smjeti predvidjeti detaljnije uvjete za ostvarivanje takvog prava.
- (15) ~~Pri upućivanju na jednake pojmove, pravilima ove Direktive trebala bi se primjenjivati i tumačiti u skladu s dopunjuju se pravilima Direktive 1999/44/EZ i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća. Iako se Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća uglavnom utvrđuju odredbe o zahtjevima u pogledu predugovornih informacija, pravu odustajanja od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i pravilima o isporuci te prelasku rizika, ovom se Direktivom uvode pravila o usklađenosti robe, pravni lijekovi u slučaju neusklađenosti i načini ostvarivanja tih pravnih lijekova kako se tumače u sudskoj praksi Suda Europske unije.~~
- (16) Radi pravne jasnoće, ova bi Direktiva trebala uključivati definiciju ugovora o prodaji. U toj jebi definiciji zadržano trebalo biti navedeno da su ugovori koji se odnose na robu koja se tek proizvodi ili izrađuje, uključujući u skladu sa specifikacijama potrošača, jednako tako uključeni u područje primjene ove Direktive.
- (17) Kako bi se prodavateljima i potrošačima osigurale jasnoća i sigurnost, u ovoj bi Direktivi ~~bi~~ trebao biti definiran pojam ugovora. Ta bi definicija trebala slijediti zajedničke tradicije svih država članica jer se njome za ugovor zahtijeva postojanje dogovora iz kojeg proizlaze obveze ili drugi pravni učinci.
- (18) Radi uravnoteženja zahtjeva pravne sigurnosti s odgovarajućom fleksibilnošću zakonskih pravila, svako upućivanje u ovoj Direktivi na ono što se može očekivati od osobe ili što osoba može očekivati trebalo bi tumačiti kao upućivanje na ono što se može opravdano očekivati. Opravdanost je potrebno utvrditi objektivno, uzimajući u obzir narav i svrhu ugovora, okolnosti slučaja te načine uporabe i prakse uključenih strana. Posebno bi trebalo objektivno utvrditi opravdan rok za izvršenje popravka ili zamjene, uzimajući u obzir prirodu robe i neusklađenost.
- (19) Kako bi se pojasnilo što potrošač može očekivati od robe i za što bi prodavatelj bio odgovoran u slučaju da ne isporuči ono što se od njega očekuje, bitno je potpuno uskladiti pravila za utvrđivanje usklađenosti s ugovorom. Primjenom kombiniranih subjektivnih i objektivnih kriterija trebali bi se zaštititi legitimni interesi obiju strana ugovora o prodaji. Usklađenost s ugovorom potrebno je procijeniti uzimajući u obzir ne samo zahtjeve koji su utvrđeni u ugovoru, uključujući predugovorne informacije koje čine sastavni dio ugovora, nego i određene objektivne zahtjeve koji predstavljaju standarde koji se uobičajeno očekuju u pogledu robe, posebno s obzirom na prikladnost za predviđenu namjenu, ambalažu, upute za ugradnju, uobičajena svojstva i funkcionalnosti.

- (20) Za velik dio robe široke potrošnje predviđena je ugradnja prije no što je potrošač može na koristan način upotrijebiti. Stoga bi svaku neusklađenost koja je posljedica nepravilne ugradnje robe trebalo smatrati neusklađenošću s ugovorom ako ju je ugradio prodavatelj ili ako je ugrađena pod nadzorom prodavatelja, kao i robe koju je ugradio potrošač, ali je nepravilna ugradnja posljedica netočnih uputa za ugradnju.
- (21) Usklađenošću bi trebalo obuhvatiti materijalne i pravne nedostatke. Potrošača bi se zbog prava trećih osoba i drugih pravnih nedostataka moglo spriječiti da upotrebljava robu u skladu s ugovorom ako nositelj prava opravdano obveže potrošača da prestane kršiti ta prava. Stoga bi prodavatelj trebao osigurati neopterećenost robe pravima treće osobe, kojim se sprječava potrošača u uživanju u robi u skladu s ugovorom.
- (22) Iako bi se u pogledu kriterija usklađenosti s ugovorom trebala osigurati sloboda ugovaranja, kako bi se spriječilo izbjegavanje odgovornosti za neusklađenost i osigurala visoka razina zaštite potrošača, svako odstupanje od obveznih pravila o kriterijima usklađenosti i nepravilnoj ugradnji koji štete interesima potrošača trebalo bi biti valjano je samo ako je potrošač izričito obaviješten o tome i ako je dao izričitu suglasnost za to pri sklapanju ugovora.
- (23) Za ostvarenje održivijih obrazaca potrošnje i kružnog gospodarstva važno je osigurati dulju trajnost robe široke potrošnje. Slično tome, sprječavanje ulaska nesukladnih proizvoda na tržište Unije jačanjem nadzora tržišta i pružanjem odgovarajućih poticaja gospodarskim djelatnicima nužno je za povećanje povjerenja u funkcioniranje jedinstvenog unutarnjeg tržišta. U tom smislu, zakonodavstvo Unije u pogledu određenih proizvoda najprihvatljiviji je pristup za uvođenje trajnosti i ostalih zahtjeva povezanih s proizvodima u odnosu na posebne vrste ili skupine proizvoda, primjenjujući u tu svrhu prilagođene kriterije. Ovom bi Direktivom stroga trebalo dopuniti ciljeve takvog zakonodavstva Unije u pogledu određenih proizvoda specifičnog za sektor. U mjeri u kojoj su posebne informacije o trajnosti navedene u bilo kojoj predugovornoj izjavi koja čini sastavni dio ugovora o prodaji, potrošač bi se trebao moći osloniti na njih kao dio kriterija usklađenosti.
- (24) Jačanje pravne sigurnosti za potrošače i prodavatelje zahtijeva jasnu naznaku vremena u kojem bi trebalo procijeniti usklađenost robe s ugovorima. Kako bi se osigurala usklađenost ove Direktive s Direktivom 2011/83/EU, prikladno je naznačiti vrijeme prijelaza rizika kao vrijeme za procjenu usklađenosti robe. Međutim, u slučajevima u kojima robu treba ugraditi trebalo bi prilagoditi to relevantno vrijeme.
- (25) Neobvezna mogućnost država članica da zadrže obveze obavješćivanja za potrošače može dovesti do toga da potrošači mogu lako izgubiti osnovane zahtjeve za pravne lijekove u slučaju kašnjenja ili izostanka obavijesti, posebno u prekograničnoj transakciji na koju se primjenjuje pravo druge države članice i potrošač nije upoznat s obvezom obavješćivanja proizišlom iz tog prava druge države članice. Stoga ne bi trebalo uspostaviti obvezu obavješćivanja za potrošače. U skladu s tim trebalo bi spriječiti države članice od uvođenja ili zadržavanja zahtjeva u skladu s kojim potrošač u određenom roku obavješćuje prodavatelja o neusklađenosti.
- (26) Kako bi se poduzećima omogućilo oslanjanje na jedinstveni skup pravila u cijeloj Uniji, nužno je potpuno uskladiti rok u kojem se teret dokazivanja neusklađenosti prebacuje u korist potrošača. Tijekom prve dvije godine, kako bi iskoristio pretpostavku postojanja neusklađenosti, potrošač bi trebao samo utvrditi dokazati da je roba neusklađena, a da istovremeno ne treba dokazati bez potrebe dokazivanja da je neusklađenost zaista postojala u relevantnom vremenu za utvrđivanje usklađenosti. Kako bi se povećala pravna sigurnost u pogledu dostupnih pravnih lijekova za

neusklađenost s ugovorom i kako bi se uklonila jedna od glavnih prepreka kojom se ometa ~~jedinstveno digitalno unutarne~~ tržište, trebalo bi predvidjeti potpuno usklađeni redoslijed u kojem se mogu ostvarivati pravni lijekovi. Potrošač bi posebno trebao imati pravo na odabir između popravka ili zamjene kao prvog pravnog lijeka, čime bi trebalo pridonijeti očuvanju ugovornog odnosa i međusobnog povjerenja. Štoviše, davanjem mogućnosti potrošačima da odaberu pravo na popravak trebala bi se potaknuti održiva potrošnja i moglo bi se pridonijeti duljoj trajnosti proizvoda.

- (27) Potrošačev odabir između popravka i zamjene trebao bi biti ograničen samo ako bi odabrana opcija bila nerazmjerna u odnosu na drugu dostupnu opciju, nemoguća ili nezakonita. Na primjer, moglo bi biti nerazmjerno zatražiti zamjenu robe zbog neznatne ogrebotine ako bi zbog te zamjene nastali znatni troškovi, a istovremeno je ogrebotinu moguće lako ukloniti.
- (28) Ako prodavatelj nije otklonio neusklađenost popravkom ili zamjenom bez znatnih neugodnosti za potrošača i u razumnom roku, potrošač bi trebao imati pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora. Konkretno, svaki popravak ili zamjena trebaju li biti uspješno izvršeni u tom razumnom roku. Razuman bi rok trebalo objektivno utvrditi uzimajući u obzir prirodu robe i postojanje neusklađenosti. Ako nakon isteka razumnog roka prodavatelj nije uspješno otklonio neusklađenost, potrošač ne bi trebao biti obavezan prihvatiti nikakve daljnje pokušaje prodavatelja povezane s istom neusklađenošću.
- (29) S obzirom na to da je pravo na raskid ugovora zbog neusklađenosti važan pravni lijek koji se primjenjuje ako popravak ili zamjena nisu izvedivi ili ako su bili neuspješni, potrošač bi pravo na raskid ugovora trebao imati i u slučajevima neznatne neusklađenosti. Time bi se osigurao snažan poticaj otklanjanju svih slučajeva neusklađenosti u ranoj fazi. Kako bi pravo na raskid bilo učinkovito za potrošače, u situacijama u kojima potrošač kupuje više proizvoda, od kojih su neki dodatni pribor uz glavni proizvod te ih potrošač ne bi kupio bez glavnog proizvoda i ako se neusklađenost odnosi na glavni proizvod, potrošač bi trebao imati pravo na raskid ugovora i u pogledu elemenata dodatnog pribora, čak i ako su potonji u skladu s ugovorom.
- (30) Ako potrošač raskine ugovor zbog neusklađenosti, ovom bi se Direktivom trebali propisujuati samo glavni učinci i načini ostvarivanja prava na raskid, posebno obveza strana da vrate ono što su primile. Stoga je bi prodavatelj trebao biti obavezan vratiti iznos cijene koju je potrošač platio, a potrošač je bi dužan trebao vratiti robu.
- (31) Kako bi se osigurala učinkovita prava potrošača na raskid i istovremeno izbjeglo neopravdano bogaćenje potrošača, obvezu potrošača u pogledu plaćanja za umanjenje vrijednosti robe trebalo bi ograničiti na one situacije u kojima umanjenje premašuje uobičajenu uporabu. U svakom slučaju, potrošač ne bi trebao biti obavezan za robu platiti više od dogovorene cijene. U situacijama u kojima povrat robe nije moguć zbog njezina uništenja ili gubitka, potrošač bi trebao platiti novčanu vrijednost uništene robe. Međutim, potrošač ne bi trebao biti obavezan platiti novčanu vrijednost ako su uništenje ili gubitak uzrokovani neusklađenošću robe s ugovorom.
- (32) Kako bi se povećali pravna sigurnost za prodavatelje i općenito povjerenje potrošača u prekograničnu kupnju, nužno je uskladiti rok u kojem je prodavatelj odgovoran za svaku neusklađenost koja postoji u trenutku u kojem potrošač stekne fizički posjed nad robom. S obzirom na to da je velika većina država članica predvidjela rok od dvije godine pri provedbi Direktive 1999/44 i da u praksi tržišni sudionici to smatraju razumnim rokom, taj bi rok trebalo zadržati.

- (33) Kako bi se osigurale veća svijest potrošača i lakša provedba pravila Unije u pogledu prava potrošača u odnosu na neusklađenu robu, ovom bi Direktivom trebalo uskladiti rok tijekom kojeg se teret dokazivanja prebacuje u korist potrošača s rokom tijekom kojeg je prodavatelj odgovoran za svaku neusklađenost.
- (34) Kako bi se osigurala transparentnost, potrebno je predvidjeti određene zahtjeve transparentnosti za komercijalna jamstva. Štoviše, kako bi se poboljšala pravna sigurnost i izbjeglo dovođenje potrošača u zabludu, ovom je bi Direktivom trebalo biti predviđeno da ako su uvjeti komercijalnog jamstva sadržani u oglasima ili predugovornim informacijama povoljniji za potrošača od onih uključenih u izjavu o jamstvu, prednost bi trebali imati povoljniji uvjeti. Naposljetku, u ovoj bi Direktivi trebala biti utvrđena pravila o sadržaju izjave o jamstvu i o tome na koji je način učiniti dostupnom potrošačima. Države članice trebale bi smjeti utvrditi pravila o drugim aspektima komercijalnih jamstava koji nisu obuhvaćeni ovom Direktivom, uz uvjet da se tim pravilima potrošačima ne uskraćuje zaštita koja im je omogućena potpuno usklađenim odredbama Direktive o komercijalnim jamstvima.
- (35) S obzirom na to da je prodavatelj odgovoran prema potrošaču za svaku neusklađenost robe koja je posljedica postupka ili propusta prodavatelja ili treće osobe, opravdano je da bi prodavatelj trebao moći uložiti pravne lijekove protiv odgovorne osobe ranije u lancu transakcija. Međutim, ova Direktiva ne bi trebala utjecati na načelo slobode ugovaranja između prodavatelja i drugih strana u lancu transakcija. Države članice trebale bi predvidjeti pojedinosti za ostvarivanje tog prava, posebno protiv koga i kako se takvi pravni lijekovi mogu uložiti.
- (36) Osobama ili organizacijama za koje se u okviru nacionalnog zakonodavstva smatra da imaju legitiman interes za zaštitu ugovornih prava potrošača trebalo bi dodijeliti pravo pokretanja postupka, pred sudom ili pred upravnim tijelom nadležnim za donošenje odluka u pogledu pritužbi ili za pokretanje odgovarajućih pravnih postupaka.
- (37) Ničime u ovoj Direktivi ne bi trebalo dovesti u pitanje primjenu pravila međunarodnog privatnog prava, posebno Uredbe (EZ) br. 593/2008 i Uredbe (EZU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća⁵⁰.
- (38) ~~Direktivu 1999/44/EZ trebalo bi izmijeniti kako bi se isključili ugovori o prodaji na daljinu iz njezina područja primjene staviti izvan snage. Datum stavljanja izvan snage trebalo bi uskladiti s datumom prijenosa ove Direktive. Kako bi se osigurala jedinstvena primjena zakona i drugih propisa potrebnih za usklađivanje država članica s ovom Direktivom na ugovore sklopljene od datuma prijenosa nadalje, ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na ugovore sklopljene prije datuma njezina prijenosa.~~
- (39) Uredbu (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća⁵¹ trebalo bi izmijeniti kako bi se uključilo upućivanje na ovu Direktivu u Prilogu radi olakšavanja prekogranične suradnje pri provedbi ove Direktive.
- (40) Direktivu 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća⁵² trebalo bi izmijeniti kako bi u Prilogu sadržavala upućivanje na ovu Direktivu radi osiguravanja zaštite kolektivnih interesa potrošača utvrđenih ovom Direktivom.

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

51 Uredba (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača, SL L 165, 18.6.2013, SL 364, 9.12.2004., str. 1.

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

- (41) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima⁵³, države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o mjerama prenošenja priložiti jedan ili više dokumenata u kojima se objašnjava odnos između dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata prenošenja. U pogledu ove Direktive zakonodavac smatra prosljeđivanje takvih dokumenata opravdanim.
- (42) ~~S obzirom na to da d~~Države članice ne mogu u dostatnoj mjeri ostvariti ciljeve ove Direktive, odnosno pridonijeti funkcioniranju unutarnjeg tržišta sustavnim rješavanjem prepreka prekograničnoj prodaji robe u Uniji na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu koje su povezane s ugovornim pravom jer svaka država članica ne može sama riješiti pitanje pravne rascjepkanosti osiguravanjem usklađenosti svojeg zakonodavstva sa zakonodavstvima ostalih država članica. Ciljevi ove Direktive već se ti ciljevi mogu se bolje ostvariti na razini Unije uklanjanjem prepreka koje su povezane s ugovornim pravom s pomoću potpunog usklađivanja. Stoga, kako bi se ostvarili ciljevi ove Direktive, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti kako je utvrđeno člankom 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (43) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i slijede načela priznata posebno Poveljom o temeljnim pravima Europske unije i to prije svega njezinim člancima 16., 38. i 47.,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Predmet i područje primjene

1. Ovom se Direktivom utvrđuju određeni zahtjevi u pogledu ugovora o prodaji ~~na daljinu~~ sklopljenih između prodavatelja i potrošača, a posebno pravila o usklađenosti robe s ugovorom, pravnim lijekovima u slučaju neusklađenosti te načinima izvršavanja tih pravnih lijekova.
2. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore ~~na daljinu~~ za o pružanje usluga. Međutim, u pogledu ugovora o prodaji koji se odnose i na prodaju robe i na pružanje usluga, ova se Direktiva primjenjuje na dio koji se odnosi na prodaju robe.
3. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ~~trajnematerijalne~~ nosače podataka u koje je ugrađen digitalni sadržaj ako se ~~trajnimaterijalni~~ nosač podataka upotrebljava isključivo kao nosač digitalnog sadržaja namijenjenog potrošaču.
4. Države članice mogu iz područja primjene ove Direktive isključiti ugovore o prodaji rabljene robe koja se prodaje na javnim dražbama kojima potrošači imaju priliku osobno prisustvovati.
45. Ako to njome nije propisano, ova Direktiva ne utječe na opće nacionalno ugovorno pravo poput pravila o nastanku, valjanosti ili učincima ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora.

Članak 2.

Definicije

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

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

Članak 3.

Razina usklađivanja

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

Članak 4.

Usklađenost s ugovorom

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

Članak 5.

Zahtjevi u pogledu usklađenosti robe

Roba po potrebi:

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

Članak 6.

Nepravilna ugradnja

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

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

Članak 7.

Prava trećih osoba

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

Članak 8.

Relevantno vrijeme za utvrđivanje usklađenosti s ugovorom

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

Članak 9.

Pravni lijekovi za potrošače za otklanjanje neusklađenosti s ugovorom

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

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

Članak 10.

Zamjena robe

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

Članak 11.

Odabir između popravka i zamjene za potrošače

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

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

Članak 12.

Sniženje cijene

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

Članak 13.

Pravo potrošača na raskid ugovora

1. Potrošač ostvaruje svoje pravo na raskid ugovora putem obavijesti koja je prodavatelju dostavljena na bilo koji način.
2. Ako se neusklađenost s ugovorom odnosi samo na dio robe isporučene na temelju ugovora i ako postoji razlog za raskid ugovora u skladu s člankom 9., potrošač može

raskinuti ugovor samo u odnosu na tu robu i svu drugu robu koju je potrošač stekao kao dodatnu opremu s neusklađenom robom.

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

Članak 14.

Rokovi

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

Članak 15.

Komercijalna jamstva

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

- (a) jasnu izjavu o zakonskim pravima potrošača kako je predviđeno ovom Direktivom i jasnu izjavu da komercijalno jamstvo ne utječe na ta prava; i
 - (b) uvjete komercijalnog jamstva koji prelaze zakonska prava potrošača, informacije o trajanju, prenosivosti, teritorijalnom području primjene i postojanju bilo kakvih naknada koje bi potrošač mogao imati kako bi iskoristio komercijalno jamstvo, naziv i adresu davatelja jamstva i osobe protiv koje se može podnijeti bilo koji zahtjev i postupak kojim se ostvaruje zahtjev ako ta osoba nije i davatelj jamstva.
3. Za potrebe ovog članka „trajni nosač podataka” znači svako sredstvo kojim se potrošaču ili prodavatelju omogućuje pohrana informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupati tijekom odgovarajućeg razdoblja u svrhe za koje su te informacije namijenjene i kojim se omogućuje nepromijenjena reprodukcija pohranjenih informacija.
- 3.4. Neusklađenost sa stavkom 2. nema utjecaja na obvezujuću narav komercijalnog jamstva za davatelja jamstva.
- 4.5. Države članice mogu utvrditi dodatna pravila o drugim aspektima komercijalnih jamstava koja nisu uređeni ovim člankom ako ta pravila ne smanjuju razinu zaštite utvrđene u ovom članku.

Članak 16.

Pravo na pravnu zaštitu

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

Članak 17.

Provedba

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

Članak 18.

Obvezujuća narav

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

Članak 19.

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

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

stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

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

(b) stavak 2. mijenja se kako slijedi:

i. točka (f) zamjenjuje se sljedećom:

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

ii. dodaje se sljedeća točka:

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

21. U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 ~~dodaje se sljedeća točka 11. zamjenjuje se~~ sljedećim:

„22. Direktiva (EU) N/XXX Europskog parlamenta i Vijeća od XX.XX.201X. o određenim aspektima ugovora o prodaji robe ~~na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu~~, izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL...)“.

32. U Prilogu I. Direktivi 2009/22/EZ ~~umeće se sljedeća točka 7. zamjenjuje se~~ sljedećim:

„167. Direktiva (EU) N/XXX Europskog parlamenta i Vijeća od XX.XX.201X. o određenim aspektima ugovora o prodaji robe ~~na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu~~, izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL...)“.

Članak 20.

Prijelazne odredbe

1. Ova se Direktiva ne primjenjuje na ugovore sklopljene prije [datum – dvije godine nakon stupanja na snagu ove Direktive].

2. Države članice osiguravaju da se zakoni i drugi propisi potrebni za usklađivanje s ovom Direktivom primjenjuju od [datum – dvije godine nakon stupanja na snagu] na sve ugovore sklopljene nakon tog datuma.

Članak 21.

Stavljanje izvan snage Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća

Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu stavlja se izvan snage od [datum – dvije godine nakon stupanja na snagu]. Upućivanja na direktivu stavljenju izvan snage smatraju se upućivanjima na ovu Direktivu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga 1.

Članak 20.2.

Prenošenje

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

Članak 21.3.

Stupanje na snagu

Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*. Međutim, članak 19. primjenjuje se od [datum – dvije godine nakon stupanja na snagu ove Direktive].

Članak 22.4.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu,

Za Europski parlament
Predsjednik

Za Vijeće
Predsjednik