

Bruxelles, 12. travnja 2018.  
(OR. en)

7876/18

---

**Međuinstitucijski predmet:  
2018/0090 (COD)**

---

**CONSOM 101  
MI 246  
ENT 65  
JUSTCIV 85  
DENLEG 28  
CODEC 522  
IA 92**

**PRIJEDLOG**

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Od:             | Glavni tajnik Europske komisije,<br>potpisao g. Jordi AYET PUIGARNAU, direktor                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Datum primitka: | 12. travnja 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Za:             | g. Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, glavni tajnik Vijeća Europske unije                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Br. dok. Kom.:  | COM(2018) 185 final                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Predmet:        | Prijedlog DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993., Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila EU-a o zaštiti potrošača |

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument COM(2018) 185 final.

---

Priloženo: COM(2018) 185 final



EUROPSKA  
KOMISIJA

Bruxelles, 11.4.2018.  
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Prijedlog

## **DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993., Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila EU-a o zaštiti potrošača**

(Tekst značajan za EGP)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

## **OBRAZLOŽENJE**

### **1. KONTEKST PRIJEDLOGA**

#### **1.1. Razlozi i ciljevi prijedloga**

Cilj je ovog Prijedloga izmjena četiriju direktiva EU-a kojima se štite gospodarski interesi potrošača. Većina izmjena odnosi se na Direktivu 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi<sup>1</sup> i Direktivu 2011/83/EU o pravima potrošača<sup>2</sup>. U drugim dvjema direktivama – Direktivi 93/13/EEZ o nepoštenim ugovornim odredbama<sup>3</sup> i Direktivi 98/6/EZ o isticanju cijena<sup>4</sup> – mijenjanju se samo kaznene odredbe. Ovaj se Prijedlog podnosi zajedno s Prijedlogom o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ<sup>5</sup>.

U Ugovorima (članci 114. i 169. UFEU-a) i Povelji o temeljnim pravima (članak 38.) zahtijeva se visoka razina zaštite potrošača u Uniji. Zakonodavstvo Unije u području zaštite potrošača pridonosi i valjanom funkcioniranju unutarnjeg tržišta. Cilj mu je osigurati poštene i transparentne odnose između poduzeća i potrošača, čime se u konačnici potiču opća dobrobit europskih potrošača i gospodarstvo Unije.

Ovaj se Prijedlog nastavlja na provjeru prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava EU-a u okviru REFIT-a, objavljenju 23. svibnja 2017. („provjera prikladnosti”)<sup>6</sup> i evaluaciju Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača, koja je provedena usporedno s provjerom prikladnosti te objavljena istoga dana („evaluacija CRD-a”)<sup>7</sup>.

Provjerom prikladnosti i evaluacijom CRD-a zaključeno je da su materijalno-pravna pravila EU-a o zaštiti potrošača sadržana u četirima direktivama koje se mijenjaju ovim Prijedlogom općenito prikladna za namjenu. Međutim, u rezultatima je ujedno naglašena važnost bolje primjene i izvršenja tih pravila te njihove modernizacije u skladu s kretanjima u digitalnom sektoru. Naglašena je i važnost smanjenja regulatornog opterećenja u nekim područjima.

---

<sup>1</sup> Direktiva 2005/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).

<sup>2</sup> 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.).

<sup>3</sup> Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.).

<sup>4</sup> Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998., str. 27.).

<sup>5</sup> COM(2018) 184. Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ.

<sup>6</sup> Provjerom prikladnosti obuhvaćene su Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim ugovornim odredbama, Direktiva 1999/44/EZ o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu, Direktiva 98/6/EZ o isticanju cijena, Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi te Direktiva 2009/22/EZ o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača. Rezultati su izneseni u dokumentima SWD(2017) 208 final i SWD(2017) 209 final od 23.5.2017., koji su dostupni na: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

<sup>7</sup> Rezultati su izneseni u dokumentima COM(2017) 259 final, SWD(2017) 169 final te SWD(2017) 170 final od 23.5.2017., koji su dostupni na: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Nalazima evaluacije pridana je veća pozornost uslijed nedavnih prekograničnih povreda prava EU-a o zaštiti potrošača, posebice skandala „Dieselgate” (kada su proizvođači automobila u vozila ugrađivali tehnologiju za varanje na ispitivanjima emisija). Takve povrede narušavaju povjerenje potrošača u jedinstveno tržište. One su ujedno potaknule raspravu o tome jesu li u EU-u na snazi dovoljno čvrsti mehanizmi za rješavanje takvih pitanja, provedbu pravila o zaštiti potrošača i pružanje pravne zaštite žrtvama.

Stoga je predsjednik Komisije Jean-Claude Juncker u svojem govoru o stanju Unije 2017. najavio „nove pogodnosti za potrošače” radi jačanja izvršenja prava EU-a o zaštiti potrošača zbog sve većeg rizika od povreda tog prava diljem EU-a. Ovaj je Prijedlog, kojim se uvode ciljane izmjene u četiri direktive o zaštiti potrošača, ključni dio tih „novih pogodnosti”. U nastavku je naveden sažetak poboljšanja koja se njime nastoje postići.

- **Učinkovitije, proporcionalnije i odvraćajuće sankcije za raširene prekogranične povrede.** Nedavno donesenom Uredbom (EU) br. 2017/2394<sup>8</sup> uređuje se suradnja između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača pri rješavanju prekograničnih povreda prava o zaštiti potrošača. Ta je Uredba posebno usmjerena na raširene povrede koje štete potrošačima u nekoliko država članica i raširene povrede s dimenzijom Unije<sup>9</sup>. Za tu vrstu raširene povrede nacionalna bi tijela možda trebala na usklađen način izricati učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće sankcije. Međutim, dostupne sankcije za povrede prava o zaštiti potrošača vrlo se razlikuju diljem EU-a te su često blage. Prema ovom će Prijedlogu nacionalna tijela biti ovlaštena da za takve raširene povrede izreknu novčanu kaznu u iznosu do najmanje 4 % prometa trgovca. Općenito, nacionalna bi tijela o težini sankcija trebala odlučivati na temelju zajedničkih parametara, posebice na temelju prekogranične prirode povrede. Ta stroža pravila o sankcijama uvrstit će se u četiri navedene direktive.
- **Pravo potrošača na pojedinačne pravne lijekove.** Prijedlogom je predviđeno da potrošači imaju pravo na pojedinačne pravne lijekove kada pretrpe štetu uslijed nepoštenih poslovnih prakse, poput agresivnog marketinga. Konkretno, države članice trebale bi staviti na raspolaganje i ugovorne i neugovorne pravne lijekove. Ugovorni pravni lijekovi trebali bi uključivati barem pravo na raskid ugovora. Neugovorni pravni lijekovi trebali bi uključivati barem pravo na naknadu štete. Ta će se prava uvrstiti u Direktivu 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi.
- **Veća transparentnost za potrošače na internetskim tržištima.** Pri posjetu internetskim tržištima potrošači su danas izloženi različitim ponudama trećih dobavljača koji obavljaju prodaju na internetskom tržištu (te ponudama samog internetskog tržišta). Potrošači ne znaju uvijek na koji se način utvrđuje poredak ponuda istaknutih na internetskom tržištu i od koga kupuju (od profesionalnog trgovca ili drugih potrošača). Mnogi su potrošači pod dojmom da kupuju od internetskog

---

<sup>8</sup> Uredba (EU) br. 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (OJ L 345, 27.12.2017, str. 1). Ta uredba pridonosi djelotvornosti prekograničnoga javnog izvršavanja te mjerodavnim nacionalnim tijelima pruža jedinstven skup ovlasti za učinkovitiju suradnju na suzbijanju raširenih povreda. Usto Europskoj komisiji omogućuje pokretanje i usklađivanje zajedničkih aktivnosti izvršavanja radi suzbijanja povreda diljem EU-a.

<sup>9</sup> U preispitanoj Uredbi o suradnji u zaštiti potrošača „raširene povrede” definirane su kao nezakonita praksa koja utječe na najmanje tri države članice EU-a, a „raširene povrede s dimenzijom Unije” kao praksa kojom se nanosi šteta velikoj većini potrošača EU-a, tj. u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije.

tržišta te da stoga sklapaju ugovor s njime. U stvarnosti možda kupuju od trećeg dobavljača koji je registriran na internetskom tržištu i nije trgovac. Potrošači zbog toga mogu pogrešno smatrati da trguju s profesionalnim trgovcima (te da stoga uživaju prava potrošača). Ta zabluda može uzrokovati probleme ako s kupnjom na internetu nešto pođe krivo zato što nije uvijek lako utvrditi tko je odgovoran. Ovim se Prijedlogom u Direktivu 2011/83/EU uvode dodatni zahtjevi u pogledu informiranja kojima se internetska tržišta obvezuju na jasno informiranje potrošača o sljedećem: (a) glavnim parametrima na temelju kojih se utvrđuje poredak ponuda, (b) sklapa li se ugovor s trgovcem ili pojedincem, (c) primjenjuje li se zakonodavstvo o zaštiti potrošača te (d) koji je trgovac (treći dobavljač ili internetsko tržište) odgovoran za osiguranje prava potrošača u odnosu na ugovor (poput prava odustajanja ili zakonskog jamstva).

- Osim toga, potrošači koji upotrebljavaju digitalne aplikacije poput internetskih tržišta, alata za usporedbu, trgovina aplikacijama ili tražilica očekuju „prirodne” ili „organske” rezultate pretraživanja utemeljene na relevantnosti za njihov upit, a ne na plaćanju trećih strana. U skladu sa smjernicama o provedbi Direktive 2005/29/EZ iz 2016.<sup>10</sup> određene odredbe te direktive trebalo bi proširiti kako bi se razjasnila obveza internetskih platforma da naznače rezultate pretrage koji sadržavaju „plaćeni plasman”, tj. kada treće strane plaćaju za viši položaj ili „plaćeno uvrštavanje”, odnosno kada treće strane plaćaju uvrštavanje na popis rezultata pretrage.
- **Proširenje zaštite potrošača u pogledu digitalnih usluga.** Prijedlogom se proširuje primjena Direktive 2011/83/EU na digitalne usluge koje potrošači ne plaćaju u novcu nego dostavljanjem osobnih podataka, a u koje se ubrajaju: pohrana podataka u oblaku, društveni mediji i računi elektroničke pošte. S obzirom na sve veću ekonomsku vrijednost osobnih podataka te se usluge ne mogu smatrati „besplatnima”. Potrošači bi stoga trebali imati jednako pravo na predugovorne informacije i na otkazivanje ugovora tijekom četrnaestodnevnog „roka za odustajanje” bez obzira na to plaćaju li uslugu u novcu ili dostavljanjem osobnih podataka.
- **Uklanjanje opterećenja za poduzeća.** Ovim se Prijedlogom izmjene Direktive 2011/83/EU trgovcima daje veća fleksibilnost u odabiru najprimjerenijeg sredstva komunikacije s potrošačima. Na taj će se način trgovcima omogućiti da se služe novim sredstvima internetske komunikacije umjesto tradicionalnom elektroničkom poštom, poput internetskih obrazaca ili soba za razgovor (*chat*), pod uvjetom da potrošač može pohraniti komunikaciju s trgovcem. Prijedlogom se uklanjaju i dvije posebne obveze trgovaca koje se odnose na četrnaestodnevno pravo odustajanja, a koje su se pokazale kao nerazmjerno opterećenje. Prva obveza jest obveza trgovca da prihvati pravo odustajanja čak i kada je potrošač upotrebljavao naručenu robu umjesto da ju je samo isprobao na isti način na koji bi to učinio u tradicionalnoj trgovini. Druga obveza jest obveza trgovca da izvrši povrat novca čak i prije nego što od potrošača primi vraćenu robu.
- **Objašnjenje slobode država članica u donošenju pravila o određenim aspektima prodaje izvan poslovnih prostorija.** Iako je prodaja izvan poslovnih prostorija zakonit i dobro uhodan prodajni kanal, u Prijedlogu se objašnjava da Direktiva 2005/29/EZ ne sprečava države članice da donose pravila kojima štite zakonite interese potrošača povezane s određenom posebno agresivnom ili zavaravajućom

<sup>10</sup> Radni dokument službi Komisije „Smjernice o provedbi/primjeni Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi”, SWD(2016) 163 final od 25.5.2016.

marketinškom ili prodajnom praksom u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili komercijalnih izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima ako su takva ograničenja opravdana na temelju javnog poretka ili poštovanja privatnog života.

- **Objašnjenje pravila o zavaravajućem marketingu proizvoda „dvoje kvalitete”**. Ovim se Prijedlogom mijenja Direktiva 2005/29/EZ u smislu da se izrijekom navodi da je poslovna praksa koja uključuje stavljanje na tržište nekog proizvoda uz tvrdnju da je identičan istom proizvodu koji je stavljen na tržište u nekoliko drugih država članica, a koji se pritom od njega znatno razlikuje po sastavu ili obilježjima, te tako prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio zavaravajuća poslovna praksa koju bi nadležna tijela trebala ocjenjivati i suzbijati na pojedinačnoj osnovi u skladu s odredbama te direktive.

## 1.2. Dosljednost s postojećim odredbama politike u određenom području

Ovaj je Prijedlog u skladu s nekoliko drugih zakonodavnih i nezakonodavnih mjera u području zaštite potrošača. Konkretno, ovaj je Prijedlog u skladu s nedavno preispitanom Uredbom (EU) br. 2017/2394 o suradnji u zaštiti potrošača („Uredba o CPC-u”), kojom se nastoji poboljšati prekogranično javno izvršavanje pravila o zaštiti potrošača. Tim će se strožim pravilima o sankcijama za povredu prava EU-a o zaštiti potrošača predviđenima ovim Prijedlogom povećati odvraćajući učinak te učinkovitost usklađenih aktivnosti suradnje u zaštiti potrošača za raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije. Tijekom pregovora o preispitivanju Uredbe o CPC-u istaknuto je da su *učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće* sankcije u svim državama članicama neophodne za uspjeh Uredbe. Međutim, sudonositelji Uredbe o CPC-u odlučili su da je primjerenije odgovoriti na potrebu za povećanjem težine sankcija u okviru mogućeg preispitivanja materijalnog prava EU-a o zaštiti potrošača<sup>11</sup>.

Pravilima o pojedinačnim pravnim lijekovima za potrošače pogođene povredama Direktive 2005/29/EZ dopunjuju se naponi EU-a da se potrošačima olakša traženje naknade štete zahvaljujući drugom prijedlogu paketa „novih pogodnosti za potrošače”, tj. Prijedlogu o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ. Usto, pojedinačni potrošači pogođeni povredama Direktive 2005/29/EZ mogu se osloniti na predložene pravne lijekove i u okviru postupaka za sporove male vrijednosti te alternativnog/internetskog rješavanja sporova. U skladu s Direktivom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova<sup>12</sup> potrošačima EU-a omogućen je pristup visokokvalitetnim izvansudskim sustavima za rješavanje domaćih i prekograničnih ugovornih sporova. Komisija je uspostavila platformu za internetsko rješavanje sporova<sup>13</sup>. Ta platforma pomaže potrošačima i trgovcima pri rješavanju domaćih i prekograničnih sporova proizašlih iz kupnje robe i usluga na internetu.

---

<sup>11</sup> Vidjeti uvodnu izjavu 16. izmijenjene Uredbe o CPC-u, koja glasi: *S obzirom na nalaze iz Izvješća Komisije o provjeri prikladnosti prava o zaštiti potrošača i stavljanju proizvoda na tržište moglo bi se smatrati potrebnim ojačati razinu sankcija za povrede prava Unije o zaštiti potrošača.*

<sup>12</sup> Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (OJ L 165, 18.6.2013., str. 63.).

<sup>13</sup> Dostupna od 15. veljače 2016., Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 1.).

Ovaj je Prijedlog usko povezan s naporima za osiguranje boljeg poznavanja prava EU-a o zaštiti potrošača među potrošačima, trgovcima i pravnim stručnjacima. U nastavku je navedeno nekoliko planiranih aktivnosti kojima će se nastojati postići taj cilj.

- Komisija će diljem EU-a 2018. pokrenuti kampanju za podizanje razine osviještenosti o pravima potrošača, koja će biti zasnovana na iskustvima stečenima tijekom kampanje o pravima potrošača u razdoblju od 2014. do 2016.<sup>14</sup>
- Komisija provodi pilot-projekt o osposobljavanju malih i srednjih poduzeća u digitalnom dobu (inicijativa „ConsumerLawReady”<sup>15</sup>).
- Komisija planira pokretanje određenog broja aktivnosti za osposobljavanje sudaca i drugih pravnih stručnjaka u okviru obnovljene Strategije za osposobljavanje u području pravosuđa 2019.–2025.<sup>16</sup>
- Kako bi svim sudionicima na tržištu olakšala razumijevanje njihovih ugovornih prava i obveza, Komisija koordinira samoregulatornu inicijativu unutar skupine dionika platforme REFIT. Inicijativa je usmjerena na jasnije predstavljanje obveznih predugovornih informacija i standardnih uvjeta potrošačima.
- Kako bi dodatno unaprijedila pravnu sigurnost svih sudionika na tržištu, Komisija radi na nekoliko smjernica kojima će se osigurati bolje razumijevanje prava EU-a o zaštiti potrošača<sup>17</sup>. Uskoro će na portalu e-pravosuđe objaviti novu bazu podataka prava u području zaštite potrošača. U toj će se bazi podataka nalaziti nacionalna sudska praksa i sudska praksa EU-a, a bit će omogućen i pristup administrativnim odlukama koje se odnose na potrošačko zakonodavstvo EU-a.

### 1.3. Dosljednost u odnosu na druge politike Unije

Četiri direktive iz područja prava o zaštiti potrošača koje se mijenjaju ovim Prijedlogom primjenjuju se u svim gospodarskim sektorima. Zbog svoje sveobuhvatnosti primjenjuju na mnoge aspekte transakcija između poduzeća i potrošača koji su obuhvaćeni i drugim zakonodavstvom EU-a. Međudjelovanje različitih tijela prava EU-a regulirano je načelom *lex specialis*. Prema tom načelu odredbe općih direktiva u području prava o zaštiti potrošača primjenjuju se samo ako relevantni aspekti transakcija između poduzeća i potrošača nisu uređeni posebnim odredbama prava EU-a za određeni sektor. Opće direktive u području prava o zaštiti potrošača stoga funkcioniraju kao „sigurnosna mreža” tako što osiguravaju održavanje visoke razine zaštite potrošača u svim sektorima te dopunjuju i popunjavaju praznine u pravu Unije za posebne sektore.

<sup>14</sup> Vidjeti i: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=30149](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149)

<sup>15</sup> Projekt za osposobljavanje *ConsumerLawReady* provodi se zahvaljujući financijskim sredstvima koje je odobrio Odbor za unutarnje tržište i zaštitu potrošača (IMCO) Europskog parlamenta. Projektom u ime Komisije upravlja konzorcij koji čine Europska udruga za zaštitu potrošača (BEUC), Europsko udruženje obrtnika, malih i srednjih poduzetnika (UEAPME) i krovna udruga gospodarskih i trgovinskih komora u Europi Eurochambres. Materijal za obuku pripremljen je, preveden i prilagođen svakoj državi članici. Osposobljavanje malih i srednjih poduzeća započelo je u prosincu 2017. i nastaviti će se tijekom 2018. U studenome 2017. izrađena je posebna internetska stranica: [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

<sup>16</sup> Strategija u pripremi; plan je dostupan na [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en)

<sup>17</sup> Smjernice o Direktivi 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi, SWD(2016) 163 final od 25.5.2016. Smjernice o primjeni zakonodavstva EU-a o hrani i zaštiti potrošača na pitanja dvojne kvalitete proizvoda – konkretni slučaj prehrambenih proizvoda, 26. rujna 2017. (C(2017) 6532 final). Nove smjernice o Direktivi 93/13/EEZ o nepoštenim ugovornim odredbama planirane su za kraj 2018., a ažurirane smjernice o Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača za 2019.

Predložene će izmjene, kojima se nastoji ukloniti nedostatak transparentnosti u transakcijama između poduzeća i potrošača na internetskim tržištima te nedostatak zaštite korisnika digitalnih usluga, doprinijeti upotpunjavanju jedinstvenoga digitalnog tržišta<sup>18</sup> i osigurati dosljednost s drugim važnim elementom strategije jedinstvenoga digitalnog tržišta, tj. Komisijinim Prijedlogom direktive o ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja<sup>19</sup>. Taj prijedlog definira prava potrošača ako digitalni sadržaj i digitalne usluge koje potrošač pribavlja nisu u skladu s ugovorom te obuhvaća i ugovore koji ne uključuju plaćanje u novcu. Direktiva 2011/83/EU primjenjuje se i na isporuku digitalnog sadržaja; međutim, trenutačno se primjenjuje samo na usluge, uključujući digitalne usluge, koje se isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje. Prema Prijedlogu direktive o digitalnom sadržaju postoji posebna neusklađenost ako sadržaj ili usluge ne odgovaraju specifikacijama navedenima u predugovornim informacijama, a zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja utvrđeni su u Direktivi 2011/83/EU. Stoga je neophodno uskladiti područje primjene Direktive 2011/83/EU s područjem primjene postojeće Direktive o digitalnom sadržaju u pogledu definicija „digitalnog sadržaja” i „digitalnih usluga”. Vijeće za pravosuđe i unutarnje poslove izričito je pozvalo Komisiju da osigura dosljednost između Direktive 2011/83/EU i Prijedloga direktive o digitalnom sadržaju, posebice definicija „digitalnog sadržaja” i „digitalnih usluga”<sup>20</sup>.

Izmjene Direktive 2011/83/EU radi uključivanja digitalnih usluga bez obzira na to plaćaju li se u novcu dopunjuju Opću uredbu o zaštiti podataka 2016/679. Konkretno, pravo na raskid ugovora za pružanje digitalnih usluga tijekom četrnaestodnevnog roka za odustajanje uklonit će ugovorni temelj za obradu osobnih podataka prema Općoj uredbi o zaštiti podataka. Time će se pak aktivirati primjena prava iz Opće uredbi o zaštiti podataka, primjerice pravo na zaborav i pravo na prenosivost podataka.

U Komunikaciji o internetskim platformama iz 2016. o predloženim se izmjenama za internetska tržišta navodi da će Komisija „nadalje ocijeniti dodatnu potrebu za ažuriranjem postojećih pravila o zaštiti potrošača s obzirom na platforme kao dio provjere regulatorne prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava EU-a u 2017.”<sup>21</sup>. U prosincu 2016. Europski gospodarski i socijalni odbor predložio je prilagodbu zahtjeva u pogledu predugovornog informiranja potrebama potrošača koji kupuju na e-platformama općenito<sup>22</sup>. Europsko vijeće naglasilo je 19. listopada 2017. „*potrebu povećane transparentnosti u pogledu praksi i uporaba platforma*”<sup>23</sup>.

<sup>18</sup> Dodatne informacije o jedinstvenome digitalnom tržištu dostupne su na: [https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market\\_hr](https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_hr)

<sup>19</sup> Prijedlog Direktive o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja, COM(2015) 0634 final od 9.12.2015. Dodatne informacije: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en)

<sup>20</sup> Ishod sastanka Vijeća, 3473. sastanak Vijeća za pravosuđe i unutarnje poslove, Luxembourg, 9. i 10. lipnja 2016., dostupno na: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf> Odnosi se na Napomenu Predsjedništva 9768/16 od 2. lipnja 2016., u kojoj je naglašena potreba za dosljednošću između Prijedloga direktive o digitalnom sadržaju i Direktive 2011/83/EU i u kojoj se Komisija poziva da procijeni primjenu te direktive na sve vrste ugovora o isporuci digitalnog sadržaja obuhvaćenih predloženom Direktivom o digitalnom sadržaju. Napomena je dostupna na: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/en/pdf>

<sup>21</sup> COM(2016) 288 final od 25. svibnja 2016., str. 11: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=HR>

<sup>22</sup> Mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora o Komunikaciji o internetskim platformama, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documents/anonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-en.docx>

<sup>23</sup> Zaključci Europskog vijeća o migracijama, digitalnoj Europi, sigurnosti i obrani (19. listopada 2017.).

Ovim se Prijedlogom dopunjuje djelovanje Komisije u području nepoštenih ugovornih odredaba i trgovačke prakse između platforma i poduzeća (inicijativa o odnosima između platformi i poduzeća), kao što je najavljeno u preispitivanju Strategije jedinstvenoga digitalnog tržišta na sredini provedbenog razdoblja u svibnju 2017<sup>24</sup>. Ovaj Prijedlog i inicijativa o odnosima između platforma i poduzeća teže ostvarenju zajedničkih ciljeva, a to su veća transparentnost i pravednost u transakcijama koje se obavljaju na internetskim platformama. Ovaj se Prijedlog bavi specifičnim problemima koji su već utvrđeni evaluacijom CRD-a, odnosno činjenicom da potrošači pri kupnji na internetskim tržištima često ne znaju tko je druga ugovorna strana. Zbog toga je potrošačima često nejasno mogu li ostvariti svoja prava potrošača EU-a i ako mogu, kome se trebaju obratiti kako bi osigurali poštovanje tih prava. Ovaj Prijedlog i inicijativa o odnosima između platforma i poduzeća dopunjuju se i zato što se njima nastoji osigurati transparentnost glavnih parametara na temelju kojih se utvrđuje poredak ponuda u odnosima između platforma i potrošača, odnosno platforma i poduzeća.

Može se očekivati da će od boljeg zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača koristiti imati i druga područja politike EU-a u kojima poslovne transakcije između poduzeća i potrošača imaju važnu ulogu. Kao primjer može se navesti rad Komisije na održivoj potrošnji, uključujući Akcijski plan za kružno gospodarstvo<sup>25</sup>, koji sadržava i mjere za suzbijanje zavaravajućih ekoloških tvrdnja i planiranog zastarijevanja. Iako su već obuhvaćene Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi, strože sankcije i sredstva pravne zaštite povećat će učinkovitost borbe protiv povreda prava potrošača u tim područjima.

## **2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST**

### **• Pravna osnova**

Zaštita potrošača nadležnost je koju dijele EU i države članice. Kako je utvrđeno u članku 169. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, EU je dužan pridonijeti zaštiti gospodarskih interesa potrošača i promicanju njihova prava na informiranost i izobrazbu s ciljem zaštite njihovih interesa. Ovaj se Prijedlog temelji na članku 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (koji se odnosi na uspostavu unutarnjeg tržišta) te članku 169. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.

### **• Supsidijarnost (za neisključivu nadležnost)**

Ovim se Prijedlogom mijenjaju pravila EU-a o zaštiti potrošača, čije se donošenje na razini EU-a smatra nužnim i u skladu s načelom supsidijarnosti. Bolje funkcioniranje unutarnjeg tržišta ne može se postići samo nacionalnim propisima. Pravila EU-a o zaštiti potrošača i dalje su važna jer se unutarnje tržište produbljuje, a broj transakcija potrošača EU-a između država članica povećava.

S gospodarskog stajališta ponašanje trgovaca prema potrošačima vjerojatno će imati velik utjecaj na funkcioniranje potrošačkih tržišta. Uzrok tomu leži u izuzetno velikom utjecaju trgovaca na informiranje potrošača i donošenje odluka na takvim tržištima. Potrošačkom se politikom stoga može poboljšati djelovanje tržišnih sila. Time se može doprinijeti poticanju tržišnog natjecanja i poboljšanju učinkovitosti.

<sup>24</sup> Komunikacija COM(2017) 228 final od 10. svibnja 2017.: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>

<sup>25</sup> Komunikacija Komisije „Zatvaranje kruga – akcijski plan EU-a za kružno gospodarstvo”, COM/2015/0614 final od 2.12.2015: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>

Obujam i intenzitet prekogranične trgovine unutar EU-a dovoljno su veliki (zapravo, veći nego u bilo kojem drugom području trgovine na svijetu)<sup>26</sup> da mogu učiniti prekograničnu trgovinu osjetljivom na nedosljedne – ili čak samo različite – političke odabire država članica. Štoviše, trgovci mogu doprijeti do potrošača prelazeći granice država članica. To može stvoriti probleme koje nacionalni zakonodavci i regulatori teško mogu na odgovarajući način rješavati odvojeno.

Ovim se Prijedlogom mijenjaju postojeća pravila EU-a o zaštiti potrošača. Direktivom 2005/29/EZ osigurava se potpuna usklađenost nacionalnih pravila o nepoštenoj poslovnoj praksi štetnoj za gospodarske interese potrošača. Direktivom 2011/83/EU u biti se potpuno usklađuju pravila o zahtjevima u pogledu predugovornog informiranja i pravima odustajanja od potrošačkih ugovora. Novo nacionalno zakonodavstvo unutar područja primjene tih direktiva bilo bi u suprotnosti s potpuno usklađenom pravnom stečevinom koja je već uspostavljena.

Rasprostranjenost problema diljem EU-a, što zahtijeva odgovarajuća aktivnosti izvršavanja na razini EU-a, posebno je vidljiva u slučaju nezakonite prakse koja istodobno pogađa potrošače u nekoliko država članica EU-a. Takve raširene povrede prava potrošača sada su zakonski definirane u preispitanoj Uredbi o CPC-u, kojom se uspostavlja snažan postupovni okvir za suradnju između nacionalnih tijela za izvršavanje. Radi potpune učinkovitosti izvršavanje diljem EU-a mora također biti utemeljeno na zajedničkom i jedinstvenom okviru materijalnog prava. Izvršavanje prava potrošača i omogućivanje pravne zaštite diljem EU-a ne mogu biti djelotvorniji ako države članice mjere poduzimaju isključivo same.

Kad je riječ o internetskoj trgovini, čini se da probleme s kojima se potrošači susreću nije moguće na zadovoljavajući način riješiti na nacionalnoj razini. Prije svega, mnoga internetska tržišta i pružatelji digitalnih usluga trguju u cijeloj Europi i preko granica.

Provjera prikladnosti i evaluacija CRD-a potvrdile su da je pravna stečevina EU-a u području potrošačkog i tržišnog prava pridonijela uspostavi visoke razine zaštite potrošača diljem EU-a. Jednako je tako pridonijela boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta, a i smanjenju troškova poduzeća koja prodaju proizvode i usluge preko granica. Poduzeća koja prodaju proizvode i usluge u drugim zemljama EU-a imaju koristi od usklađenog zakonodavstva kojim se olakšava prekogranična prodaja potrošačima u drugim zemljama EU-a.

Posebice je Direktiva 2005/29/EZ zamijenila različite propise diljem EU-a osiguravši jedinstveni pravni okvir u svim državama članicama. Njezin međusektorski pristup utemeljen na načelima osigurava koristan i fleksibilan okvir diljem EU-a, dok je uvođenje crnog popisa pomoglo da se iskorijene neke nepoštene prakse na različitim nacionalnim tržištima. Slično tomu, Direktiva 2011/83/EU u značajnoj je mjeri pridonijela funkcioniranju unutarnjeg tržišta i osigurala zajednički visok stupanj zaštite potrošača uklanjanjem razlika između nacionalnih propisa u području ugovora između poduzeća i potrošača. Njome je povećana pravna sigurnost trgovaca i potrošača, osobito onih koji sudjeluju u prekograničnoj trgovini. Posljednjih je godina posebice znatno poraslo povjerenje potrošača u rastuće tržište prekogranične e-trgovine<sup>27</sup>.

U Izvješću o provjeri prikladnosti iznosi se da su zajednička usklađena pravila najveći doprinos prava EU-a o zaštiti potrošača. Ta pravila nacionalnim tijelima za izvršavanje

<sup>26</sup> Svjetska trgovinska organizacija, Statistički podaci o međunarodnoj trgovini 2015.: [https://www.wto.org/english/res\\_e/statistics\\_e/its2015\\_e/its2015\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/res_e/statistics_e/its2015_e/its2015_e.pdf)

<sup>27</sup> Prema Pregledu potrošačkih uvjeta za 2017. udio potrošača koji su se osjećali sigurno pri kupnji roba i usluga na internetu od trgovaca na malo ili pružatelja usluga iz druge države EU-a u razdoblju od 2012. do 2016. porastao je za 24 postotna boda te dosegao 58 %.

omogućuju da učinkovitije rješavaju prekogranične povrede koje štete potrošačima u nekoliko država članica. Na primjer, bez daljnjeg djelovanja na razini EU-a s ciljem osiguranja „učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih” novčanih kazna, postojeći različiti nacionalni sustavi novčanih kazna vjerojatno ne bi bili dovoljni da osiguraju pošteno tržišno natjecanje za trgovce koji posluju u skladu s propisima te bi narušili suradnju u području izvršavanja preispitane Uredbe o CPC-u. Usklađivanjem nacionalnih pravila o novčanim kaznama omogućilo bi se poštenije tržišno natjecanje te bi se time uskladilo i pravo EU-a o zaštiti potrošača s kaznenim okvirima u pravu EU-a o tržišnom natjecanju i zaštiti podataka. Na razini EU-a sve se više uvažavaju sinergije među tim trima područjima, osobito u usklađivanju aktivnosti izvršavanja<sup>28</sup>.

U skladu je s načelom supsidijarnosti i objašnjenje slobode država članica da u skladu s Direktivom 2005/29/EZ donose odredbe kojima štite zakonite interese potrošača od nezatraženih posjeta u svrhe izravnog marketinga ili komercijalnih izleta ako su takva ograničenja opravdana na temelju javnog poretka ili zaštite poštovanja privatnog života, budući da se time države članice omogućuje uređivanje područja za koje se smatra da ima vrlo ograničen utjecaj na jedinstveno tržište.

- **Proporcionalnost**

Mjere u Prijedlogu proporcionalne su ciljevima poboljšanja usklađenosti s pravom o zaštiti potrošača te modernizacijom i smanjenjem opterećenja.

Kad je riječ o sankcijama, u ovom se Prijedlogu usklađuje minimalna razina sankcija tako što se od država članica zahtijeva uvođenje novčanih kazna koje se temelje na prometu trgovca samo za raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije, pri čemu je takvo usklađivanje očito neophodno kako bi se osigurala usklađenost među sankcijama koju zahtijeva preispitana Uredba o CPC-u. Za sve druge povrede Prijedlog se ograničava samo na uspostavljanje neiscrpnog skupa kriterija koje bi trebalo uzeti u obzir pri primjeni konkretnih sankcija. Kad je riječ o tim drugim povredama, ovim se Prijedlogom ne usklađuju s njima povezane sankcije, već se čak jasno predviđa da se ti kriteriji ne odnose nužno na lakše povrede.

Kad je riječ o obvezi u području pojedinačnih pravnih lijekova u slučaju povrede Direktive 2005/29/EU, u ovom se Prijedlogu državama članicama daje određena sloboda u izboru raspoloživih konkretnih pravnih lijekova. Minimum koji se Prijedlogom zahtijeva odnosi se na ugovorni pravni lijek u vidu raskida ugovora te neugovorni pravni lijek u vidu naknade štete. To su danas dva najčešća pravna lijeka u nacionalnome građanskom pravu država članica.

Proporcionalnost predloženog proširenja područja primjene Direktive 2011/83/EU na digitalne usluge koje se ne isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje osigurava se usklađivanjem područja primjene s područjem primjene buduće Direktive o digitalnom sadržaju te izuzimanjem ugovora za pružanje digitalnih usluga prema kojima potrošač samo

---

<sup>28</sup> Europski parlament donio je 14. ožujka 2017. rezoluciju o „implikacijama velikih podataka za temeljna prava: privatnost, zaštita podataka, nediskriminacija, sigurnost i kazneni progon”, u kojoj je iznesen poziv na „tješnju suradnju i usklađenost raznih regulatora i nadzornih tijela za zaštitu tržišnog natjecanja, tijela za zaštitu potrošača i zaštitu podataka na nacionalnoj razini te na razini EU-a”. Europski nadzornik za zaštitu podataka predložio je uspostavu digitalnog centra za razmjenu informacija koji bi okupio agencije koje su odgovorne za zaštitu tržišnog natjecanja, prava potrošača i zaštitu podataka i koje su spremne dijeliti informacije i razgovarati o iznalaženju najboljeg načina za izvršavanje pravila u interesu pojedinca. Sastanak „Centra za razmjenu informacija” prvi put je održan 29. svibnja 2017.

dostavlja osobne podatke iz nekih od formalnih zahtjeva Direktive 2011/83/EU koji su važni samo u slučaju ugovora koji se plaćaju, tj. zahtjeva za pribavljanje pristanka potrošača na izravno pružanje usluga koje ima posljedice samo u smislu novčanog plaćanja za usluge pružene tijekom roka za odustajanje prije korištenja prava odustajanja.

Predložene izmjene pravila za internetska tržišta proporcionalna su u smislu da internetskim tržištima ne propisuju obvezu praćenja ili potvrđivanja istinitosti informacija koje daju treći dobavljači o svojem statusu trgovca. Promjene su stoga utemeljene na isključivo osobnim izjavama, a zadaća je tržišta da samo osigura da treći dobavljači navedu te informacije na internetskoj stranici i da ih zatim proslijedi potrošaču. Kad je riječ o transparentnosti utvrđivanja poretka, internetsko tržište mora pružiti informacije o glavnim parametrima na temelju kojih se utvrđuje poredak ponuda bez propisivanja bilo kakvih zadanih kriterija za utvrđivanje poretka.

Ovim se Prijedlogom povećava i proporcionalnost zakonodavstva smanjenjem regulatornih troškova za trgovce u onim slučajevima u kojima to ne bi ugrozilo cilj zakonodavstva, kao u slučaju dviju utvrđenih obveza trgovaca koje se odnose na pravo odustajanja i predloženih mjera za smanjenje opterećenja u pogledu zahtjeva za informiranje. Očekuje se da će takve promjene kojima se uklanja nepotrebno opterećenje biti od osobite koristi malim poduzećima.

- **Odabir instrumenta**

Budući da se ovim Prijedlogom mijenjaju četiri postojeće direktive, najprikladniji je instrument direktiva.

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

- **Ex post evaluacija/provjera primjerenosti postojećeg zakonodavstva**

Ovaj se Prijedlog temelji na provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava EU-a te na evaluaciji CRD-a, koje su objavljene u svibnju 2017.

Provjerom prikladnosti zaključeno je da većina materijalnih odredaba relevantnih direktiva općenito odgovara svojoj svrsi. Iako su odredbe o zaštiti potrošača navedene u mnogim instrumentima EU-a specifičnima za pojedine sektore, provjerom prikladnosti zaključeno je da se opće direktive obuhvaćene analizom i zakonodavstvo EU-a o zaštiti potrošača specifično za pojedine sektore međusobno nadopunjuju. Provjerom prikladnosti također je zaključeno da se dionici u najvećoj mjeri slažu da kombinacija općih pravila i pravila specifičnih za pojedine sektore osigurava jasan i usklađen pravni okvir u EU-u.

Međutim, provjerom prikladnosti zaključeno je da je djelotvornost pravila slabija zbog: (a) činjenice da ih trgovci i potrošači nisu svjesni te (b) nedovoljne stope izvršavanja i mogućnosti pravne zaštite za potrošače. Kad je riječ o ovom Prijedlogu, preporuke iz provjere prikladnosti odnose se na buduće djelovanje u cilju poboljšanja usklađenosti jačanjem izvršavanja i povećanjem dostupnosti pravne zaštite potrošača, posebice jačanjem odvraćajućeg učinka sankcija za povredu prava o zaštiti potrošača i uvođenjem pravnih lijekova za potrošače koji su žrtve nepoštenih poslovnih prakse kojom je prekršena Direktiva 2005/29/EZ. Preporuke iz provjere prikladnosti odnose se i na modernizaciju regulatornog okruženja te smanjenje regulatornih opterećenja uklanjanjem neopravdanog udvostručavanja obveza u pogledu informiranja između Direktive 2005/29/EZ i Direktive 2011/83/EU.

Evaluacijom CRD-a utvrđeno je da je Direktiva 2011/83/EU pozitivno pridonijela funkcioniranju unutarnjeg tržišta između poduzeća i potrošača te osigurala visoku zajedničku razinu zaštite potrošača. Međutim, njome su ustanovljeni i neki propusti u pravilima, nastali

osobito zbog razvoja u području digitalnoga gospodarstva. U evaluaciji je istaknut određeni broj područja u kojima bi izmjene zakonodavstva mogle biti važne, uključujući sljedeće:

- (a) transparentnost transakcija na internetskim tržištima;
- (b) usklađivanje pravila koja se primjenjuju na ugovore o digitalnom sadržaju s pravilima o „besplatnim” digitalnim uslugama (poput pohrane podataka u oblaku i elektroničke pošte);
- (c) pojednostavnjenje nekih zahtjeva u pogledu informiranja u Direktivi 2005/29/EZ i Direktivi 2011/83/EU koji se preklapaju;
- (d) smanjenje opterećenja trgovaca, osobito malih i srednjih poduzeća, u području prava na odustajanje od kupnje robe na daljinu i izvan poslovnih prostorija, a u pogledu: (1) prava potrošača na povrat robe koja je upotrebljavana izvan okvira onoga što je nužno i (2) obveze povrata novca potrošaču čak i prije primitka vraćene robe od potrošača;
- (e) modernizaciju sredstava komunikacije između trgovaca i potrošača.

Iz evaluacije je proizašla i preporuka za nastavak poduzimanja aktivnosti podizanja razine osviještenosti i izradu smjernica.

#### • **Savjetovanja s dionicima**

Komisija se pri pripremi Prijedloga savjetovala s dionicima putem:

- mehanizma za davanje povratnih informacija o početnoj procjeni učinka;
- javnog internetskog savjetovanja;
- ciljanog savjetovanja u obliku okruglog stola s malim i srednjim poduzećima;
- ciljanih savjetovanja s državama članicama i drugim dionicima u obliku istraživanja i sastanaka s mrežama tijela i organizacija potrošača država članica okupljenih oko Glavne uprave za pravosuđe i zaštitu potrošača;
- savjetovanja s potrošačima i dionicima iz poslovnog sektora putem stručne skupine dionika platforme REFIT.

Cilj je savjetovanja bio prikupljanje kvalitativnih i kvantitativnih dokaza od relevantnih skupina dionika (potrošača, udruga potrošača, poduzeća, poslovnih udruga, tijela država članica, pravnih stručnjaka) i javnosti. Do određenih vrsta poduzeća bilo je teško doći, primjerice do internetskih tržišta i pružatelja „besplatnih” digitalnih usluga. Savjetovanja su javnosti predstavljana putem redovnih sastanaka, Twittera, Facebooka i elektroničke pošte upućene mrežama okupljenima oko Glavne uprave za pravosuđe i zaštitu potrošača te putem govora koje su održali Povjerenik i drugi visoki dužnosnici Komisije.

Prijedlog se temelji i na savjetovanjima održanima u okviru provjere prikladnosti i evaluacije CRD-a<sup>29</sup>.

Mjere obuhvaćene Prijedlogom uživaju različite razine potpore dionika. Javno je savjetovanje pokazalo da mnoge udruge potrošača i tijela javne vlasti podupiru izricanje maksimalne razine novčanih kazna u obliku postotka prometa trgovca. Međutim, o toj se ideji usuglasilo svega nekoliko poslovnih udruga. Suprotno tome, u odboru za MSP-ove čak 80 % ispitanika

<sup>29</sup> Više informacija o savjetovanjima održanima u okviru provjere prikladnosti i evaluacije CRD-a izneseno je u prilogima Izvješću o provjeri prikladnosti te prilogima radnom dokumentu službi Komisije o CRD-u, dostupnima na: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

smatralo da je način postavljanja maksimalne razine novčanih kazna u najvećoj mjeri proporcionalan, učinkovit i odvraćajući ako se iskazuje kao postotak prometa trgovca, po mogućnosti u kombinaciji s određenim apsolutnim iznosom, ovisno o tome koji je iznos viši.

Tijekom javnog savjetovanja velika je većina sudionika, sastavljena od tijela javne vlasti, udruga potrošača i potrošača, izjavila da bi u cijelom EU-u trebalo uvesti pravo na pravne lijekove u skladu s Direktivom 2005/29/EU kako bi se osigurala bolja usklađenost trgovaca s pravilima o zaštiti potrošača. Međutim, potpora ovoj ideji bila je slaba među poslovnim udruženjima (35 %) i pojedinačnim poduzećima (31 %). U odboru za MSP-ove 87 % ispitanika podržalo je uvođenje prava na pravne lijekove u cijelome EU-u u skladu s Direktivom 2005/29/EU.

Mnogi dionici poduprli su nove zahtjeve za transparentnost ugovora sklopljenih na internetskim tržištima. Udruge potrošača, tijela javne vlasti, pojedinci i većina poduzeća i poslovnih udruga slažu se da bi potrošači koji kupuju na internetskim tržištima trebali dobiti informacije o identitetu i statusu dobavljača. Slažu se i da bi to povećalo povjerenje potrošača. Isto tako, mnoga mala i srednja poduzeća podupiru zahtjeve o informiranju potrošača o identitetu i pravnom statusu ugovornog partnera. Transparentnost podupiru i poslovne udruge. Neka od velikih internetskih tržišta izvijestila su da bi nova pravila smanjila troškove, dok su druga izjavila da ne znaju.

Većina dionika poduprla je proširenje područja primjene Direktive 2011/83/EU na digitalne usluge koje se ne isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje. Trgovci su poduprli uvođenje zahtjeva u pogledu informiranja kako bi se doprinijelo boljem informiranju potrošača, ali su bili podijeljeni oko uvođenja prava na odustajanje za te digitalne usluge. Poslovne udruge nisu poduprle uvođenje prava na odustajanje u području digitalnih usluga koje se ne isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje.

Poslovne udruge poduprle su brisanje zahtjeva u pogledu informiranja iz Direktive 2005/29/EZ koji se preklapaju sa zahtjevima u pogledu predugovornog informiranja u Direktivi 2011/83/EU. Udruge potrošača bile su protiv uklanjanja zahtjeva u pogledu informiranja u tim slučajevima. Većina tijela javne vlasti smatrala je da davanje informacija potrošačima o politici rješavanja pritužbi u fazi oglašavanja nije važno.

Dionici su u velikoj mjeri poduprli zamjenu postojeće obveze da trgovci navedu adresu elektroničke pošte s tehnološki neutralnim navođenjem sredstava internetske komunikacije. Dionici su ujedno uvelike poduprli uklanjanje navođenja broja telefaksa iz Direktive 2011/83/EU.

Na javnim savjetovanjima 35 % internetskih poduzeća izjavilo je da nailaze na znatne probleme zbog prethodno navedenih specifičnih obveza trgovaca u pogledu prava odustajanja. Većina poslovnih udruga potvrdila je da se trgovci suočavaju s nerazmjernim/nepotrebnim opterećenjem zbog tih obveza. U odboru za MSP-ove gotovo polovina samozaposlenih te mikro ili malih poduzeća koja obavljaju prodaju potrošačima na internetu navela je nerazmjerna opterećenja. Međutim, većina udruga potrošača, tijela javne vlasti i pojedinaca nije poduprla uklanjanje tih obveza za trgovce.

#### • Procjena učinka

Ovaj se Prijedlog temelji na procjeni učinka<sup>30</sup>. Odbor za nadzor regulative najprije je 12. siječnja 2018. iznio negativno mišljenje sa sveobuhvatnim primjedbama. Nakon znatne revizije prvotnog nacрта Odbor za nadzor regulative dao je pozitivno mišljenje s dodatnim

---

<sup>30</sup> SWD(2018) 96.

primjedbama 9. veljače 2018.<sup>31</sup> U Prilogu I. Procjeni učinka objašnjeno je kako su riješene primjedbe Odbora za nadzor regulative.

Procjena učinka posebno se bavi mogućnostima za, s jedne strane, poboljšanje usklađenosti s pravom o zaštiti potrošača te, s druge strane, modernizaciju i smanjenje opterećenja.

Kako bi se poboljšala usklađenost, osim osnovnog su scenarija u obzir uzete tri opcije:

- (1) opcija da se samo pojača odvratanje i proporcionalnost javnog izvršavanja strožim pravilima o sankcijama i učinkovitijim postupkom za dobivanje sudskog naloga;
- (2) opcija da se mjerama pod (1) doda pravo potrošača na pojedinačne pravne lijekove;
- (3) opcija da se mjerama pod (1) i (2) doda pravo kolektivne pravne zaštite potrošača;

Najpoželjnija je opcija bila opcija 3, u kojoj su sjedinjene sve mjere. U ovom se Prijedlogu razmatraju dijelovi najpoželjnije opcije koji se odnose na stroža pravila za sankcije i prava potrošača na pojedinačne pravne lijekove za povredu Direktive 2005/29/EZ. Elementi povezani sa sudskim naložima i kolektivnom pravnom zaštitom razmatraju se u paralelnom Prijedlogu o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ.

Kad je riječ o sankcijama, Prijedlog će doprinijeti dosljednijoj primjena sankcija u cijelome EU-u. To će se postići uvođenjem neiscrpnog skupa zajedničkih kriterija za ocjenu težine povreda (isključujući one lakše). Od tijela za izvršavanje zahtijevalo bi se da te kriterije uzmu u obzir pri donošenju odluke o izricanju sankcija te njihovoj težini. Ako je sankcija koju treba izreći novčana kazna, tijela bi pri utvrđivanju iznosa novčane kazne trebala uzeti u obzir promet trgovca koji je počinio povredu, njegovu neto dobit te novčane kazne koje su za iste ili slične povrede izrečene u drugim državama članicama. U slučajevima „raširenih povreda” i „raširenih povreda s dimenzijom Unije”, kako su definirane u preispitanoj Uredbi o CPC-u, novčane bi kazne trebalo uvesti kao obvezni element sankcija, a države članice maksimalnu bi novčanu kaznu za takve povrede trebale postaviti u iznosu od najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca.

Kad je riječ o pojedinačnim pravnim lijekovima, Prijedlogom se od država članica zahtijeva da potrošačima koji pretrpe štetu uslijed nepoštenih poslovnih praksi na raspolaganje stave barem ugovorni pravni lijek u vidu raskida ugovora te neugovorni pravni lijek u vidu naknade štete. Posebice je kontroverzna afera „Dieselgate” (kada su proizvođači automobila u vozila ugrađivali tehnologiju za varanje na ispitivanjima emisija) pokazala da neugovorni pravni lijekovi, poput izvanugovornog prava na naknadu štete, mogu ponekad za potrošače biti važniji od ugovornih. U slučaju „Dieselgate” mnogi potrošači nisu uspjeli iskoristiti pravne lijekove čak ni u državama članicama koje već osiguravaju pravne lijekove za žrtve nepoštenih poslovnih praksi. Razlog je u tome što su svi dostupni pravni lijekovi samo ugovorne prirode. Pravni se lijekovi stoga mogu primijeniti samo protiv druge ugovorne stranke u odnosu na potrošača, što su u ovom slučaju obično prodavači automobila, a ne proizvođači.

Kad je riječ o troškovima provedbe tih mjera, za trgovce bi mogli nastati početni troškovi upoznavanja s mjerama. Međutim, u odboru za MSP-ove većina je sudionika ukazala na to da pooštavanje sankcija ne bi utjecalo na njihove troškove. Kad je riječ o pojedinačnim pravnim lijekovima, srednja vrijednost procijenjenih jednokratnih troškova, poput troškova pravnog savjetovanja, navedenih u odboru za MSP-ove iznosila je 638 EUR. Srednji godišnji tekući troškovi procijenjeni su na 655 EUR. Na javnom savjetovanju većina je tijela javne vlasti ukazala na to da će se troškovi administrativnog i sudskog izvršavanja povećati ako sankcije

---

<sup>31</sup> SEC(2018) 185.

budu pooštrene. Usto, određeni bi troškovi nastali zbog početnog upoznavanja nacionalnih tijela i sudova s uvođenjem prava na pojedinačne pravne lijekove. Ni jedno tijelo javne vlasti nije dostavilo procjene povećanih ili smanjenih troškova izvršavanja. U troškove za javna tijela za izvršavanje i sudove ubraja se moguće povećanje broja ovršnih i sudskih postupaka. Međutim, ti će troškovi vjerojatno biti nadoknađeni očekivanim sveukupnim smanjenjem stope povrede prava EU-a o zaštiti potrošača zahvaljujući većem odvrćajućem učinku strožih sankcija i boljih pravnih lijekova.

Prijedlog bi donio i uštede trgovcima koji trguju prekogranično zahvaljujući povećanoj usklađenosti pravila. Posebno bi bile bolje objašnjene moguće posljedice za trgovce u slučaju neusklađenosti. To bi dovelo do nižih i točnijih troškova procjene rizika.

U pogledu modernizacije i smanjenja opterećenja, u procjeni učinka izvršena je procjena opcija za (a) transparentnost internetskih tržišta, (b) zaštitu potrošača u vezi s digitalnim uslugama koje se ne isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje i (c) mjere smanjenja opterećenja koje se razmatraju u sljedećem odjeljku o regulatornoj prikladnosti i pojednostavljenju.

Kad je riječ o transparentnosti internetskih tržišta, u procjeni rizika razmatrane su opcije promicanja samoregulacije, koregulacije i zakonodavnih izmjena Direktive 2011/83/EU kojima se uvode dodatni zahtjevi u pogledu informiranja na internetskim tržištima. Samo mali broj dionika ciljanih i javnih savjetovanja dostavio je kvantitativne procjene troškova. Neka velika internetska tržišta izjavila su da bi nova, u potpunosti usklađena, pravila o transparentnosti u određenoj mjeri smanjila troškove, dok druga nisu znala bi li ta pravila dovela do smanjenja troškova. Od četiri internetska tržišta koja su odgovorila na pitanje o troškovima, dva su navela da bi troškovi usklađivanja s novim zahtjevima u pogledu informiranja (jednokratni i tekući troškovi) bili opravdani, jedno ih nije smatralo opravdanima, a jedno nije znalo.

Proširenje područja primjene CRD-a na „besplatne” digitalne usluge predstavlja objašnjenje zakonodavstva koje bi podrazumijevalo umjerene troškove za poduzeća zbog prilagodbe njihovih internetskih stranica/internetskog sučelja. Mala i srednja poduzeća procijenila su da bi srednja vrijednost godišnjih troškova za proširenje područja primjene Direktive 2011/83/EU na digitalne usluge koje se ne isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje iznosila 33 EUR za zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja te 50 EUR za pravo odustajanja.

Izmjena Direktive 2005/29/EZ u kojoj se navodi da države članice mogu donositi pravila kojima štite zakonite interese potrošača u pogledu posebno agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili komercijalnih izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima ako su takva ograničenja opravdana na temelju javnog poretka ili poštovanja privatnog života nužna je kako bi se objasnio odnos između direktive i nacionalnih pravila u pogledu takvih marketinških aktivnosti.

Neke države članice uvele su zabrane ili ograničenja za posebne vrste prodaje izvan poslovnih prostorija, poput nezatražene prodaje po kućama, također radi zaštite privatnog života i javnog poretka. Iako su u suprotnosti s potpuno usklađenom prirodom Direktive 2005/29/EZ, takva ograničenja nemaju nikakav ili imaju vrlo ograničen prekogranični učinak (zbog same prirode prodaje izvan poslovnih prostorija). Takva ograničenja stoga ne bi znatno utjecala na jedinstveno tržište. Predloženom promjenom priznalo bi se postojeće stanje u nekim državama članicama koje su uvele određena ograničenja u pogledu prodaje po kućama i/ili prodajnih izleta. Svaki daljnji utjecaj ovisio bi o iskorištavanju te mogućnosti u drugim državama članicama. Stoga se smatralo da objašnjenje mogućnosti država članica da uvedu

takva ograničenja na temelju javnog poretka ili zaštiti privatnosti potrošača nema izravni utjecaj na jedinstveno tržište te da je u skladu s načelom supsidijarnosti.

Izmjena Direktive 2005/29/EZ koja se odnosi na „dvojni kvalitetu” proizvoda nužna je kako bi se osigurala veća pravna jasnoća tijelima država članica odgovornima za izvršenje direktive. Komisija je to pitanje razmatrala u Smjernicama od 25. svibnja 2016. o primjeni Direktive 2005/29/EZ<sup>32</sup> i nedavno u Obavijesti Komisije od 26.9.2017. „o primjeni zakonodavstva EU-a o hrani i pravima potrošača na pitanja dvojne kvalitete proizvoda – konkretni slučaj prehrambenih proizvoda”<sup>33</sup>. Međutim, iskustvo s izvršavanjem pokazuje da bi za nacionalna tijela bilo korisno kad bi se mogla osloniti na specifičan skup odredaba. One su nužne kako bi se omogućilo učinkovito rješavanje pitanja poslovne prakse koja uključuje stavljanje na tržište nekog proizvoda uz tvrdnju da je identičan istom proizvodu koji je stavljen na tržište u nekoliko drugih država članica, a koji se pritom od njega znatno razlikuje po sastavu ili obilježjima, te tako prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

#### • **Primjerenost propisa i pojednostavljivanje**

Budući da se ovaj Prijedlog donosi kao dio programa REFIT, utvrđivanje regulatornih opterećenja bilo je važan dio temeljnih evaluacija. Te su evaluacije pokazale da opće zakonodavstvo EU-a o zaštiti potrošača ne predstavlja posebno opterećenje, ni u apsolutnom smislu ni u usporedbi s drugim područjima regulacije u EU-u<sup>34</sup>. Uzmemo li se u obzir velike koristi od zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača kojim se štite potrošači i olakšava funkcioniranje jedinstvenog tržišta, u evaluacijama je utvrđeno da ono ima tek ograničen opseg u smislu smanjenja opterećenja.

Budući da se ovim Prijedlogom mijenja zakonodavstvo koje se primjenjuje na sve trgovce, uključujući mikropoduzeća, ne postoje materijalni razlozi za izuzeće mikropoduzeća iz primjene ovog Prijedloga. Mikropoduzeća će vjerojatno imati osobite koristi od predloženih mjera za smanjenje opterećenja koje se odnose na pravo odustajanja. Uzrok tomu leži u tome što ta poduzeća trenutačno možda imaju manju fleksibilnost za apsorpciju gubitaka zbog tekućih obveza. Predloženo jačanje pravila o sankcijama za raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije vjerojatno će imati manji utjecaj na mikropoduzeća zato što su počinitelji takvih povreda obično veća poduzeća, na koja se tada primjenjuju usklađene aktivnosti izvršavanja CPC-a.

Prva izmjena koja se odnosi na pravo odustajanja ukida obvezu trgovca da prihvati povrat robe čak i kada su potrošači tu robu upotrebljavali u većoj mjeri nego što je dozvoljeno. Mala i srednja poduzeća navela su godišnje gubitke u prosječnom iznosu od 2223 EUR (srednja vrijednost 100 EUR) nastale zbog postojeće obveze da prihvate takvu „pretjerano isprobanu robu”. Mišljenja poslovnih udruga i poduzeća ukazuju i na to da će trgovci, a posebice mala i srednja poduzeća, imati koristi od smanjenja tog opterećenja. Kad je riječ o obvezi trgovca da izvrši povrat novca potrošačima prije nego što dobije priliku pregledati vraćenu robu, prosječni procijenjeni godišnji gubici zbog postojećih pravila navedeni u odboru za MSP-ove iznosili su 1 212 EUR (srednja vrijednost 0). Mišljenja poslovnih udruga i poduzeća ukazuju i na to da će trgovci, a posebice mala i srednja poduzeća, imati koristi od smanjenja tog opterećenja.

---

<sup>32</sup> SWD(2016)163 final.

<sup>33</sup> COM(2017) 6532.

<sup>34</sup> Više informacija dostupno je u poglavlju 6.2.4. Izvješća o provjeri prikladnosti.

O ukidanju obveze trgovca da navede informacije o politici rješavanja pritužbi u fazi oglašavanja bila je dostupna vrlo ograničena količina kvantitativnih podataka. Međutim, mišljenja koja su izrazile poslovne udruge ukazuju na srednje do znatne uštede za poduzeća. Kad je riječ o ukidanju obveze trgovaca da prikažu broj telefaksa i navedu suvremenije načine komunikacije (poput internetskog obrasca) kao alternativu adresi elektroničke pošte, činjenica da mnogi trgovci te suvremenije načine komunikacije već nude svojim potrošačima (uz adresu elektroničke pošte) ukazuje na to da su oni učinkovitiji od elektroničke pošte. Ukidanje obveze prikazivanja broja telefaksa možda neće utjecati na troškove zato što je to trenutačno obvezno samo za onu nekolicinu trgovaca koji još se uvijek koriste telefaksom u komunikaciji s potrošačima.

Sve izmjene u Prijedlogu formulirane su na tehnološki neutralan način kako bi se osiguralo da uskoro ne zastare zbog najnovijih tehnoloških kretanja. Stoga je postojeća definicija „internetskih tržišta” u drugom zakonodavstvu EU-a ažurirana kako bi se uklonila posebna upućivanja na konkretnu tehnologiju, poput „internetskih stranica”, i osigurala održivost u budućnosti. Proširenjem područja primjene Direktive 2011/83/EU na digitalne usluge koje se ne isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje riješila bi se trenutačna situacija u pogledu digitalnih transakcija za potrošače, i to uvođenjem pravila koja su neutralna u pogledu sadržaja te održiva u budućnosti. Time bi se dopunila pravila EU-a o zaštiti podataka. Promjene pravila Direktive 2011/83/EU o sredstvima komunikacije tehnološki su neutralne i stoga održive u budućnosti. To je potrebno jer će se upućivati na druga sredstva komunikacije koja potrošaču omogućuju da pohrani sadržaj komunikacije, a ne na određenu tehnologiju.

- **Temeljna prava**

Prijedlog je u skladu s člankom 38. Povelje o temeljnim pravima, prema kojem je EU dužan osigurati visoki stupanj zaštite potrošača. Mjere kojima se: (a) poboljšava usklađenost sa zakonodavstvom koje se odnosi na zaštitu potrošača i (b) moderniziraju pravila o zaštiti potrošača u pogledu internetskih tržišta i digitalnih usluga povećavaju razinu zaštite potrošača. I poboljšane bi mogućnosti pojedinačne pravne zaštite od nepoštene poslovne prakse pridonijele osiguranju prava na učinkovit pravni lijek iz članka 47. Povelje. Konačno, Prijedlog poštuje pravo na zaštitu osobnih podataka pojedinaca iz članka 8. Povelje te pravo država članica da ograniče određene oblike i aspekte prodaje izvan poslovnih prostorija kako bi se osigurala usklađenost poštovanja privatnog života potrošača s člankom 7. Povelje.

Mjere za smanjenje opterećenja koje se odnose na (a) pravo odustajanja, (b) pojednostavnjenje zahtjeva za informiranje i (c) modernizaciju sredstava komunikacije pridonijet će provedbi članka 16. Povelje, kojim se jamči sloboda poduzetništva u skladu s pravom EU-a te nacionalnim zakonima i praksom. Istovremeno, pojednostavnjenje zahtjeva u pogledu informiranja i modernizacija sredstava komunikacije neće dovesti ni do kakvog značajnog smanjenja zaštite potrošača. Mjere u pogledu prava odustajanja unose veću ravnotežu u prava i obveze trgovaca i potrošača. Njima se, naime, ukidaju neopravdana opterećenja, a pritom se utječe tek na mali dio potrošača.

#### **4. UTJECAJ NA PRORAČUN**

Prijedlog nema nikakav utjecaj na proračun EU-a.

#### **5. OSTALI DIJELOVI**

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

Komisija će ocijeniti djelotvornost, učinkovitost, relevantnost, dosljednost i dodanu vrijednost EU-a ove intervencije u skladu s pokazateljima utvrđenima u procjeni učinka. Ti pokazatelji mogu služiti kao temelj za evaluaciju koju bi trebalo predstaviti najranije pet godina nakon početka primjene kako bi se osigurala dovoljna količina raspoloživih podataka nakon potpune provedbe u svim državama članicama.

Sveobuhvatna statistika o internetskoj trgovini u EU-u i, točnije, internetskoj maloprodaji dostupna je u bazi podataka Eurostata. Ti bi se podaci mogli upotrijebiti kao primarni izvor podataka za evaluaciju. Njih će se dopuniti reprezentativnim istraživanjima među potrošačima i trgovcima na malo u EU-u koja se redovito provode za Pregled potrošačkih tržišta i objavljuju dva puta godišnje. U tim se istraživanjima ispituju iskustva i percepcije, koja predstavljaju dva važna čimbenika koja utječu na ponašanje potrošača i poduzeća na jedinstvenom tržištu. U okviru praćenja provest će se i javno savjetovanje te ciljane istraživanja u kojima će sudjelovati posebne skupine dionika (potrošači, kvalificirani subjekti, internetska tržišta, trgovci koji pružaju digitalne usluge koje se ne isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje). Kad je riječ o samoj poslovnoj perspektivi, ona će biti predmet istraživanja među trgovcima na malo koje se redovito provodi za Pregled potrošačkih uvjeta te ciljanih istraživanja koja se provode među internetskim tržištima i pružateljima „besplatnih” digitalnih usluga.

Ti će se prikupljeni podaci uključiti i u izvješće Komisije o prenošenju i provedbi. Usto, Komisija će nastaviti održavati blizak kontakt s državama članicama i svim relevantnim dionicima kako bi pratila učinke mogućeg zakonodavnog akta. Kako bi se ograničilo dodatno administrativno opterećenje država članica i privatnog sektora zbog prikupljanja informacija za praćenje, predloženi se pokazatelji praćenja oslanjaju na postojeće izvore podataka kad god je to moguće.

Prikupljanjem podataka nastojat će se preciznije utvrditi u kojoj bi se mjeri promjene u pokazateljima mogle pripisati Prijedlogu. Na primjer, iako bi se moglo očekivati da će se zbog uživanja istih prava diljem EU-a povećati povjerenje potrošača u ostvarivanje prava u prekograničnim transakcijama te da će se tako smanjiti šteta koju trpe, na udio potrošača kojima su na raspolaganju učinkoviti pravni lijekovi utjecat će i drugi čimbenici. Takvi relevantni čimbenici opisani su u odlomku koji sadržava opis problema. Istraživanja provedena za Pregled potrošačkih tržišta za većinu pokazatelja imaju vremenske nizove, omogućujući u načelu (s pomoću statističke analize) razlikovanje utjecaja određene inicijative politike od širih trendova.

- **Dokumenti s obrazloženjima (za direktive)**

Budući da se ovim Prijedlogom unose posebne izmjene u četiri postojeće direktive, države članice trebale bi dostaviti Komisiji tekst posebnih izmjena nacionalnih odredaba ili, ako takvih izmjena nema, objasniti kojom se posebnom nacionalnom odredbom već provode izmjene predviđene Prijedlogom.

- **Detaljno obrazloženje posebnih odredbi prijedloga**

#### **Članak 1. – Izmjene Direktive 2005/29/EZ**

Člankom 1. Prijedloga mijenja se Direktiva 2005/29/EZ u dvjema glavnim točkama: uvodi se pravo na pojedinačne pravne lijekove za potrošače i jačaju se pravila o sankcijama. Prijedlogom se objašnjava i primjena postojećih pravila Direktive o skrivenom oglašavanju i zavaravajućem oglašavanju proizvoda „dvoje kvalitete”. Konačno, Prijedlogom se rješava pitanje nacionalnih pravila o posebnim oblicima prodaje izvan poslovnih prostorija.

Kad je riječ o **pojedinačnim pravnim lijekovima za potrošače**, u Direktivu 2005/29/EZ umeće se članak 11.a kojim se od država članica zahtijeva dostupnost određenih posebnih oblika ugovornih i neugovornih pravnih lijekova u nacionalnom pravu u slučajevima povrede Direktive 2005/29/EZ. Uvođenjem prava na pojedinačne pravne lijekove u Direktivu ovlastilo bi se žrtve nepoštenih poslovnih praksa na pokretanje postupaka protiv trgovaca te rješavanje problema koje ti trgovci uzrokuju.

Kad je riječ o **sankcijama**, neiscrpan skup zajedničkih za ocjenu težine povreda (isključujući one lakše) uvodi se u članak 13. Direktive. Tijela za izvršavanje bila bi dužna uzeti u obzir te kriterije pri donošenju odluke o izricanju sankcija i njihovoj težini. Ako je sankcija koju treba izreći novčana kazna, tijela bi pri utvrđivanju iznosa novčane kazne trebala uzeti u obzir promet trgovca koji je počinio povredu, njegovu neto dobit te novčane kazne koje su za iste ili slične povrede izrečene u drugim državama članicama. Usto, za „raširene povrede” i „raširene povrede s dimenzijom Unije”, kako su definirane u Uredbi o CPC-u (EU) 2017/2395, države članice dužne su u svojem nacionalnom zakonodavstvu navesti maksimalan iznos novčanih kazna, koji bi trebao iznositi najmanje 4 % prometa koji trgovac koji je počinio povredu ima u predmetnoj državi članici ili predmetnim državama članicama. Slijedom toga, ako nacionalna nadležna tijela koja djeluju u okviru usklađenih aktivnosti izvršavanja CPC-a imenuju jedno nadležno tijelo da izreče jedinstvenu novčanu kaznu, maksimalan mogući iznos kazne trebao bi biti najmanje 4 % ukupnog prometa u svim obuhvaćenim državama članicama.

Kad je riječ o **skrivenom oglašavanju**, potrošači koji upotrebljavaju digitalne aplikacije poput internetskih tržišta, alata za usporedbu, trgovina aplikacijama ili tražilica očekuju „prirodne” ili „organske” rezultate pretraga utemeljene na relevantnosti za njihov upit, a ne na plaćanju trećih strana. Međutim, kako je istaknuto i u smjernicama o provedbi Direktive 2005/29/EZ iz 2016., određeni rezultati pretrage često sadržavaju „plaćeni plasman”, kada treće strane plaćaju za viši položaj ili „plaćeno uvrštavanje”, kada treće strane plaćaju uvrštavanje na popis rezultata pretrage. Plaćeni plasman i plaćeno uvrštavanje često uopće nisu naznačeni ili su naznačeni samo na dvosmislen način koji potrošači ne mogu jasno razlučiti. Relevantne odredbe Direktive 2005/29/EZ o zabrani skrivenog oglašavanja stoga bi trebalo objasniti kako bi se naglasilo da se ne primjenjuju samo na urednički sadržaj u sredstvima priopćavanja nego i na rezultate pretraživanja koji se prikazuju na internetski upit potrošača.

Kad je riječ o posebnim oblicima **prodaje izvan poslovnih prostorija**, izmjenom članka 3. Direktive ovlašćuju se države članice da zaštite zakonite interese potrošača u pogledu agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu (drugim riječima, posjeta koje potrošač nije zatražio, na primjer, ugovaranjem sastanka s trgovcem) te komercijalnih izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima ako su takva ograničenja opravdana na temelju javnog poretka ili zaštite poštovanja privatnog života. Kako bi se osigurala potpuna transparentnost takvih mjera, države članice dužne su o njima obavijestiti Komisiju, koja će te obavijesti učiniti javno dostupnima.

Kad je riječ o **proizvodima „dvoje kvalitete”**, izmjenom članka 6. stavka 2. Direktive izrijekom se propisuje da poslovna praksa koja uključuje stavljanje na tržište nekog proizvoda uz tvrdnju da je identičan istom proizvodu koji je stavljen na tržište u nekoliko drugih država članica, a koji se pritom od njega znatno razlikuje po sastavu ili obilježjima, te tako prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio predstavlja zavaravajuću poslovnu praksu koju bi nadležna tijela trebala ocjenjivati i suzbijati na pojedinačnoj osnovi u skladu s odredbama te direktive.

**Članak 2. – Izmjene Direktive o pravima potrošača 2011/83/EU**

Člankom 2. Prijedloga mijenja se Direktiva 2011/83/EZ u nekoliko točaka.

Izmjene članka 2. Direktive 2011/83/EU donose dodatne definicije digitalnog sadržaja i digitalnih usluga te odgovarajućih ugovora za isporuku tih proizvoda, koje su usklađene s definicijama iz [Direktive o digitalnom sadržaju]. Tim se definicijama u područje primjene Direktive 2011/83/EU uključuju i ugovori za pružanje digitalnih usluga prema kojima potrošač ne obavlja plaćanje novcem već dostavljanjem osobnih podataka. U skladu s [Prijedlogom direktive o digitalnom sadržaju] u definicijama „ugovora o isporuci digitalnog sadržaja” i „digitalnog sadržaja” objašnjava se da se, u odsutnosti novčanog plaćanja, prava i obveze iz Direktive 2011/83/EU neće primjenjivati u slučajevima u kojima trgovac osobne podatke dobivene od potrošača obrađuje isključivo za potrebe isporuke digitalnog sadržaja ili usluge ili u svrhu ispunjavanja zakonskih obveza te ih ne obrađuje ni u koju drugu svrhu. Izmjenama članka 2. uvodi se i definicija „internetskog tržišta” koje je, prema novom članku 6.a, predmet posebnih dodatnih zahtjeva u pogledu predugovornog informiranja.

Članak 5. Direktive 2011/83/EU o zahtjevima u pogledu predugovornog informiranja za ugovore koji nisu ni ugovori na daljinu ni ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija mijenja se radi dosljednosti kako bi, uz već postojeći pojam digitalnog sadržaja, bile obuhvaćene novodefinirane digitalne usluge s obzirom na zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja o interoperabilnosti i funkcionalnosti.

Članak 6. Direktive 2011/83/EU o zahtjevima u pogledu predugovornog informiranja za ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija mijenja se radi dosljednosti kako bi, uz već postojeći pojam digitalnog sadržaja, bile obuhvaćene novodefinirane digitalne usluge s obzirom na zahtjeve u pogledu predugovornog informiranja o interoperabilnosti i funkcionalnosti. Usto, članak 6. mijenja se uklanjanjem telefaksa iz popisa mogućih sredstava komunikacije i omogućivanjem trgovcima upotrebu drugih internetskih sredstava komunikacije kao zamjenskih opcija za tradicionalnu elektroničku poštu.

U Direktivu 2011/83/EU umeće se novi članak 6.a kojim se predviđaju posebni dodatni zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja za internetska tržišta, točnije: (1) opis glavnih parametara na temelju kojih se utvrđuje poredak različitih ponuda, (2) je li treća strana koja nudi proizvod trgovac ili ne, (3) primjenjuju li se prava potrošača koja proizlaze iz prava EU-a o zaštiti potrošača na predmetni ugovor i (4) ako je ugovor sklopljen s trgovcem, koji je trgovac odgovoran za to da u pogledu predmetnog ugovora osigura prava potrošača koja proizlaze iz prava EU-a o zaštiti potrošača.

Članak 7. Direktive 2011/83/EU, kojim se utvrđuju posebne formalne obveze za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija, mijenja se kako bi se izričito navelo da se obveza trgovaca iz stavka 3. da pribave izričit pristanak potrošača za trenutačno izvršavanje usluga odnosi samo na usluge koje se isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje. Ta je izmjena nužna zbog proširenja područja primjene Direktive na digitalne usluge koje se ne isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje zato što je obveza izričitog pristanka relevantna samo za obračunavanje novčane naknade koju potrošač mora platiti trgovcu za korištenje usluga tijekom roka za odustajanje ako potrošač odluči ostvariti pravo odustajanja.

Članak 8. Direktive 2011/83/EU, kojim se predviđaju posebni formalni zahtjevi za ugovore na daljinu, mijenja se u nekoliko točaka. Prvo, u stavku 4. predviđa se izuzimanje uzorka obrasca za odustajanje iz zahtjeva u pogledu informiranja putem sredstva daljinske komunikacije koje se upotrebljava za sklapanje ugovora ako to sredstvo za prikazivanje informacija omogućuje ograničeni prostor ili vrijeme, uključujući telefonske pozive. To je nužno zato što se pisani uzorak obrasca za odustajanje potrošaču ne može dostaviti putem telefonskog poziva, a putem drugih sredstava komunikacije obuhvaćenih člankom 8. stavkom 4. može biti nemoguće

dostaviti ga na način koji je pristupačan korisnicima. U tim je slučajevima dovoljno uzorak obrasca za odustajanje staviti potrošaču na raspolaganje na drugi način, primjerice na internetskoj stranici trgovca, te ga uključiti u potvrdu ugovora na trajnom nosaču podataka.

Stavak 8. mijenja se slično članku 7. stavku 3. kako je prethodno opisano.

U članku 13. Direktive 2011/83/EU, koji se odnosi na obveze trgovca u slučaju odustajanja briše se obveza trgovca na povrat novca potrošaču čak i prije primitka vraćene robe. Stoga trgovac uvijek ima pravo odbiti povrat novca dok vraćena roba ne stigne i dok trgovac ne dobije priliku da je pregleda. Dodana su upućivanja na Opću uredbu o zaštiti podataka i [Direktivu o digitalnom sadržaju] koja se odnose na obveze trgovca u pogledu upotrebe podataka potrošača nakon raskida ugovora.

Članak 14. Direktive 2011/83/EU, koji se odnosi na obveze potrošača u slučaju odustajanja, mijenja se te se ukida pravo potrošača da vrate robu čak i ako su je upotrebljavali više nego što je to potrebno da bi je isprobali, što podliježe obvezi plaćanja za umanjenju vrijednost. Dodaje se odredba slična odgovarajućem pravilu iz Direktivi o digitalnom sadržaju koja se odnosi na obveze potrošača da se suzdrži od upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga nakon raskida ugovora. Konačno, stavak 4. točka (b), u kojoj je utvrđena ugovorna sankcija u slučaju da trgovac ne poštuje obveze na informiranje u pogledu digitalnog sadržaja, mijenja se radi dosljednosti te se iz popisa alternativnih razloga za tu sankciju uklanja izostanak potvrde izričitog pristanka potrošača kojim je potvrdio da time gubi pravo odustajanja u skladu s izuzetkom utvrđenim u članku 16. točki (m). Budući da se članak 14. odnosi na posljedice prava odustajanja, taj je zahtjev nevažan jer izričiti pristanak i potvrda rezultiraju efektivnim gubitkom prava odustajanja prema članku 16. točki (m).

Članak 16., koji se odnosi na izuzetke od prava odustajanja, mijenja se u nekoliko točaka. Prvo, točka (a) mijenja se kako bi se osigurala dosljednost s člankom 7. stavkom 3. i člankom 8. stavkom 7. u pogledu obveza trgovca kada potrošač želi trenutačno izvršavanje usluga. Drugo, točka (m), u kojoj se predviđa izuzeće od prava odustajanja od digitalnog sadržaja isporučena na materijalnom nosaču podataka ako je potrošač prethodno dao pristanak za početak izvršavanja prije isteka roka odustajanja i pristao na to da time gubi pravo odustajanja, mijenja se kako bi se ta dva uvjeta primjenjivala samo na sadržaj koji se isporučuje u zamjenu za novčano plaćanje. Cilj je osigurati dosljednost s člankom 14. stavkom 4. točkom (b), kojom se predviđa ugovorna sankcija u slučaju u kojem trgovac ne ispuni tu obvezu, zbog čega potrošač ne mora platiti iskorišteni digitalni sadržaj. Obveza pribavljanja izričitog pristanka i potvrde potrošača stoga relevantna samo za digitalni sadržaj koji se isporučuje u zamjenu za novčano plaćanje. Konačno, dodaje se nova točka (n) kako bi se iz prava odustajanja izuzela roba koju je potrošač upotrebljavao više nego što je to bilo potrebno da bi je isprobao.

Članak 24. Direktive 2011/83/EU o sankcijama mijenja se slično članku 13. o sankcijama u Direktivi 2005/29/EZ kako je prethodno opisano.

### **Članak 3. – Izmjene Direktive o nepoštenim ugovornim odredbama 93/13/EEZ**

U Direktivu 93/13/EEZ umeće se novi članak o sankcijama slično članku 13. o sankcijama u Direktivi 2005/29/EZ kako je prethodno opisano.

### **Članak 4. – Izmjene Direktive o isticanju cijena 98/6/EZ**

Članak 8. Direktive 98/6/EZ o sankcijama mijenja se slično članku 13. o sankcijama u Direktivi 2005/29/EZ kako je prethodno opisano.

## Prijedlog

**DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993., Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila EU-a o zaštiti potrošača**

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,  
uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,  
uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,  
nakon prosljeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,  
uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora<sup>35</sup>,  
u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,  
budući da:

- (1) Člankom 169. stavkom 1. i člankom 169. stavkom 2. točkom (a) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđa se da Unija treba doprinositi postizanju visokog stupnja zaštite potrošača primjenom mjera usvojenih na temelju njegova članka 114. Člankom 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima predviđa se da politike Unije moraju osigurati visoku razinu zaštite potrošača.
- (2) Zakonodavstvo koje se odnosi na zaštitu potrošača trebalo bi djelotvorno primjenjivati diljem Unije. Međutim, sveobuhvatnom provjerom prikladnosti direktiva u području potrošačkog i tržišnog prava koju je Komisija izvršila 2016. i 2017. u okviru Programa za prikladnost i učinkovitost propisa (REFIT) zaključeno je da je djelotvornost zakonodavstva Unije u području zaštite potrošača ugrožena zbog nedostatka svijesti među trgovcima i potrošačima te zbog nedovoljne stope izvršavanja i ograničenih mogućnosti pravne zaštite potrošača.
- (3) Unija je već poduzela niz mjera kako bi postigla veću osviještenost potrošača, trgovaca i pravnih stručnjaka o pravima potrošača te kako bi poboljšala izvršavanje prava potrošača i njihovu pravnu zaštitu. Međutim, nedostaci su i dalje prisutni te se osobito ogledaju u nepostojanju uistinu učinkovitih i proporcionalnih sankcija za odvracanje od povreda i njihovo sankcioniranje u nacionalnim zakonima, nedovoljnim pojedinačnim pravnim lijekovima za potrošače koji pretrpe štetu zbog povreda

---

<sup>35</sup> SL C , , str. .

nacionalnog zakonodavstva kojim se prenosi Direktiva 2005/29/EZ<sup>36</sup> te nedostacima postupka za dobivanje sudskog naloga prema Direktivi 2009/22/EZ<sup>37</sup>. Revizija postupka za dobivanje sudskog naloga trebala bi biti predmet posebnog instrumenta o izmjeni i zamjeni Direktive 2009/22/EZ.

- (4) Direktive 98/6/EZ<sup>38</sup>, 2005/29/EZ i 2011/83/EU<sup>39</sup> uključuju zahtjeve prema državama članicama da predvide učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće sankcije za suzbijanje povreda nacionalnih odredaba kojima se te direktive prenose. Usto, u članku 21. Uredbe (EU) br. 2017/2394<sup>40</sup> o koordiniranoj zaštiti potrošača (CPC) državama članicama propisuje se obveza da poduzimaju mjere izvršavanja, uključujući izricanje sankcija, na djelotvoran, učinkovit i koordiniran način radi ostvarivanja prestanka ili zabrane raširenih povreda ili raširenih povreda s dimenzijom Unije.
- (5) Postojeća nacionalna pravila o sankcijama znatno se razlikuju diljem Unije. Konkretno, nametanje učinkovitih, proporcionalnih i odvraćajućih novčanih kazna za raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije trgovcima koji ih počinje ne osiguravaju sve države članice. Zbog dosljednosti među različitim direktivama o zaštiti potrošača pitanje sankcija trebalo bi rješavati na horizontalnoj razini preispitivanjem postojeća pravila o sankcijama u direktivama 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU te uvođenjem novih pravila o sankcijama u Direktivi 93/13/EEZ<sup>41</sup>.
- (6) Kako bi se olakšala dosljednija primjena sankcija, osobito pri povredama unutar Unije, raširenim povredama i raširenim povredama s dimenzijom Unije iz Uredbe (EU) br. 2017/2394, trebalo bi uvesti neiscrpan skup zajedničkih kriterija za primjenu novčanih kazna. Kriteriji bi trebali obuhvatiti prekograničnu prirodu povrede, odnosno odgovor na pitanje je li se povredom naštetilo i potrošačima u drugim državama članicama. U obzir bi trebalo uzeti i pravnu zaštitu koju trgovac pruži potrošačima za nanesenu štetu. Ponavlja li isti počinitelj povrede, to ukazuje na sklonost ka vršenju takvih povreda te stoga ukazuje na težinu postupanja i, prema tome, potrebu da se razina sankcije poveća kako bi se postiglo djelotvorno odvraćanje. Kriterij ostvarene financijske dobiti ili izbjegnutih gubitaka zbog povrede posebno je važan ako su nacionalnim pravom propisane novčane kazne kao sankcije i maksimalna novčana kazna određena je kao postotak prometa trgovca te ako se povreda odnosi samo na jedno tržište na kojem trgovac posluje ili na nekoliko njih.

---

<sup>36</sup> Direktiva 2005/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).

<sup>37</sup> 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.).

<sup>38</sup> Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998., str. 27.).

<sup>39</sup> 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.).

<sup>40</sup> Uredba (EU) br. 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (OJ L 345, 27.12.2017, str. 1).

<sup>41</sup> Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.).

- (7) Usto, pri izricanju sankcija u obliku novčanih kazna trebalo bi uzeti u obzir godišnji promet i dobit trgovca koji je počinio povredu i sve novčane kazne koje su trgovcu izrečene u drugim državama članicama za istu povredu, posebice u kontekstu raširenih povreda prava o zaštiti potrošača i raširenih povreda s dimenzijom Unije koje podliježu koordiniranim mehanizmima istrage i izvršavanja u skladu s Uredbom (EU) br. 2017/2394.
- (8) Taj neiscrpan skup zajedničkih kriterija za primjenu sankcija možda neće biti relevantan pri odlučivanju o sankcijama za svaku povredu, posebice ne za lakše povrede. Države članice trebale bi uzeti u obzir i druga opća pravna načela koja se primjenjuju pri nametanju sankcija, poput načela *non bis in idem*.
- (9) Kako bi se osiguralo da tijela država članica mogu nametati učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće sankcije za raširene povrede prava o zaštiti potrošača i raširene povrede s dimenzijom Unije koje podliježu koordiniranim mehanizmima istrage i izvršavanja u skladu s Uredbom (EU) br. 2017/2394, trebalo bi uvesti novčane kazne kao obvezni element sankcija za takve povrede. Kako bi osigurale odvraćajući učinak novčanih kazna, države članice u svojem bi nacionalnom pravu trebale odrediti maksimalnu novčanu kaznu za takve povrede u iznosu od najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u predmetnoj državi članici.
- (10) Ako na temelju primjene mehanizma za koordinaciju prema Uredbi (EU) br. 2017/2394 nacionalno nadležno tijelo u smislu te uredbe nametne novčanu kaznu trgovcu odgovornom za široku povredu ili široku povredu s dimenzijom Unije, trebalo bi moći nametnuti novčanu kaznu u iznosu od najmanje 4 % godišnjeg prometa trgovca u svim državama članicama obuhvaćenima koordiniranim aktivnostima izvršavanja.
- (11) Države članice ne bi trebalo sprečavati da u svojem nacionalnom pravu zadrže ili u njega uvedu više maksimalne novčane kazne utemeljene na prometu za široke povrede i široke povrede s dimenzijom Unije prava o zaštiti potrošača, kako je utvrđeno u Uredbi EU br. 2017/2394. Zahtjev da se iznos novčane kazne postavi na razinu od najmanje 4 % prometa trgovca ne bi se trebao primjenjivati na dodatna pravila država članica o periodičnim kaznenim plaćanjima, poput dnevnih novčanih kazna, za neusklađenost s nekom odlukom, rješenjem, mjerom privremene pravne zaštite, obvezom trgovca ili drugom mjerom čiji je cilj zaustavljanje povrede.
- (12) Pri donošenju odluke o namjeni prihoda od novčanih kazna države članice trebale bi uzeti u obzir krajnji cilj zakonodavstva o zaštiti potrošača i njegova izvršavanja, a to je zaštita općih interesa potrošača. Stoga bi države članice u okviru svojih nadležnosti trebale razmotriti mogućnost da se barem dio prihoda od novčanih kazna dodijeli aktivnostima za unapređivanje zaštite potrošača, poput pružanja potpore potrošačkim pokretima ili aktivnostima čiji je cilj osnaživanje potrošača.
- (13) U okviru Direktive 2005/29/EZ trebalo bi poboljšati pristup pojedinačnim pravnim lijekovima za potrošače koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse kako bi ih se dovelo u položaj u kojem bi bili bez nepoštene poslovne prakse. Iako je prvotna namjena te direktive bila ponajprije urediti tržišno ponašanje trgovaca na temelju javnog izvršavanja, iskustvo od više od deset godina primjene ukazuje na nedostatke u smislu nepostojanja jasnog okvira kojim se utvrđuju prava na pojedinačne pravne lijekove.

- (14) Nacionalna se pravila o pojedinačnim pravnim lijekovima za potrošače koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse razlikuju. Trenutačna situacija, u kojoj je državama članicama u velikoj mjeri prepušteno da određuju hoće li i na koji način pravni lijekovi biti na raspolaganju, sprečava potpunu djelotvornost Direktive 2005/29/EZ. Direktiva stoga i dalje ima potencijal da u potpunosti ostvari svoju dvojni svrhu, a to je doprinos pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i postizanje visoke razine zaštite potrošača. Usprkos postojećim mogućnostima primjene pravnog lijeka prema nacionalnom pravu provjerom prikladnosti nisu pronađeni značajni primjeri sudske prakse u kojima su žrtve nepoštene poslovne prakse zatražile pravnu zaštitu. To je u suprotnosti s činjenicom da je nepoštena poslovna praksa najčešći problem povezan s pravima potrošača u cijeloj Europi. To ukazuje na to da postojeće mogućnosti primjene pravnog lijeka ne jamče rješavanje problema potrošača ako su im prekršena prava iz te direktive. Stoga bi se uvođenjem jasnog okvira za pojedinačne pravne lijekove olakšalo privatno izvršavanje i dopunila postojeća obveza država članica da osiguraju odgovarajuća i učinkovita sredstva za izvršavanje usklađenosti s tom direktivom. To bi bilo u skladu i s pristupom pojedinačnim pravnim lijekovima u drugim direktivama o zaštiti potrošača, poput Direktive 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ, te bi osiguralo usklađenu i dosljednu primjenu pravne stečevine u području zaštite potrošača.
- (15) Države članice trebale bi osigurati dostupnost pravnih lijekova potrošačima koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštenih poslovnih praksa kako bi se uklonile sve njihove posljedice. Kako bi se ostvario taj cilj, države članice trebale bi na raspolaganje staviti ugovorne i neugovorne pravne lijekove. Ugovorni pravni lijekovi koje osigurava država članica trebali bi uključivati barem pravo na raskid ugovora. Neugovorni pravni lijekovi propisani nacionalnim pravom trebali bi uključivati barem pravo na naknadu štete. Države članice ne bi bile spriječene da u svojem nacionalnom pravu zadrže ili u njega uvedu dodatne pravne lijekove za potrošače koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse kako bi se osiguralo potpuno uklanjanje posljedica takve prakse.
- (16) Provjerom prikladnosti direktiva u području potrošačkog i tržišnog prava te usporednom evaluacijom Direktive 2011/83/EU utvrđen je niz područja u kojima bi trebalo modernizirati postojeća pravila o zaštiti potrošača i smanjiti nerazmjerno opterećenje trgovaca.
- (17) Ako se potrošačima proizvodi nude na internetskim tržištima, u davanje predugovornih informacija propisanih Direktivom 2011/83/EU uključeni su i internetsko tržište i treći dobavljač. Potrošači koji koriste internetsko tržište stoga možda ne razumiju u potpunosti tko su njihovi ugovorni partneri i kako to utječe na njihova prava i obveze.
- (18) Internetska tržišta za potrebe bi se Direktive 2011/83/EU trebala definirati slično kao u Uredbi (EU) 524/2013<sup>42</sup> i Direktivi 2016/1148/EU<sup>43</sup>. Međutim, definiciju bi trebalo ažurirati i formulirati na tehnološki neutralniji način kako bi se njome obuhvatile nove

---

<sup>42</sup> Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova) (SL L165 od 18.6.2013., str. 1.).

<sup>43</sup> Direktiva (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. srpnja 2016. o mjerama za visoku zajedničku razinu sigurnosti mrežnih i informacijskih sustava širom Unije (SL L 194, 19.7.2016., str. 1.).

tehnologije. Stoga je, umjesto na „internetsku stranicu”, prikladno upućivati na pojam „internetsko sučelje”, kako je utvrđeno u Uredbi (EU) 2018/302<sup>44</sup>.

- (19) Direktivom 2011/83/EU stoga bi trebalo propisati posebne zahtjeve u pogledu transparentnosti za internetska tržišta kako bi potrošači koji koriste internetska tržišta bili informirani o glavnim parametrima na temelju kojih se utvrđuje poredak ponuda, o tome sklapaju li ugovor s trgovcem ili s nekim tko nije trgovac (primjerice s drugim potrošačem), primjenjuje li se pravo o zaštiti potrošača te koji je trgovac odgovoran za izvršavanje ugovora i osiguranje prava potrošača ako se ona primjenjuju. Te bi informacije trebale biti navedene na jasan i razumljiv način, a ne samo upućivanjem na njih u standardnim uvjetima ili sličnom ugovornom dokumentu. Zahtjevi u pogledu informiranja za internetska tržišta trebali bi biti razmjerni i doprinositi postizanju ravnoteže između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti internetskih tržišta. Od internetskih tržišta ne bi se trebalo zahtijevati da navode konkretna prava potrošača pri informiranju potrošača o njihovoj primjenjivosti ili neprimjenjivosti. Informacije koje treba navesti u pogledu odgovornosti za osiguranje prava potrošača ovise o ugovornom sporazumu između internetskog tržišta i relevantnih trećih trgovaca. Internetsko tržište može uputiti na trećeg trgovca kao jedinog odgovornog za osiguranje prava potrošača ili opisati svoje posebne odgovornosti u slučajevima u kojima preuzima odgovornost za određene aspekte ugovora, na primjer, isporuku ili ostvarivanje prava odustajanja. Obveza pružanja informacija o glavnim parametrima na temelju kojih se utvrđuje poredak rezultata pretraživanja ne dovodi u pitanje bilo kakve poslovne tajne o osnovnim algoritmima. Te bi informacije trebale sadržavati objašnjenja glavnih zadanih parametara koje tržište upotrebljava, ali ne trebaju biti prikazane na prilagođen način za svaki pojedini upit za pretraživanje.
- (20) U skladu s člankom 15. stavkom 1. Direktive 2000/31/EZ<sup>45</sup> od internetskih tržišta ne bi se trebalo zahtijevati da provjeravaju pravni status trećih dobavljača. Umjesto toga, internetsko tržište od trećih bi dobavljača proizvoda na internetskom tržištu trebalo zahtijevati da navedu svoj status trgovca ili netrgovca za potrebe prava o zaštiti potrošača te da mu dostave te informacije.
- (21) Digitalni sadržaj i digitalne usluge često se isporučuju na internetu na temelju ugovora prema kojima potrošač trgovcu ne plaća novčani iznos nego mu dostavlja osobne podatke. Pri pružanju digitalnih usluga trgovac je tijekom trajanja ugovora stalno uključen kako bi potrošaču omogućio korištenje usluga, na primjer, izradu, obradu ili dijeljenje podataka u digitalnom obliku ili pristup takvim podacima. Primjeri su digitalnih usluga pretplatnički ugovori za platforme sa sadržajem, pohranu podatak u oblaku, elektroničku pošta, društvene medije i aplikacije u oblaku. Stalna uključenost pružatelja usluga opravdava primjenu pravila o pravu odustajanja iz Direktive 2011/83/EU, kojima se potrošaču djelotvorno omogućuje da isproba uslugu i u roku od 14 dana od sklapanja ugovora odluči hoće li je zadržati ili ne. Suprotno tome, ugovori o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka odlikuju se jednokratnim djelovanjem trgovca u vidu isporuke potrošaču

<sup>44</sup> Uredba (EU) br. 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 60 I, 2.3.2018., str. 1).

<sup>45</sup> Direktiva 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini) (SL L 178, 17.7.2000., str. 1.).

određenog dijela ili dijelova digitalnog sadržaja, poput konkretnih muzičkih ili videozapisa. Ta jednokratna priroda pružanja digitalnog sadržaja temelj je izuzeća od prava odustajanja prema članku 16. točki (m) Direktive 2011/83/EU, prema kojem potrošač gubi pravo odustajanja ako je izvršavanje ugovora započelo, poput preuzimanja ili strujanja konkretnog sadržaja.

- (22) Direktiva 2011/83/EU već se primjenjuje na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka (tj. isporuci digitalnog sadržaja na internetu), bez obzira na to plaća li potrošač cijenu novcem ili dostavlja osobne podatke. Suprotno tome, Direktiva 2011/83/EU primjenjuje se samo na ugovore o uslugama, uključujući ugovore o digitalnim uslugama, prema kojima potrošač vrši plaćanje ili se na njega obvezuje. Posljedično, ta se Direktiva ne primjenjuje na ugovore o digitalnim uslugama prema kojima potrošač daje osobne podatke trgovcu bez novčanog plaćanja. S obzirom na sličnosti i međusobnu zamjenjivost plaćenih digitalnih usluga i digitalnih usluga koje se isporučuju u zamjenu za osobne podatke, za njih bi trebala važiti ista pravila u skladu s Direktivom 2011/83/EU.
- (23) Trebalo bi osigurati dosljednost između područja primjene Direktive 2011/83/EU i [Direktive o digitalnom sadržaju], koja se primjenjuje na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga prema kojima potrošač trgovcu daje osobne podatke.
- (24) Područje primjene Direktive 2011/83/EU stoga bi trebalo proširiti na ugovore prema kojima trgovac potrošaču isporučuje digitalnu uslugu ili se obvezuje da će je isporučiti, a potrošač daje osobne podatke ili se obvezuje da će ih dati. Slično ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, Direktiva bi se trebala primjenjivati uvijek kada potrošač trgovcu daje osobne podatke ili se obvezuje da će ih dati, osim ako trgovac osobne podatke dobivene od potrošača obrađuje isključivo za potrebe isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te ih ne obrađuje ni u koju drugu svrhu. Svaka obrada osobnih podataka trebala bi biti u skladu s Uredbom (EU) br. 2016/679.
- (25) Ako se digitalni sadržaj i digitalne usluge ne isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje, Direktiva 2011/83/EU ne bi se trebala primjenjivati ni u situacijama u kojima trgovac prikuplja osobne podatke isključivo radi održavanja usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili isključivo u svrhu ispunjavanja zakonskih obveza. U takve bi se situacije mogli ubrajati slučajevi u kojima je registracija potrošača obvezna prema primjenjivim zakonima za potrebe sigurnosti i identificiranja ili slučajevi u kojima programer softvera otvorenog koda prikuplja podatke od korisnika samo radi osiguravanja usklađenosti i interoperabilnosti softvera otvorenog koda.
- (26) Direktiva 2011/83/EU ne bi se trebala primjenjivati ni u situacijama u kojima trgovac prikuplja samo metapodatke, poput IP adrese, povijesti pretraživanja ili drugih informacija koje se prikupljaju i prenose, primjerice, kolačićima, osim ako se ta situacija smatra ugovorom prema nacionalnom pravu. Ne bi se trebala primjenjivati ni u situacijama u kojima je potrošač izložen oglasima isključivo radi ostvarivanja pristupa digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi iako nije sklopio ugovor s trgovcem. Međutim, države članice trebale bi i dalje imati slobodu da prošire primjenu pravila iz Direktive 2011/83/EU na takve situacije ili da na drugi način urede takve situacije koje su izuzete iz područja primjene te Direktive.

- (27) Člankom 7. stavkom 3. i člankom 8. stavkom 8. Direktive 2011/83/EU trgovci se obvezuju da za ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija odnosno ugovore na daljinu pribave prethodni izričit pristanak za početak izvršavanja prije isteka roka odustajanja. U članku 14. stavku 4. točki (a) predviđena je ugovorna sankcija ako trgovac ne ispuní tu obvezu, naime u tom slučaju potrošač ne mora platiti isporučenu uslugu. Obveza pribavljanja izričitog pristanka potrošača stoga je relevantna samo za usluge, uključujući digitalne usluge, koje se isporučuju u zamjenu za novčano plaćanje. Stoga je nužno izmijeniti članak 7. stavak 3. i članak 8. stavak 8. tako da se obveza trgovaca da pribave prethodni pristanak potrošača primjenjuje samo na ugovore o uslugama prema kojima potrošač ima obvezu novčanog plaćanja.
- (28) Člankom 16. točkom (m) Direktive 2011/83/EU propisuje se izuzeće od prava odustajanja od digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je potrošač dao prethodni pristanak za početak izvršavanja prije isteka roka za odustajanje i potvrdio da time gubi pravo odustajanja. U članku 14. stavku 4. točki (b) Direktive 2011/83/EU predviđena je ugovorna sankcija ako trgovac ne ispuní tu obvezu, naime u tom slučaju potrošač ne mora platiti korišteni digitalni sadržaj. Obveza pribavljanja izričitog pristanka i potvrde potrošača stoga je relevantna samo za digitalni sadržaj koji se isporučuje u zamjenu za novčano plaćanje. Stoga je nužno izmijeniti članak 16. točku (m) tako da se obveza trgovaca da pribave prethodni pristanak i potvrdu potrošača primjenjuje samo na ugovore o uslugama prema kojima potrošač ima obvezu novčanog plaćanja.
- (29) U članku 7. stavku 4. Direktive 2005/29/EZ utvrđeni su zahtjevi u pogledu informiranja u slučaju „pozivanja na kupnju” proizvoda po određenoj cijeni. Ti se zahtjevi u pogledu informiranja primjenjuju već u fazi oglašavanja, dok su Direktivom 2011/83/EU propisani ti iste, ali i drugi, detaljniji zahtjevi u pogledu informiranja u kasnijoj, predugovornoj fazi (tj. netom prije nego što potrošač sklopi ugovor). Posljedično, od trgovaca se može zahtijevati da iste informacije navedu pri oglašavanju (npr. oglas na internetskoj stranici sredstva priopćavanja) i u predugovornoj fazi (npr. na stranicama svojih internetskih trgovina).
- (30) Zahtjevi u pogledu informiranja prema članku 7. stavku 4. Direktive 2005/29/EZ obuhvaćaju informiranje potrošača o politici postupanja s pritužbama koju trgovac primjenjuje. Rezultati provjere prikladnosti pokazuju da su te informacije najvažnije u predugovornoj fazi, koja je uređena Direktivom 2011/83/EU. Obvezu da se te informacije navedu u pozivanju na kupnju u fazi oglašavanja iz Direktive 2005/29/EZ stoga bi trebalo izbrisati.
- (31) Člankom 6. stavkom 1. točkom (h) Direktive 2011/83/EU propisuje se obveza trgovaca da potrošačima pruže predugovorne informacije o pravu odustajanja, uključujući uzorak obrasca za odustajanje iz Priloga I.B Direktivi. U članku 8. stavku 4. Direktive 2011/83/EU predviđeni su jednostavniji zahtjevi u pogledu predugovornog informiranja ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućuje ograničeni prostor ili vrijeme, poput telefonskog poziva ili tekstualnih poruka. Zahtjevi u pogledu obveznih predugovornih informacija koje treba navesti putem tog konkretnog sredstva daljinske komunikacije obuhvaćaju informacije o pravu odustajanja iz članka 6. stavka 1. točke (h). Prema tome, obuhvaćaju i dostavu uzorka obrasca za odustajanje iz Priloga I.B Direktivi. Međutim, dostava uzorka obrasca za odustajanje nije moguća kad se ugovor sklapa putem sredstva kao što je telefon, a putem drugih sredstava daljinske komunikacije obuhvaćenih člankom 8. stavkom 4. može biti tehnički neizvediva na način koji je pristupačan korisnicima. Stoga je uzorak obrasca za odustajanje prikladno

izuzeti iz informacija koje su prema članku 8. stavku 4. Direktive 2011/83/EU trgovci svakako dužni dostaviti putem konkretnog sredstva daljinske komunikacije koje se koristi za sklapanje ugovora.

- (32) Člankom 16. točkom (a) Direktive 2011/83/EU propisuje se izuzeće od prava odustajanja od ugovora za usluge koje su u potpunosti izvršene ako je izvršavanje počelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz potvrdu da će svoje pravo na odustajanje izgubiti čim trgovac u potpunosti ispuní ugovor. Suprotno tome, u članku 7. stavku 3. i članku 8. stavku 7. Direktive 2011/83/EU, kojima se utvrđuju obveze trgovca u situacijama u kojima je izvršenje ugovora započelo prije isteka roka za odustajanje, trgovcima se propisuje samo obveza pribavljanja prethodnog izričitog pristanka od potrošača, ali ne i potvrde o gubitku prava odustajanja nakon završetka izvršenja. Kako bi se osigurala dosljednost između prethodno navedenih zakonskih odredaba, nužno je iz članka 16. točke (a) ukloniti upućivanje na potvrdu o gubitku prava odustajanja nakon što je ugovor u potpunosti izvršen.
- (33) Direktivom 2011/83/EU propisuju se u potpunosti usklađena pravila o pravu odustajanja od ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. U tom se kontekstu pokazalo da dvije konkretne obveze predstavljaju nerazmjerno opterećenje za trgovce te da ih treba izbrisati.
- (34) Prva se odnosi na pravo potrošača na odustajanje od ugovora o kupnji sklopljenih na daljinu ili izvan poslovnih prostorija čak i nakon što su robu upotrebljavali više nego što je to potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcioniranja robe. Prema članku 14. stavku 2. Direktive 2011/83/EU potrošač i dalje može odustati od internetske kupnje/kupnje izvan poslovnih prostorija čak i ako je upotrebljavao robu više nego što je to dozvoljeno; međutim, u takvom se slučaju potrošač može smatrati odgovornim za umanjenu vrijednost robe.
- (35) Obveza pristanka na povrat takve robe stvara teškoće trgovcima, od kojih se zahtijeva da procijene „umanjenu vrijednost” vraćene robe i ponovno je prodaju kao rabljenu robu ili je odbace. To narušava ravnotežu između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća koju se nastoji postići Direktivom 2011/83/EU. Stoga bi pravo potrošača na povrat robe u takvim situacijama trebalo izbrisati. U skladu s tom izmjenom trebalo bi prilagoditi i Prilog I. Direktivi 2011/83/EU „Informacije o ostvarenju prava odustajanja”.
- (36) Druga se obveza odnosi na članak 13. Direktive 2011/83/EU, prema kojem se trgovci mogu suzdržati od povrata novca dok ne prime vraćenu robu ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu vratio, ovisno o tomu što se dogodi prvo. Potonja mogućnost u određenim okolnostima može zahtijevati od trgovaca da praktično izvrše povrat novca potrošačima prije nego što prime vraćenu robu i dobiju priliku da je pregledaju. To narušava ravnotežu između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća koju se nastoji postići Direktivom 2011/83/EU. Stoga bi obvezu trgovaca da izvrše povrat novca potrošaču samo na temelju dokaza da je roba poslana natrag trgovcu trebalo izbrisati. U skladu s tom izmjenom trebalo bi prilagoditi i Prilog I. Direktivi 2011/83/EU „Informacije o ostvarenju prava odustajanja”.
- (37) U članku 14. stavku 4. Direktive 2011/83/EU propisuju se uvjeti pod kojima, u slučaju ostvarivanja prava odustajanja, potrošač ne snosi troškove izvršavanja usluga, pružanja komunalnih usluga i isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka. Nakon što je ispunjen bilo koji od tih uvjeta, potrošač nije obavezan platiti cijenu usluge, komunalnih usluga ili digitalnog sadržaja primljena prije ostvarivanja prava odustajanja. Kad je riječ o digitalnom sadržaju, jedan je od tih

nekumulativnih uvjeta nedostavljanje potvrde ugovora, uključujući potvrdu o prethodnom izričitom pristanku potrošača na početak ispunjavanja ugovora prije isteka roka odustajanja i potvrde o posljedičnom gubitku prava odustajanja. Taj uvjet nije relevantan u kontekstu ostvarivanja prava odustajanja zato što je potrošač propisno informiran o gubitku tog prava i zato što je na to pristao. Stoga bi ga trebalo izbrisati iz članka 14. stavka 4. točke (b) kako bi se osigurala i dosljednost s člankom 16. točkom (m), u kojoj je definirano izuzeće od prava odustajanja od digitalnog sadržaja.

- (38) S obzirom na tehnološki razvoj potrebno je ukloniti upućivanje na broj telefaksa iz popisa sredstava komunikacije u članku 6. stavku 1. točki (c) Direktive 2011/83/EU jer se telefaks rijetko upotrebljava i uvelike je zastario. Usto bi trgovcima trebalo omogućiti da kao zamjensku opciju adresi elektroničke pošte navedu druga sredstva komunikacije s potrošačima, na primjer, internetske obrasce i sobe za razgovor (*chat*), pod uvjetom da takva alternativna sredstva omogućuju potrošaču pohranu sadržaja komunikacije na trajnom nosaču podataka slično kao elektronička pošta. U skladu s tom izmjenom trebalo bi prilagoditi i Prilog I. Direktivi „Informacije o ostvarenju prava odustajanja”.
- (39) U instrumente koji se mijenjaju ovom Direktivom trebalo bi radi objašnjenja primjene određenih pravila uvesti određeni broj dodatnih izmjena.
- (40) Točku 11. Priloga I Direktivi 2005/29/EZ kojom se zabranjuje skriveno oglašavanje u uredničkom sadržaju u sredstvima priopćavanja trebalo bi prilagoditi kako bi se razjasnilo da se ista zabrana primjenjuje i ako trgovac potrošaču pruža informacije u obliku rezultata pretraživanja koji se prikazuju na njegov internetski upit.
- (41) Člankom 16. Povelje Europske unije o temeljnim pravima jamči se sloboda poduzetništva u skladu s pravom Unije te nacionalnim zakonima i praksama. Međutim, stavljanje proizvoda na tržište diljem država članica uz tvrdnju da su identični, a da se oni pritom zapravo znatno razlikuju po sastavu ili obilježjima, može zavarati potrošače i navesti ih da donesu odluku o poslu koju inače ne bi donijeli.
- (42) Takva se praksa stoga može smatrati protivnom Direktivi 2005/29/EZ na temelju ocjene relevantnih elemenata svakog pojedinačnog slučaja. Kako bi se tijelima za zaštitu potrošača i agencijama za sigurnost hrane u državama članicama olakšala primjena postojećeg zakonodavstva, u Obavijesti Komisije od 26.9.2017. „o primjeni zakonodavstva EU-a o hrani i pravima potrošača na pitanja dvojne kvalitete proizvoda – konkretni slučaj prehrambenih proizvoda” dane su smjernice o primjeni postojećih pravila EU-a u slučajevima dvojne kvalitete prehrambenih proizvoda<sup>46</sup>. U tom kontekstu Zajednički istraživački centar Komisije trenutačno razvija zajednički pristup usporednom ispitivanju prehrambenih proizvoda.
- (43) Međutim, iskustvo s izvršavanjem pokazalo je da bi zbog nepostojanja izričite odredbe potrošačima, trgovcima i nadležnim nacionalnim tijelima moglo biti nejasno koje bi vrste poslovne prakse mogle biti u suprotnosti s Direktivom 2005/29/EZ. Kako bi se osigurala pravna sigurnost za trgovce i nacionalna tijela za izvršavanje, Direktivu 2005/29/EZ trebalo bi stoga izmijeniti kako bi se izravno uredilo pitanje stavljanja na tržište nekog proizvoda uz tvrdnju da je identičan istom proizvodu koji je stavljen na tržište u nekoliko drugih država članica, a koji se pritom od njega znatno razlikuje po sastavu ili obilježjima. Nadležna tijela takvu bi praksu trebala ocjenjivati i suzbijati na pojedinačnoj osnovi u skladu s odredbama Direktive. Prilikom ocjenjivanja nadležno

<sup>46</sup>

COM(2017) 6532.

bi tijelo trebalo uzeti u obzir mogu li potrošači lako primijetiti takvo razlikovanje, pravo trgovca na prilagodbu proizvoda iste robne marke različitim geografskim tržištima zbog legitimnih čimbenika, poput dostupnosti ili sezonskog karaktera sirovina, definiranih sklonosti potrošača ili dobrovoljnih strategija usmjerenih na unaprjeđenje pristupa zdravim i hranjivim namirnicama, kao i pravo trgovca na ponudu proizvoda iste robne marke na različitim geografskim tržištima u pakiranjima različite težine ili zapremine.

- (44) Iako je prodaja izvan poslovnih prostorija zakonit i dobro uhodan prodajni kanal, poput prodaje u poslovnim prostorijama trgovca i prodaje na daljinu, određenom posebno agresivnom ili zavaravajućom marketinškom praksom u kontekstu posjeta potrošačevu domu bez prethodnog pristanka potrošača ili tijekom komercijalnih izleta može se na potrošače izvršiti pritisak da kupe robu koju u protivnom ne bi kupili i/ili da kupuju po pretjeranim cijenama te takva praksa često podrazumijeva neodgodivo plaćanje. Takva praksa često je usmjerena na starije osobe ili druge ranjive potrošače. Neke države članice takvu praksu smatraju nepoželjnom te smatraju da je nužno ograničiti određene oblike i aspekte prodaje izvan poslovnih prostorija u smislu Direktive 2011/83/EU, poput agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili komercijalnih izleta, a na temelju javnog poretka ili poštovanja privatnog života potrošača zaštićena člankom 7. Povelje Europske unije o temeljnim pravima. U skladu s načelom supsidijarnosti te kako bi se olakšalo izvršavanje, trebalo bi stoga objasniti da se Direktivom 2005/29/EZ ne dovodi u pitanje sloboda država članica da donose mjere bez potrebe za pojedinačnom procjenom određene prakse kako bi zaštitile zakonite interese potrošača u pogledu nezatraženih posjeta trgovca njihovu domu radi ponude ili prodaje proizvoda ili komercijalnih izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima ako su takve mjere opravdane na temelju javnog poretka ili zaštite privatnog života. Sve takve odredbe trebale bi biti proporcionalne i nediskriminirajuće. Države članice trebale bi biti dužne obavijestiti Komisiju o svim nacionalnim odredbama donesenima u tom pogledu kako bi Komisija mogla te informacije učiniti dostupnima svim zainteresiranim stranama te pratiti proporcionalnost i zakonitost tih mjera.
- (45) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s objašnjenjima<sup>47</sup> države članice obvezale su se da će u opravdanim slučajevima uz obavijest o mjerama prenošenja priložiti jedan dokument 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.
- (46) S obzirom na to da ciljeve ove Direktive, a to su bolje izvršavanje i modernizacija propisa o zaštiti potrošača, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se oni zbog prirode problema koji se javlja diljem Unije mogu na bolji način ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva,

<sup>47</sup>

SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

*Članak 1.*

**Izmjene Direktive 2005/29/EZ**

Direktiva 2005/29/EZ mijenja se kako slijedi:

- (1) Članak 3. mijenja se kako slijedi:

- (a) stavak 5. zamjenjuje se sljedećim:

„Ovom se Direktivom ne sprečavaju države članice da donose odredbe za zaštitu zakonitih interesa potrošača u pogledu agresivne ili zavaravajuće marketinške ili prodajne prakse u kontekstu nezatraženih posjeta trgovca potrošačevu domu ili komercijalnih izleta koje trgovac organizira s ciljem ili učinkom promidžbe ili prodaje proizvoda potrošačima pod uvjetom da su takve odredbe opravdane na temelju javnog poretka ili zaštite poštovanja privatnog života.”;

- (b) stavak 6. zamjenjuje se sljedećim:

„Države članice bez odgode obavješćuju Komisiju o svim nacionalnim odredbama koje se primjenjuju na temelju stavka 5. te o svim naknadnim promjenama. Komisija te informacije stavlja na raspolaganje potrošačima i trgovcima na posebnoj internetskoj stranici.”

- (2) U članak 6. stavak 2. umeće se sljedeća točka (c):

„(c) svako stavljanje na tržište nekog proizvoda uz tvrdnju da je identičan istom proizvodu koji je stavljen na tržište u nekoliko drugih država članica, a koji se pritom od njega znatno razlikuje po sastavu ili obilježjima;”.

- (3) U članku 7. stavku 4. točka (d) zamjenjuje se sljedećim:

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

- (4) Umeće se sljedeći članak 11.a:

„Članak 11.a

Pravna zaštita

1. Osim obveze iz članka 11. da osiguraju prikladna i učinkovita sredstva za izvršavanje usklađenosti, države članice osiguravaju dostupnost ugovornih i neugovornih pravnih lijekova potrošačima koji su pretrpjeli štetu zbog nepoštenih poslovnih praksi kako bi se uklonile sve posljedice te nepoštenih praksi u skladu s njihovim nacionalnim pravom.

2. Ugovorni pravni lijekovi uključuju barem pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora.

3. Ugovorni pravni lijekovi uključuju barem mogućnost naknade štete koju je potrošač pretrpio.”

(5) Članak 13. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 13.

Sankcije

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama primjenjivima na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurale njihovu provedbu. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

2. Države članice osiguravaju da pri donošenju odluke o izricanju sankcije te njezinoj težini administrativna tijela ili sudovi prema potrebi u obzir uzimaju sljedeće kriterije:

- (a) prirodu, težinu i trajanje ili vremenske učinke povrede;
- (b) broj pogođenih potrošača, uključujući one u drugim državama članicama;
- (c) svaku aktivnost koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili otklonio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
- (d) ako je to prikladno, je li povreda počinjena namjerno ili iz nehaja;
- (e) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;
- (f) financijsku dobit koju je trgovac ostvario ili gubitke koje je izbjegao zbog povrede;
- (g) sve ostale otežavajuće ili olakšavajuće čimbenike primjenjive na okolnosti slučaja.

3. Ako je sankcija koju treba izreći novčana kazna, pri utvrđivanju njezina iznosa u obzir se uzimaju godišnji promet trgovca koji je počinio povredu te novčane kazne koje su za iste ili slične povrede ove Direktive izrečene u drugim državama članicama.

4. Države članice osiguravaju da sankcije za raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije u smislu Uredbe (EU) br. 2017/2934 uključuju mogućnost nametanja novčanih kazna u maksimalnom iznosu od 4 % godišnjeg prometa trgovca u državi članici ili predmetnim državama članicama.

5. Pri donošenju odluke o raspodjeli prihoda od novčanih kazna države članice uzimaju u obzir opće interese potrošača.

6. Države članice o pravilima o sankcijama Komisiju obavješćuju do [datum prijenosa Direktive] te je bez odlaganja obavješćuju o svakoj naknadnoj izmjeni koja se na njih odnosi.”

(6) U Prilogu I. točka 11. zamjenjuje se sljedećim:

„11. Korištenje uredničkog sadržaja u sredstvima priopćavanja ili pružanje informacija u obliku rezultata pretraživanja na potrošačev internetski upit radi promidžbe proizvoda koju je trgovac platio, a da to nije jasno naznačeno u sadržaju ili rezultatima pretraživanja, odnosno slikama ili zvukovima koje

potrošač može jasno prepoznati (promidžba; plaćeni plasman ili plaćeno uključivanje). To ne dovodi u pitanje Direktivu 2010/13/EU<sup>48</sup>.”

## *Članak 2.*

### **Izmjene Direktive 2011/83/EU**

Direktiva 2011/83/EU mijenja se kako slijedi:

(1) Članak 2. mijenja se kako slijedi:

(a) umeće se sljedeća točka 4.a:

„(4a) „osobni podaci” znači osobni podaci kako su definirani u članku 4. stavku 1. Uredbe (EU) br. 2016/679;”;

(b) točka 6. zamjenjuje se sljedećim:

„(6) „ugovor o usluzi” znači svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora, prema kojem trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu. Upućivanje na „usluge” obuhvaća i „digitalne usluge”, a upućivanje na „ugovor o usluzi” obuhvaća i „ugovor o digitalnoj usluzi;”;

(c) točka 11. zamjenjuje se sljedećim:

„(11) „digitalni sadržaj” znači podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku, uključujući videozapise, zvučne zapise, aplikacije, digitalne igre i sve ostale vrste računalnih programa;”;

(d) dodaju se sljedeće točke:

„(16) „ugovor o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka” znači ugovor prema kojem trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu. To obuhvaća i ugovore prema kojima potrošač daje ili se obvezuje dati osobne podatke trgovcu, osim u slučajevima u kojima trgovac osobne podatke dobivene od potrošača obrađuje isključivo za potrebe isporuke digitalnog sadržaja ili u svrhu ispunjavanja zakonskih obveza kojima podliježe te ih ne obrađuje ni u koju drugu svrhu;

(17) „digitalna usluga” znači (a) usluga koja potrošaču omogućuje izradu, obradu ili pohranu podataka ili pristup podacima u digitalnom obliku; ili (b) usluga koja omogućuje dijeljenje podataka ili bilo kakvu drugu interakciju s podacima u digitalnom obliku koje su učitali ili izradili potrošač i drugi korisnici te usluge, uključujući dijeljenje videozapisa i zvučnih zapisa te drugo udomljavanje datoteka, obradu teksta ili igre koje se nude u okruženju računalstva u oblaku i na društvenim medijima.

(18) „ugovor o digitalnoj usluzi” znači ugovor prema kojem trgovac pruža ili se obvezuje pružiti digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu. To obuhvaća i ugovore prema kojima potrošač daje ili se obvezuje dati osobne podatke trgovcu, osim u slučajevima u kojima trgovac

<sup>48</sup>

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

osobne podatke dobivene od potrošača obrađuje isključivo za potrebe isporuke digitalne usluge ili u svrhu ispunjavanja zakonskih obveza kojima podliježe i te podatke ne obrađuje ni u koju drugu svrhu;

(19) „internetsko tržište” znači pružatelj usluga koji potrošačima omogućuje da na internetu sklapaju ugovore s trgovcima i potrošačima na internetskom sučelju internetskog tržišta;

(20) „internetsko sučelje” znači internetsko sučelje kako je definirano u članku 2. stavku 16. Uredbe (EU) br. 2018/302.”

(2) U članku 5. stavku 1. točke (g) i (h) zamjenjuju se sljedećim:

„(g) kada je to primjenjivo, funkcionalnost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite;

(h) kada je to primjenjivo, relevantnu interoperabilnost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s računalnom opremom i programskom podrškom s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat.”

(3) U članku 6. stavku 1. točke (c), (r) i (s) zamjenjuju se sljedećim:

„(c) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te broj telefona, adresu e-pošte trgovca ili drugo sredstvo internetske komunikacije koje jamči da potrošač može pohraniti prepisku s trgovcem na trajnom nosaču podataka, kako bi se potrošaču omogućilo da brzo stupi u kontakt s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira. Kada je to primjenjivo, trgovac usto navodi geografsku adresu i identitet trgovca za čiji račun djeluje;

(r) kada je to primjenjivo, funkcionalnost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite;

(s) kada je to primjenjivo, relevantnu interoperabilnost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s računalnom opremom i programskom podrškom s kojom je trgovac upoznat ili se opravdano može očekivati da je trebao biti upoznat;”.

(4) Umeće se sljedeći članak 6.a:

„Članak 6.a

Dodatne obveze informiranja za ugovore sklopljene na internetskim tržištima

Prije nego što se potrošač obveže ugovorom na daljinu ili bilo kojom odgovarajućom ponudom na internetskom tržištu, internetsko tržište pruža i sljedeće informacije:

(a) glavne parametre na temelju kojih se utvrđuje poredak ponuda koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretraživanja na njegov upit na internetskom tržištu;

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

(c) primjenjuju li se prava potrošača koja proizlaze iz zakonodavstva Unije u području zaštite potrošača na sklopljeni ugovor ili ne te

(d) ako se ugovor sklapa s trgovcem, koji je trgovac odgovoran za to da u pogledu predmetnog ugovora osigura primjenu prava potrošača koja proizlaze iz zakonodavstva Unije u području zaštite potrošača. Tim se

zahtjevom ne dovodi u pitanje odgovornost koju internetsko tržište može imati ili preuzeti u pogledu konkretnih elemenata ugovora.”

- (5) U članku 7. stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Kada potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude na prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnoga grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., a potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, trgovac od proizvođača zahtijeva da takav izričit zahtjev podnese na trajnom nosaču podataka.”

- (6) Članak 8. mijenja se kako slijedi:

- (a) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„4. Ako se ugovor sklapa putem sredstva daljinske komunikacije koje za prikazivanje informacija omogućuje ograničeni prostor ili vrijeme, na tom sredstvu prije sklapanja takvog ugovora trgovac osigurava barem predugovorne informacije o glavnim karakteristikama robe ili usluga, identitetu trgovca, ukupnoj cijeni, pravu odustajanja, trajanju ugovora i, ako se ugovor sklapa na neodređeno vrijeme, uvjete raskida ugovora iz točaka, redom, (a), (b), (e), (h) i (o) članka 6. stavka 1., osim uzorka obrasca za odustajanje iz Priloga I.B navedenog u točki (h). Ostale informacije iz članka 6. stavka 1. trgovac pruža potrošaču na primjeren način u skladu sa stavkom 1. ovog članka.”;

- (b) stavak 8. zamjenjuje se sljedećim:

„8. Kada potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnoga grijanja započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., a potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, trgovac zahtijeva da proizvođač podnese izričit zahtjev.”

- (7) Članak 13. mijenja se kako slijedi:

- (a) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Ako trgovac nije ponudio da sam preuzme robu, s obzirom na kupoprodajni ugovor trgovac se može suzdržati od povrata novca dok ne primi vraćenu robu.”;

- (b) dodaju se sljedeći stavci:

„4. Kad je riječ o osobnim podacima potrošača, trgovac ispunjava obveze koje se primjenjuju u skladu s Uredbom (EU) br. 2016/679.

5. Kad je riječ o bilo kojem digitalnom sadržaju u opsegu u kojem ne predstavlja osobne podatke, a koji je učitao ili izradio potrošač prilikom upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju je isporučio trgovac, trgovac ispunjava obveze i može ostvarivati prava iz [Direktive o digitalnom sadržaju].”

- (8) Članak 14. mijenja se kako slijedi:
- (1) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:  
„Nakon raskida ugovora, potrošač se suzdržava od upotrebe digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te od njegova ustupanja trećim stranama.”;
  - (2) stavak 4. točka (b) mijenja se kako slijedi:
    - (a) podtočka ii. mijenja se kako slijedi:  
„ii. potrošač nije potvrdio da dajući svoj pristanak gubi pravo odustajanja”;
    - (b) podtočka iii. briše se.
- (9) Članak 16. mijenja se kako slijedi:
- (a) točka (a) zamjenjuje se sljedećim:  
„(a) ugovora za usluge nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je izvršavanje započelo uz prethodni izričiti pristanak potrošača;”;
  - (2) točka (m) zamjenjuje se sljedećim:  
„(m) ugovora o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ako je izvršavanje započelo i, ako potrošač ugovorom preuzima obvezu plaćanja, uz prethodni izričiti pristanak potrošača za početak izvršavanja ugovora prije isteka roka odustajanja i njegovu potvrdu da time gubi pravo odustajanja.”;
  - (3) dodaje se sljedeća točka:  
„(n) isporuke robe koju je potrošač tijekom roka za odustajanje upotrebljavao više nego što je to potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcioniranja robe.”
- (10) Članak 24. zamjenjuje se sljedećim:
- „Sankcije
1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama primjenjivima na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurale njihovu provedbu. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
  2. Države članice osiguravaju da pri donošenju odluke o izricanju sankcije te njezinoj težini administrativna tijela ili sudovi prema potrebi u obzir uzimaju sljedeće kriterije:
    - (a) prirodu, težinu i trajanje ili vremenske učinke povrede;
    - (b) broj pogođenih potrošača, uključujući one u drugim državama članicama;
    - (c) svaku aktivnost koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili otklonio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
    - (d) ako je to prikladno, je li povreda počinjena namjerno ili iz nehaja;
    - (e) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;
    - (f) financijsku dobit koju je trgovac ostvario ili gubitke koje je izbjegao zbog povrede;

(g) sve ostale otežavajuće ili olakšavajuće čimbenike primjenjive na okolnosti slučaja.

3. Ako je sankcija koju treba izreći novčana kazna, pri utvrđivanju njezina iznosa u obzir se uzimaju godišnji promet trgovca koji je počinio povredu te novčane kazne koje su za iste ili slične povrede ove Direktive izrečene u drugim državama članicama.

4. Države članice osiguravaju da sankcije za raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije u smislu Uredbe (EU) br. 2017/2934 uključuju mogućnost nametanja novčanih kazna u maksimalnom iznosu od 4 % godišnjeg prometa trgovca u državi članici ili predmetnim državama članicama.

5. Pri donošenju odluke o raspodjeli prihoda od novčanih kazna države članice uzimaju u obzir opće interese potrošača.

6. Države članice o pravilima o sankcijama obavješćuju Komisiju do [datum prijena Direktive] te je bez odlaganja obavješćuju o svakoj naknadnoj izmjeni koja se na njih odnosi.”

(11) Prilog I. mijenja se kako slijedi:

(1) točka A. mijenja se kako slijedi:

(a) u točki A. treći odlomak pod podnaslovom „Pravo odustajanja” zamjenjuje se sljedećim:

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

(b) točka 2. pod podnaslovom „Upute za popunjavanje” zamjenjuje se sljedećim:

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

(c) točka 4. pod podnaslovom „Upute za popunjavanje” zamjenjuje se sljedećim:

„4. U slučaju kupoprodajnih ugovora u kojima niste ponudili da u slučaju odustajanja od ugovora preuzmete robu, umetnite sljedeće: „Povrat novca možemo obustaviti dok ne primimo vraćenu robu.”.”;

(d) U točki 5. podtočka (c) pod podnaslovom „Upute za popunjavanje” briše se.

(2) U točki B. prva alineja zamjenjuje se sljedećim:

„Prima [ovdje trgovac umeće svoje ime i geografsku adresu te, ako je dostupna, svoju adresu e-pošte]:”.

### *Članak 3.*

#### **Izmjene Direktive 93/13/EZ**

Direktiva 93/13/EEZ mijenja se kako slijedi:

Umeće se sljedeći članak 8.b:

„Članak 8.b

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama primjenjivima na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurale njihovu provedbu. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

2. Države članice osiguravaju da pri donošenju odluke o izricanju sankcije te njezinoj težini administrativna tijela ili sudovi prema potrebi u obzir uzimaju sljedeće kriterije:

- (b) prirodu, težinu i trajanje ili vremenske učinke povrede;
- (c) broj pogođenih potrošača, uključujući one u drugim državama članicama;
- (d) svaku aktivnost koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili otklonio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
- (e) ako je to prikladno, je li povreda počinjena namjerno ili iz nehaja;
- (f) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;
- (g) financijsku dobit koju je trgovac ostvario ili gubitke koje je izbjegao zbog povrede;
- (h) sve ostale otežavajuće ili olakšavajuće čimbenike primjenjive na okolnosti slučaja.

3. Ako je sankcija koju treba izreći novčana kazna, pri utvrđivanju njezina iznosa u obzir se uzimaju godišnji promet trgovca koji je počinio povredu te novčane kazne koje su za iste ili slične povrede ove Direktive izrečene u drugim državama članicama.

4. Države članice osiguravaju da sankcije za raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije u smislu Uredbe (EU) br. 2017/2934 uključuju mogućnost nametanja novčanih kazna u maksimalnom iznosu od 4 % godišnjeg prometa trgovca u državi članici ili predmetnim državama članicama.

5. Pri donošenju odluke o raspodjeli prihoda od novčanih kazna države članice uzimaju u obzir opće interese potrošača.

6. Države članice o pravilima o sankcijama obavješćuju Komisiju do [datum prijenosa Direktive] te je bez odlaganja obavješćuju o svakoj naknadnoj izmjeni koja se na njih odnosi.”

### *Članak 4.*

#### **Izmjene Direktive 98/6/EZ**

Direktiva 98/6/EZ mijenja se kako slijedi:

Članak 8. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 8.

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama primjenjivima na povrede nacionalnih odredaba donesenih na temelju ove Direktive i poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurale njihovu provedbu. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

2. Države članice osiguravaju da pri donošenju odluke o izricanju sankcije te njezinoj težini administrativna tijela ili sudovi prema potrebi u obzir uzimaju sljedeće kriterije:

- (i) prirodu, težinu i trajanje ili vremenske učinke povrede;
- (j) broj pogođenih potrošača, uključujući one u drugim državama članicama;
- (k) svaku aktivnost koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili otklonio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
- (l) ako je to prikladno, je li povreda počinjena namjerno ili iz nehaja;
- (m) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;
- (n) financijsku dobit koju je trgovac ostvario ili gubitke koje je izbjegao zbog povrede;
- (o) sve ostale otežavajuće ili olakšavajuće čimbenike primjenjive na okolnosti slučaja.

3. Ako je sankcija koju treba izreći novčana kazna, pri utvrđivanju njezina iznosa u obzir se uzimaju godišnji promet trgovca koji je počinio povredu te novčane kazne koje su za iste ili slične povrede ove Direktive izrečene u drugim državama članicama.

4. Države članice osiguravaju da sankcije za raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije u smislu Uredbe (EU) br. 2017/2934 uključuju mogućnost nametanja novčanih kazna u maksimalnom iznosu od 4 % godišnjeg prometa trgovca u državi članici ili predmetnim državama članicama.

5. Pri donošenju odluke o raspodjeli prihoda od novčanih kazna države članice uzimaju u obzir opće interese potrošača.

6. Države članice o pravilima o sankcijama obavješćuju Komisiju do [datum prijenosa Direktive] te je bez odlaganja obavješćuju o svakoj naknadnoj izmjeni koja se na njih odnosi.”

#### *Članak 5.*

#### **Prenošenje**

1. Države članice donose i objavljuju zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije do 18 mjeseci nakon donošenja. One Komisiji odmah dostavljaju tekst tih odredaba.

One počinju primjenjivati te odredbe šest mjeseci nakon isteka roka za prenošenje.

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

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

*Članak 6.*

**Stupanje na snagu**

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

*Članak 7.*

**Adresati**

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu,

*Za Europski parlament  
Predsjednik*

*Za Vijeće  
Predsjednik*