2025/1960

2.10.2025.

# PROVEDBENA UREDBA KOMISIJE (EU) 2025/1960

## od 25. rujna 2025.

## o dizajnu i sadržaju usklađene obavijesti o zakonskom jamstvu usklađenosti i usklađene oznake za komercijalno jamstvo trajnosti

**(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Direktivu 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([1]), a osobito njezin članak 22.a stavke 2. i 4.,

budući da:

(1) Direktivom 2011/83/EU, kako je izmijenjena Direktivom (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća ([2]), nastoji se, među ostalim, informirati potrošače o njihovim pravima kako bi donosili održivije odluke o kupnji i potaknuti potražnju i ponudu trajnije robe. U tu se svrhu Direktivom 2011/83/EU utvrđuju usklađena obavijest o zakonskom jamstvu usklađenosti i usklađena oznaka za komercijalno jamstvo trajnosti, čime se potrošačima omogućuje donošenje promišljenih odluka.

(2) Zakonsko jamstvo usklađenosti i komercijalno jamstvo trajnosti dvije su neovisne vrste jamstava, a usklađena obavijest i usklađena oznaka osmišljene su tako da se međusobno nadopunjuju i uključuju unakrsna upućivanja kojima se naglašavaju razlike između tih dviju vrsta jamstava. Usklađena obavijest obvezna je obavijest na prodajnom mjestu namijenjena informiranju potrošača o njihovim pravima na zakonsko jamstvo. S druge strane, usklađena oznaka dobrovoljno je komercijalno jamstvo trajnosti koje proizvođači nude potrošačima kao jamstvo trajnosti svoje robe.

(3) U članku 5. stavku 1. točki (e) i članku 6. stavku 1. točki (l) Direktive 2011/83/EU zahtijeva se da prije nego što ugovor ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući, trgovac podsjeti potrošača da postoji zakonito jamstvo usklađenosti robe. Podsjetnik mora sadržavati glavne elemente jamstva, uključujući njegovo minimalno trajanje od dvije godine i opće upućivanje na mogućnost da trajanje zakonskog jamstva usklađenosti može biti dulje u skladu s nacionalnim pravom. Potrošaču se te informacije moraju uočljivo staviti na raspolaganje, koristeći usklađenu obavijest iz članka 22.a stavaka 1. i 3. Direktive 2011/83/EU.

(4) Kako bi se potrošačima pomoglo da bolje razumiju svoja prava u pogledu glavnih elemenata zakonskog jamstva usklađenosti, usklađena obavijest trebala bi ih podsjetiti u kojim se uobičajenim situacijama mogu pozvati na ta prava.

([1]) SL L 304, 22.11.2011., str. 64., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj.
([2]) Direktiva (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem (SL L, 2024/825, 6.3.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/825/oj).

(5) Usklađena obavijest o zakonskom jamstvu usklađenosti trebala bi podsjetiti potrošače koji su im pravni lijekovi dostupni u slučaju neusklađenosti robe i objasniti da prodavatelji mogu pružiti takve pravne lijekove pod određenim uvjetima. Obavijest bi trebala sadržavati i opće upućivanje na mogućnost da trajanje zakonskog jamstva usklađenosti bude dulje u skladu s nacionalnim pravom. Osim toga, obavijest bi trebala sadržavati praktične informacije o koracima koje potrošači mogu poduzeti ako prime neusklađenu robu i o tome gdje mogu pronaći dodatne informacije.

(6) Kako bi potrošači u potpunosti razumjeli razliku između zakonskog jamstva usklađenosti i komercijalnih jamstava, u usklađenoj obavijesti o zakonskom jamstvu usklađenosti trebalo bi također navesti da prodavatelji i proizvođači mogu dodatno nuditi komercijalna jamstva, uključujući komercijalno jamstvo trajnosti.

(7) Dobar pokazatelj trajnosti robe je komercijalno jamstvo trajnosti koje pruža proizvođač u skladu s člankom 17. Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća ([3]). Tim komercijalnim jamstvom trajnosti proizvođač se obvezuje potrošaču da će roba zadržati svoje potrebne funkcije i učinkovitost pri uobičajenoj uporabi u određenom razdoblju.

(8) Ako proizvođač ponudi komercijalno jamstvo trajnosti za određenu robu bez dodatnih troškova, koje pokriva robu u cijelosti u razdoblju duljem od dvije godine, i te informacije stavi na raspolaganje trgovcu, u članku 5. stavkom 1. točki (ea) i članku 6. stavku 1. točki (la) Direktive 2011/83/EU zahtijeva se da trgovac koji prodaje robu obavijesti potrošače o postojanju i trajanju tog komercijalnog jamstva te da ih podsjeti da mogu iskoristiti zakonsko jamstvo usklađenosti. Te informacije moraju biti uočljive, a prikazuju se na usklađenoj oznaci iz članka 22.a stavka 1. Direktive 2011/83/EU.

(9) U članku 22.a stavku 5. Direktive 2011/83/EU zahtijeva se da usklađena obavijest o zakonskom jamstvu usklađenosti i usklađena oznaka za komercijalno jamstvo trajnosti budu lako prepoznatljive i razumljive potrošačima, a trgovcima jednostavne za korištenje i reproduciranje. U tu se svrhu Komisija savjetovala s reprezentativnim skupinama dionika i provela terensko ispitivanje s reprezentativnim skupinama potrošača, koje je doprinijelo konačnom dizajnu i sadržaju usklađene obavijesti i usklađene oznake.

(10) Usklađena obavijest o zakonskom jamstvu usklađenosti i usklađena oznaka za komercijalno jamstvo trajnosti trebale bi uključivati QR kod koji potrošače vodi do dodatnih korisnih informacija na portalu Vaša Europa, u skladu s Uredbom (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća ([4]).

(11) QR kod na usklađenoj obavijesti trebao bi voditi potrošače do detaljnijih informacija o pravima koje im pruža zakonsko jamstvo usklađenosti na temelju prava Unije, kako je utvrđeno Direktivom (EU) 2019/771. Budući da je važno da potrošači budu informirani o svojim pravima u pojedinim zemljama u okviru zakonskog jamstva usklađenosti, QR kod trebao bi omogućiti pristup portalima država članica na kojima su dostupne detaljnije informacije.

(12) Budući da je prostor na usklađenoj oznaci za komercijalno jamstvo trajnosti ograničen, QR kod na oznaci trebao bi voditi potrošače do detaljnijih informacija. U tim informacijama trebalo bi navesti da je usklađena oznaka komercijalno jamstvo trajnosti koje proizvođač nudi za određenu robu, bez dodatnih troškova za potrošača, a pokriva robu u cijelosti, a ne samo njezin sastavni dio, u razdoblju duljem od dvije godine.

([3]) Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([4]) Uredba (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća od 2. listopada 2018. o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 (SL L 295, 21.11.2018., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1724/oj).

(13) Kako bi trgovci mogli s lakoćom koristiti i reproducirati usklađenu obavijest i usklađenu oznaku, one mogu biti u boji ili crno-bijele ako se prikazuju kao predugovorne informacije u kontekstu ugovora, osim ugovora na daljinu sklopljenih putem internetskog sučelja.

(14) S druge strane, ako se ugovor sklapa putem internetskog sučelja, obavijest i oznaka trebaju biti u boji. Za ugovore na daljinu sklopljene putem internetskog sučelja oznaka se može prikazati u ugniježđenom formatu.

(15) Usklađena oznaka ima jezično neutralan dizajn u kombinaciji s prijevodima, što trgovcima i proizvođačima u cijeloj Uniji omogućuje da je s lakoćom koriste i reproduciraju. Oznaka se sastoji od naslova „GARAN" koji upućuje na „jamstvo" na nekoliko jezika Unije (npr. eng. *guarantee*), simbola za kvačicu koji označava da je zajamčena trajnost robe, simbola za kalendar koji predstavlja trajanje ponuđenog komercijalnog jamstva trajnosti, vizualnog podsjetnika na zakonsko jamstvo usklađenosti i QR koda koji omogućuje pristup dodatnim informacijama. Kako bi se potrošačima olakšalo razumijevanje, na dnu usklađene oznake trebao bi biti i tekst „jamstvo proizvođača u godinama" na svim službenim jezicima Unije. Komisija može, prema potrebi, preispitati i prilagoditi usklađenu oznaku za komercijalno jamstvo trajnosti, s obzirom na buduću primjenu oznake, način na koji je potrošači razumiju i provedbu drugih instrumenata Unije.

(16) S obzirom na to da su države članice dužne primjenjivati mjere kojima se prenosi Direktiva (EU) 2024/825 od 27. rujna 2026., i ova bi se Uredba trebala početi primjenjivati od istog datuma.

(17) Mjere predviđene u ovoj Uredbi u skladu su s mišljenjem Odbora o Direktivi u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji,

DONIJELA JE OVU UREDBU:

*Članak 1.*

**Usklađena obavijest o zakonskom jamstvu usklađenosti**

Usklađena obavijest iz članka 22.a stavka 1. Direktive 2011/83/EU treba biti u skladu s dizajnom i sadržajem utvrđenima u Prilogu I. ovoj Uredbi.

*Članak 2.*

**Usklađena oznaka za komercijalno jamstvo trajnosti**

Usklađena obavijest iz članka 22.a stavka 1. Direktive 2011/83/EU treba biti u skladu s dizajnom i sadržajem utvrđenima u Prilogu II. ovoj Uredbi.

*Članak 3.*

**Stupanje na snagu i primjena**

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

Primjenjuje se od 27. rujna 2026.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

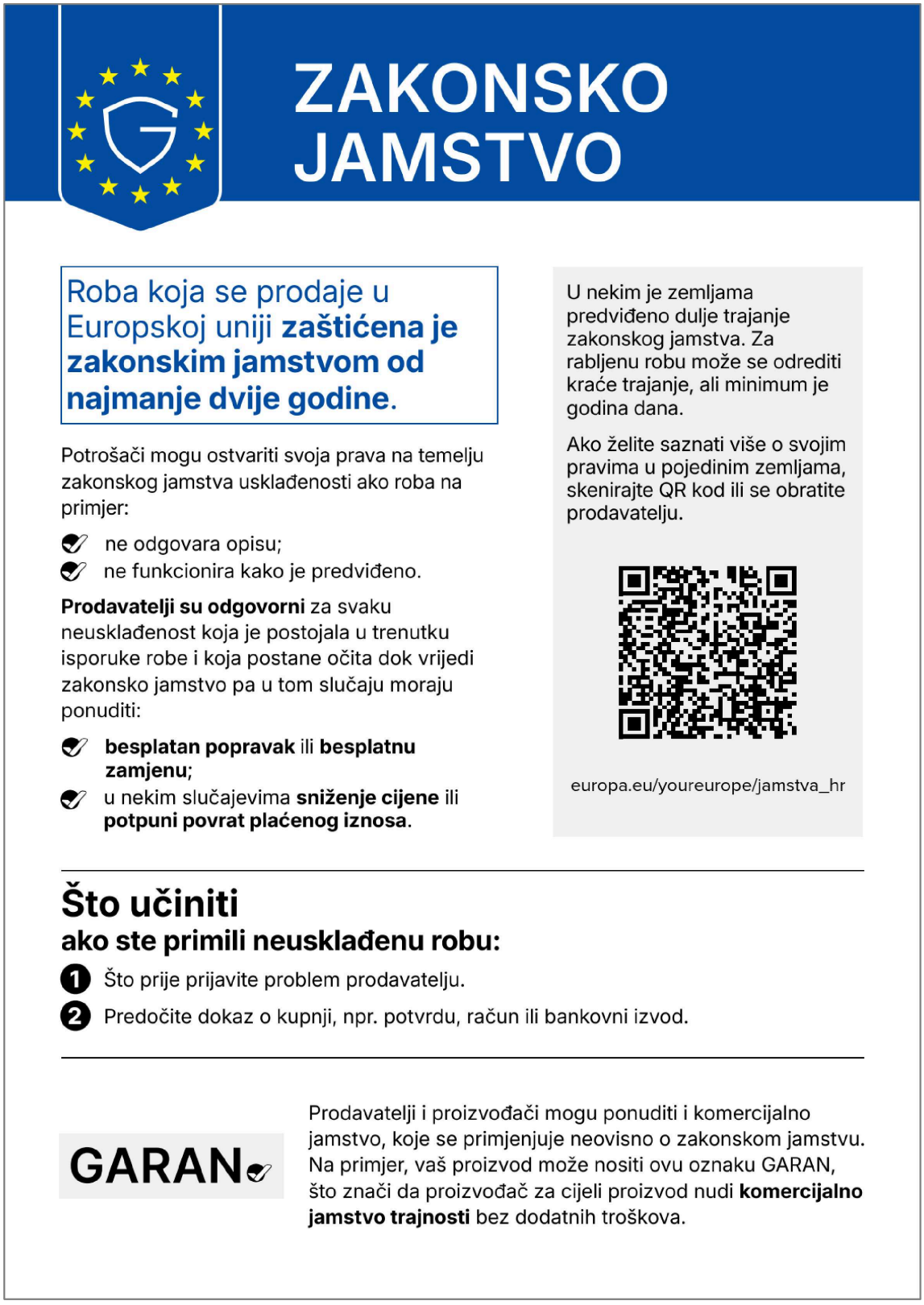
Sastavljeno u Bruxellesu 25. rujna 2025.

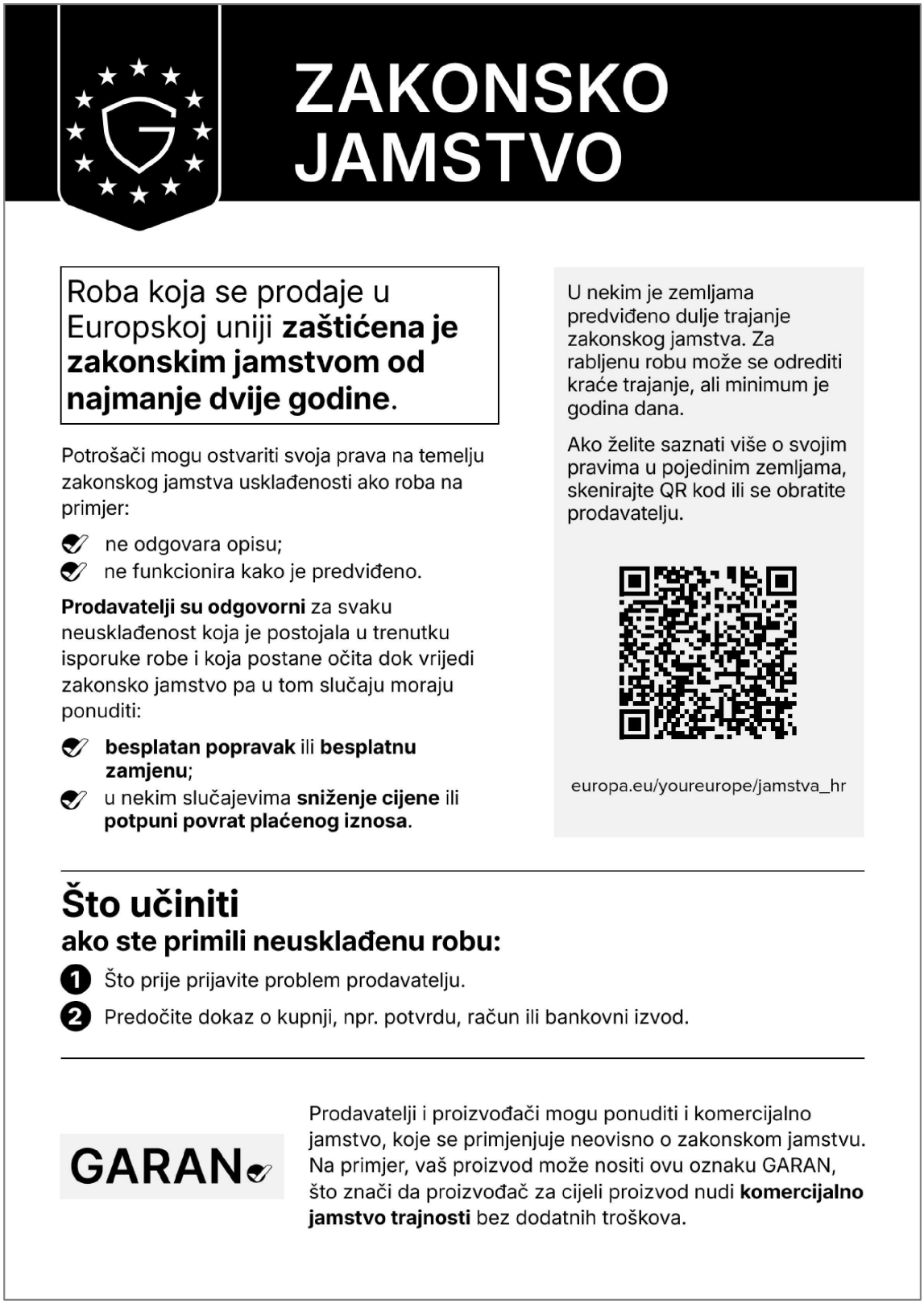
*Za Komisiju*
*Predsjednica*
Ursula VON DER LEYEN

*PRILOG I.*

**USKLAĐENA OBAVIJEST O ZAKONSKOM JAMSTVU USKLAĐENOSTI**

Dizajn i sadržaj usklađene obavijesti iz članka 1. su sljedeći:






Napomene:

1. Nijedan element usklađene obavijesti ne može se uređivati.

2. Referentne boje obavijesti su:

   (a) plava: Pantone Reflex Blue C, CMYK: C: 100 % M: 80 % Y: 0 % K: 0 %, RGB: R: 0 % G: 51 % B: 153 % HEX: #003399;

(b) žuta: Pantone Yellow C, CMYK: C: 0 % M: 0 % Y: 100 % K: 0 %, RGB: R: 255 % G: 237 % B: 0 %, HEX: #FFEDOO;

(c) crna: Pantone Black 6 C, CMYK: crna, RGB: R: 0 % G: 0 % B: 0 %, HEX: #000000;

(d) bijela: Pantone 000C, CMYK: bijela, RGB: R: 255 % G: 255 % B: 255 %, HEX: #FFFFFF.

3. QR kod vodi do posebnog jezičnog odjeljka o zakonskom jamstvu usklađenosti na portalu Vaša Europa. Treba biti moguće skenirati QR kod u uobičajenim uvjetima osvjetljenja pomoću standardnog mobilnog uređaja.

4. Za ugovore, osim ugovora na daljinu sklopljenih putem internetskog sučelja, usklađena obavijest može biti u boji (CMYK) ili crno-bijela. Najmanja veličina usklađene obavijesti je A4, ali može biti ispisana u većim formatima (A3, A2, A1).

5. Za ugovore na daljinu sklopljene putem internetskog sučelja, usklađena obavijest o zakonskom jamstvu usklađenosti treba biti u boji (RGB).

*PRILOG II.*

**USKLAĐENA OZNAKA ZA KOMERCIJALNO JAMSTVO TRAJNOSTI**

Dizajn i sadržaj usklađene oznake iz članka 2. su sljedeći:






Napomene:




1. Sljedeći elementi ne mogu se uređivati:

   (I) naziv oznake;

   (II) vizualni podsjetnik na zakonsko jamstvo usklađenosti;

   (III) QR kod koji vodi do portala Vaša Europa: https://europa.eu/youreurope/commercial-guarantee-durability/index.htm;

   (IV) simbol za kalendar koji predstavlja „godine”;

   (V) prijevod teksta „jamstvo proizvođača u godinama” na sve službene jezike Europske unije.

   Sljedeći elementi mogu se uređivati:

   (VI) slova „XX” zamjenjuju se odgovarajućim trajanjem u godinama komercijalnog jamstva trajnosti koje nudi proizvođač;

   (VII) riječi „Brand/Trademark” zamjenjuju se nazivom proizvođača koji nudi komercijalno jamstvo trajnosti;

   (VIII) riječi „Model identifier” zamjenjuju se identifikacijskom oznakom modela za koji proizvođač nudi komercijalno jamstvo trajnosti.

2. Referentne boje oznake su:

   (a) plava: Pantone Reflex Blue C, CMYK: C: 100 %, M: 80 %, Y: 0 %, K: 0 %, RGB: R: 0 %, G: 51 %, B: 153 %, HEX: #003399;

   (b) žuta: Pantone Yellow C, CMYK: C: 0 %, M: 0 %, Y: 100 %, K: 0 %, RGB: R: 255 %, G: 237 %, B: 0 %, HEX: #FFEDOO;

(c) crna: Pantone Black 6 C, CMYK: crna, RGB: R: 0 %, G: 0 %, B: 0 %, HEX: #000000;

(d) bijela: Pantone 000C, CMYK: bijela, RGB: R: 255 %, G: 255 %, B: 255 %, HEX: #FFFFFF.

3. Za ugovore, osim ugovora na daljinu sklopljenih putem internetskog sučelja, najmanja veličina oznake je 95 x 100 mm. U skladu s ovom najmanjom veličinom oznake, veličina fonta za prijevode iznosi 7 točaka (pt), veličina fonta za „Brand/Trademark" i „Model identifier" iznosi 9 točaka (pt), a veličina fonta za „XX", broj koji označava trajanje u godinama, iznosi 80 točaka (pt). Kad se oznaka prikazuje u većem formatu, cijela oznaka mora biti prikazana neizobličena, neizmijenjena i bez razdvajanja njezinih sastavnih elemenata.

4. Za ugovore, osim ugovora na daljinu sklopljenih putem internetskog sučelja, usklađena oznaka može biti u boji ili crno-bijela.

5. Za ugovore na daljinu sklopljene putem internetskog sučelja, usklađena oznaka o komercijalnom jamstvu trajnosti treba biti u boji.

6. Font, uključujući font za polja koja se mogu uređivati na oznaci, treba biti Inter (Regular, SemiBold i ExtraBold).

7. Treba biti moguće skenirati QR kod u uobičajenim uvjetima osvjetljenja pomoću standardnog mobilnog uređaja.

Za ugovore na daljinu sklopljene putem internetskog sučelja, usklađena oznaka za komercijalno jamstvo trajnosti može se prikazati pomoću ugniježđenog prikaza, kao na slici u nastavku:




Napomene:

1. Slova „XX" zamjenjuju se odgovarajućim trajanjem u godinama komercijalnog jamstva trajnosti koje nudi proizvođač.

2. Ako se koristi ugniježđeni prikaz, cijela oznaka se prikazuje prvim klikom mišem, pomicanjem miša ili širenjem slike na zaslonu na dodir.