Mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora o prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja

[COM(2015) 634 final – 2015/0287 (COD)]

i

prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu

[COM(2015) 635 final – 2015/0288 (COD)]

(2016/C 264/07)

Izvjestitelj: Jorge PEGADO LIZ

Dana 18. i 21. siječnja 2016., Vijeće odnosno Europski parlament, sukladno članku 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, odlučili su savjetovati se s Europskim gospodarskim i socijalnim odborom o:

Prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja

[COM(2015) 634 final – 2015/0287 (COD)]

i

Prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu

[COM(2015) 635 final – 2015/0288 (COD)].

Stručna skupina za jedinstveno tržište, proizvodnju i potrošnju, zadužena za pripremu rada Odbora o toj temi, Mišljenje je usvojila 13. travnja 2016.

Europski gospodarski i socijalni odbor Mišljenje je usvojio na 516. plenarnom zasjedanju održanom 27. i 28. travnja 2016. (sjednica od 27. travnja), sa 146 glasova za, 61 protiv i 44 suzdržana.

1. **Zaključci i preporuke**

1.1. EGSO podržava potrebu i mogućnost da se reguliraju neka od pitanja navedena u Komunikaciji Komisije (COM (2015) 633 final), naročito ona koja su navedena u Prijedlogu direktive o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja.

1.2. No EGSO smatra da su drugi čimbenici koje navodi mnogo važniji od regulacije ugovornih prava u ugovorima o prodaji materijalne pokretnine na internetu te presudniji i preči za ciljeve koje Komisija predlaže u pogledu stvaranja jedinstvenog digitalnog tržišta te da čine glavne prepreke razvoju prekogranične trgovine.

1.3. Ipak, u odnosu na navedene aspekte, EGSO se ne slaže s pravnom osnovom na koju se poziva Komisija i predlaže članak 169. UFEU-a.

1.4. Iz toga proizlazi da usvojene mjere u načelu trebaju biti utemeljene na direktivama o minimalnoj usklađenosti, kao što proizlazi iz stavka 2. točke (a) i stavka 4. istog članka i kao što općenito prihvaća europski zakonodavac.

1.5. EGSO smatra da je uređivanje tih pitanja s pomoću dviju direktiva umjesto jedinstvenog instrumenta prihvatljivo samo iz razloga hitnosti i zbog prilike da se trgovina digitalnim sadržajima na internetu regulira.

1.6. Povrh toga, smatra da odabir mogućnosti koja podrazumijeva ciljanu potpunu usklađenost nije u dovoljnoj mjeri opravdan da bi se ona usvojila umjesto drugih mogućnosti, poput tipskih ugovora ovjerenih znakom Zajednice ili minimalnog usklađivanja u skladu s člankom 169. UFEU-a.

1.7. U pogledu aspekata koji se trenutačno zasebno uređuju Prijedlogom o ugovorima o prodaji materijalnih pokretnina na internetu, smatra ispravnijim njihovo zajedničko uređivanje u trenutku revizije Direktive 1999/44/EZ, čije se jedno poglavlje odnosi na njih, u okviru primjene REFIT-a u odnosu na Zakon o potrošačima.

1.8. Zapravo je prijedlogom o prodaji materijalne robe na internetu Komisija stvorila dva sustava i omogućila drugačije postupanje za prodaju robe na internetu i izvan interneta, što je neprihvatljivo.

1.9. U slučaju da se namjera Komisije potvrdi u sadašnjem obliku, EGSO iznosi niz poboljšanja predloženih odredbi kako se ne bi smanjila prava potrošača te kako bi se istodobno zaista zajamčila visoka razina zaštite u skladu sa zahtjevima UFEU-a;

1.10. s posebnim naglaskom na regulaciji prodaje digitalnih sadržaja, koju smatra prioritetnom i u vezi s kojom iz pragmatičnih razloga prihvaća formulu o ciljanoj maksimalnoj usklađenosti koju predlaže Komisija.

1.11. Na tom su području, međutim, prisutni nedostatno predviđanje i regulatorne manjkavosti, što je nespojivo s maksimalnom usklađenošću, te stoga nastaju nepremostive prepreke prenošenju i provedbi u državama članicama koje se pokušavaju ispraviti nizom posebnih prijedloga.

2. **Uvod: jedna komunikacija, dva prijedloga direktive**

2.1. Ovom Komunikacijom Komisija čini prvi korak u provedbi Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu ([1]) i provodi jednu od najvažnijih mjera svojeg programa rada za 2015. godinu ([2]). Prijedlog ima za cilj osigurati „bolji pristup potrošača i poduzeća robi i uslugama na internetu u cijeloj Europi”, a sastoji se od sljedeća dva pravna instrumenta:

(a) prijedloga direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja;

(b) prijedloga direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu.

2.2. Imajući na umu da su sa sustavnog gledišta glavni aspekti tih dvaju prijedloga usko povezani s Direktivom o prodaji robe potrošačima ([3]), Komisija je istaknula da su „koherentni onoliko koliko je to moguće”. Međutim, objasnila je da je donijela odluku o tome da „usvoji dva zakonska instrumenta” jer „specifičnost digitalnog sadržaja nameće, za različite standarde, uređenje koje se razlikuje od norma koje vrijede za druge vrste robe” i jer „brz tehnološki i komercijalni razvoj digitalnog sadržaja nameće procjenu primjene ove Direktive”, kao i kako bi opravdala „ugrađivanje tih odredbi u zasebni pravni instrument, tj. Direktivu o isporuci digitalnog sadržaja”.

2.3. Pomoću tih dvaju prijedloga Komisija namjerava postići pet ciljeva:

(a) smanjenje troškova koji proizlaze iz razlika u ugovornim pravima;

(b) pravnu sigurnost za poduzeća;

(c) poticaj za prekograničnu kupovinu putem interneta unutar EU-a;

(d) smanjenje štete pretrpljene zbog kvara kupljenog digitalnog sadržaja;

([1]) Mišljenje EGSO-a: SL C 71, 24.2.2016., str. 65.
([2]) COM(2014) 910 final.
([3]) SL L 171, 7.7.1999., str. 12.

(e) ukupnu ravnotežu između interesa potrošača i poduzeća te poboljšanje svakodnevnog života.

2.4. Komisija smatra da je u oba slučaja „ciljana" usklađenost najprikladnija metoda. U potpunosti će se uskladiti pravila koja se primjenjuju na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja kao i o kupnji i prodaji robe na internetu, te obvezujuća prava i obveze strana ugovora o isporuci digitalnog sadržaja te kupnji i prodaji ostale robe na internetu. To pokriva gotovo sve odredbe direktive, osim pravila o nastanku, valjanosti i učincima ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora (članak 1. stavak 4. Prijedloga direktive o prodaji na daljinu), i pojedinih aspekata njezine provedbe.

2.5. Komisija izričito ograničava opseg primjene uvjeta ugovornog prava koji se primjenjuju na odnose između poduzeća i potrošača jer, kao što je navedeno u procjeni učinka (str. 23.), ne postoje dokazi koji ukazuju na to da razlike u ugovornom pravu ometaju poduzeća na području EU-a u kupnji na internetu iz drugih država članica. Prepoznaje da se mala i srednja poduzeća, uz to što su slabije strane manje pregovaračke moći, susreću i s poteškoćama povezanima s ugovornim pravom, pogotovo u uporabi digitalnog sadržaja. Stoga, uzimajući u obzir osobito stavove dionika i država članica, Komisija je odlučila analizirati to pitanje u okviru drugih inicijativa najavljenih u Strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta.

2.6. Što se tiče izabranog pravnog instrumenta, Komisija opravdava izbor direktive umjesto uredbe na temelju uvjerenja o tome da direktive predstavljaju najprikladnije instrumente time što daju državama članicama slobodu u pogledu prenošenja u nacionalno pravo. Prema mišljenju Komisije pomoću te mogućnosti u kombinaciji s potpunom ciljanom usklađenosti obvezujućih prava potrošača stvorila bi se prikladna ravnoteža između visoke razine zaštite potrošača u Europskoj uniji i znatno povećanih prilika za poduzeća.

2.7. Navodno, ekonomsku opravdanost trenutačnih direktiva Komisija pronalazi u nekim pretpostavkama od kojih se ističu sljedeće:

(a) europsko tržište elektroničke trgovine i dalje ima jak potencijal rasta koji treba istražiti;

(b) uspostavom jedinstvenog digitalnog tržišta ostvario bi se dodatan rast u Europi;

(c) poduzeća na području EU-a mogla bi povećati svoju konkurentnost lakšom prodajom na širem tržištu od tržišta koje čine nacionalna tržišta;

(d) ako prava potrošača budu ujednačena, a razina zaštite visoka, povećat će se njihovo povjerenje prilikom kupnje u inozemstvu;

(e) ako se prepreke u vezi s ugovornim pravom uklone, broj poduzeća s aktivnošću prekogranične prodaje na internetu povećao bi se za otprilike 122 000. Prekogranična trgovina EU-a mogla bi se povećati za oko milijardu eura. Povećanjem tržišnog natjecanja u maloprodaji na internetu došlo bi do smanjenja maloprodajnih cijena u svim državama članicama, u prosjeku za - 0,25 % na razini EU-a, čime bi se izravno povećala potrošnja domaćinstava na području EU-a za oko 18 milijardi eura;

(f) s druge strane, većim izborom proizvoda i usluga došlo bi do povećanja dobrobiti potrošača. Broj novih potrošača koji bi upotrebljavali mogućnost prekogranične kupnje na internetu iznosio bi između 7,8 i 13 milijuna. Očekuje se rast sveukupnog stvarnog BDP-a EU-a od približno 4 milijarde eura godišnje.

2.8. No, da bi se ti navodni rezultati postigli, nisu dovoljne dvije predložene direktive. One čine dio većega paketa mjera od kojih Komisija ističe, između ostalog:

(a) Prijedlog uredbe o osiguravanju prekogranične prenosivosti usluga internetskog sadržaja;

(b) uspostavu visokokvalitetnih prekograničnih službi za dostavu paketa;

(c) suzbijanje uskraćivanja pristupa na temelju geografske lokacije;

(d) pokretanje platforme za rješavanje potrošačkih sporova na internetu ([4]).

2.9. Kao posljednje, Komisija naglašava da je važno „djelovati sada", prije nego što bude prekasno, s obzirom na to da eventualna kašnjenja u području digitalnog sadržaja uključuju rizik od pojave nacionalnih odredbi koje bi dovele do fragmentacije jedinstvenog tržišta i otežale sudjelovanje potrošača i dobavljača u prekograničnim transakcijama.

3. **Opće napomene**

3.1. Navodno bi se u priloženoj studiji procjene učinka trebale nalaziti osnove ekonomske i psihološke naravi koje bi pokazale kakav je odnos između predloženih zakonodavnih mjera i povećanog opsega elektroničke trgovine te nužnog utjecaja tog povećanja na rast u Europi. No iz te detaljne analize nije očito ni sigurno da su podaci od kojih se polazi i do kojih se dolazi u potpunosti vjerodostojni, da na njih ne utječu drugi čimbenici te da druge mogućnosti ne bi dovele do boljih rezultata.

3.1.1. Čak i pod pretpostavkom da su statistički podaci od kojih se polazi neosporni – a prema kojima bi 62 % (str. 10.) europskih trgovaca, što odgovara više od 122 000 poduzeća, i više od 13,5 % (str. 13.) potrošača, što predstavlja između 8 i 13 milijuna potrošača, čime se ukupan broj penje na 70 milijuna, vršilo prekogranične transakcije na internetu da se ukinu navodne prepreke i dodatni troškovi koji izravno proizlaze iz trenutačno važećeg zakonskog sustava – nije moguće sa sigurnošću odrediti povećanje opsega izvršenog prometa koje bi opravdalo posljedični procijenjeni rast europskog BDP-a u iznosu od 0,03 %, što iznosi približno 4 milijarde eura, kao nužnu i izravnu posljedicu. No, s druge strane, sigurno je da će svako poduzeće morati snositi troškove od u prosjeku 7 000 eura za prilagodbu ugovornih instrumenata novom režimu.

3.1.2. S druge strane, u istoj studiji nije ni na odgovarajući način kvantitativno dokazano da drugi dodatni čimbenici, kao što je primjerice jezično pitanje ili porezni režimi, kvaliteta, cijena i dostupnost usluge brzog interneta, rizik od prijevare, sudski troškovi, sigurnost načina plaćanja, potvrđivanje identiteta i podobnosti prodavatelja, nedostatak povjerenja u sudske ili izvansudske postupke rješavanja sporova, neće i dalje imati odlučujući utjecaj na mogućnosti transakcija na internetu na prekograničnoj razini, možda čak i veći nego važeći zakonski sustav (opisano na str. 7. i dalje te str. 18. i dalje procjene učinka).

3.1.2.1. Od posebne su važnosti u ovom kontekstu (a kao takvi spominju se i u svim studijama koje je naručila Komisija) kašnjenje u prenošenju zakonodavstva te poteškoće u primjeni i nedjelotvornost određenih sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova utvrđenih Direktivom 2013/11/EU ([5]) iz razloga vrlo često povezanih s nedostatkom financijskih sredstava određenih država članica i, u većoj mjeri, s očitom nedjelotvornošću sustava za rješavanje potrošačkih sporova na internetu uvedenog Uredbom (EU) 524/2013 ([6]), koja je stupila na snagu 15. veljače 2016. godine i koja se pokazuje ključnom za funkcioniranje jedinstvenog digitalnog tržišta.

3.1.3. Također nije jasno prikazana relativna težina prilagodljivosti ponude i potražnje u izračunu zasićenja tržišta u smislu savršene konkurencije, što je u svakom slučaju, iako je posrijedi samo teoretska pretpostavka, ključno za vjerodostojnost modela; a da i ne spominjemo vanjske čimbenike makroekonomske politike koji su presudni za određivanje kupovnih odluka potrošača, kao što su posljedice politika štednje, u usporedbi s politikama rasta kejnzijanskog tipa utemeljenima na potrošnji i ulaganjima.

([4]) SL L 165 od 18.6.2013., str. 1.
([5]) SL L 165 od 18.6.2013.
([6]) Vidjeti bilješku 5.

3.1.4. Naposljetku, u ocjeni Komisije ističe se predloženi model, a ne uzimaju se na odgovarajući način u obzir gospodarske posljedice ostalih četiriju modela koji se nude (procjena učinka, str. 23. i dalje), a koji bi isto tako pridonijeli uklanjanju istih prepreka, čime bi se omogućila komparativna analiza. To se posebice odnosi na petu mogućnost – dobrovoljni europski tipski ugovor u kombinaciji sa znakom pouzdanosti EU-a (str. 25.), koja bi predstavljala ne samo jednostavnu opciju s niskim troškovima i malim birokratskim opterećenjem (str. 38. i dalje), već i opciju koja bi najbolje odgovarala načelima paketa mjera „Bolja regulativa" ([7]) i programa REFIT ([8]), a dobila je i potporu u pripremnim savjetovanjima.

3.2. Izbor direktiva o maksimalnoj usklađenosti također se ne smatra na odgovarajući način opravdanim. EGSO u načelu tvrdi da je u slučaju usklađivanja pitanja koja se prije svega tiču funkcioniranja unutarnjeg tržišta više sklon usvajanju uredbi, detaljnih u potrebnoj mjeri, dok također izražava stav da u pitanjima koja se odnose posebno na prava potrošača prednost daje direktivama za minimalnu usklađenost, kao što uostalom proizlazi iz načela utvrđenog u UFEU-u (članak 169. stavak 4.).

3.2.1. S druge strane, EGSO se u više navrata izjasnio protiv prevladavajućeg trenda Komisije u posljednjih nekoliko godina da donosi direktive o maksimalnoj usklađenosti kojima se osigurava niska razina zaštite i u slaboj mjeri zadovoljavaju interesi gospodarskih subjekata ([9]).

3.2.2. U tom slučaju postoji čitav niz pitanja koja se u okviru direktiva ne rješavaju, a koja je bitno uskladiti, kao na primjer sposobnost maloljetnih osoba da sklapaju ugovore u digitalnom okruženju (što se u najnovijoj verziji Direktive o zaštiti podataka pojavljuje u pogledu osoba između 13 i 16 godina), definicija posebnih kategorija nepoštenih uvjeta za ugovore na internetu, koje nisu predviđene Direktivom 93/13/EEZ ([10]), odnedavna praksa gumba „plati odmah" (pay now) na pojedinim stranicama društvenih mreža bez povezivanja na internetske stranice odgovorne platforme te preporučeno uključivanje tipske klauzule o koregulaciji.

3.3. Također se ne smatra opravdanim izbor dviju direktiva umjesto samo jedne jer se nepotrebno udvostručuju zakonske odredbe, podrazumijeva veći napor prilikom prenošenja kako bi se postigla koherentnost s unutarnjim odredbama svake države članice i zahtijevaju veći napori u pogledu tumačenja, što je potpuno nepotrebno ako se tekst direktive o prodaji materijalne robe na internetu uzme kao temelj, a specifičnosti prodaje nematerijalne robe budu uključene kao iznimke od osnovnog režima, s obzirom na to da nije vidljiva razlika između materijalne robe i digitalnog sadržaja, osobito kada su međusobno povezani.

3.4. Prema Komisiji, instrument je odabran na temelju sljedećih elemenata: 189 odgovora prikupljenih u sklopu savjetovanja sa svim kategorijama dionika iz cijele Europske unije; savjetovanja sa skupinom od 22 organizacije koje predstavljaju širok spektar interesa, a koja se sastala sedam puta; seminara s državama članicama; te sastanaka s nacionalnim tijelima za provedbu zakona u okviru sastanka Odbora za suradnju u području zaštite potrošača i s nacionalnim tijelima odgovornim za potrošačku politiku u okviru sastanka Mreže za potrošačku politiku (u svibnju 2015.), koja je potom osporavala valjanost uzorka s obzirom na njegovu ograničenu veličinu ([11]).

3.4.1. Međutim, prema poznatim i objavljenim rezultatima ([12]) ne postoji jasna većina u korist odabrane mogućnosti: organizacije potrošača jasno se suprotstavljaju svakom obliku primjene zakona prodavatelja, dok je većina strukovnih organizacija, kao i neki pripadnici akademskih krugova, naklonjena toj mogućnosti. Većina država članica dovela je pak u pitanje potrebu za novim zakonima o kupnji na daljinu (koja već uključuje prodaju na internetu) te osobito prikladnost dviju direktiva, uzimajući u obzir poteškoće u izdvajanju preciznih i jasno definiranih smjernica. Na prvi pogled, iz objektivne analize odgovora dobivenih u sklopu savjetovanja pomislilo bi se da će peta mogućnost dovesti do općeg konsenzusa gospodarskih subjekata i potrošača, ovisno, naravno, o sadržaju normi tipskog ugovora koji sektor treba ugovoriti te o stupnju uporabe i prihvaćanja znaka pouzdanosti od strane poduzeća iz EU-a, posebno zato što predstavlja najniže troškove za gospodarske subjekte.

([7]) Mišljenje EGSO-a: SL C 13, 15.1.2016., str. 192.
([8]) Mišljenje EGSO-a: SL C 230, 14.7.2015., str. 66.
([9]) Vidjeti mišljenja EGSO-a: SL C 108, 30.4.2004., str. 81., SL C 317, 23.12.2009., str. 54. i SL C 181, 21.6.2012., str. 75.
([10]) Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima koja je kasnije izmijenjena Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011.
([11]) Mišljenje EGSO-a: SL C 383, 17.11.2015., str. 57.
([12]) http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/

3.5. Naposljetku, treba napomenuti da je EGSO imao priliku opsežno se izjasniti u brojnim mišljenjima o pitanju prava potrošača u digitalnom okruženju, pri čemu je uspostavio temeljnu smjernicu prema kojoj ista prava koja su priznata u „fizičkom" svijetu izvan interneta (u ugovorima licem u lice) moraju biti koherentna sa svijetom na internetu, ne dovodeći u pitanje specifičnosti transakcija digitalnih (nematerijalnih) sadržaja ili njima odgovarajuće oblike, ali uvijek u smjeru jačanja, a ne smanjenja ili slabljenja tih prava. Prijedlogom o prodaji materijalne robe na internetu Komisija je stvorila dva sustava i omogućila različito postupanje u slučaju prodaje robe na internetu i izvan interneta, što je neprihvatljivo.

4. **Posebne napomene**

4.1. Unatoč prethodnim napomenama EGSO u potpunosti podržava potrebu i priliku da se reguliraju neka pitanja iz prijedloga direktiva koje se razmatraju, a osobito u vezi s prodajom digitalnog sadržaja na internetu. U pogledu prodaje materijalne robe na internetu, EGSO preporučuje pravodobno usvajanje relevantnih mjera u okviru REFIT-a. U napomenama koja se u nastavku iznose za svaki tekst prijedloga zbog očite prostorne ograničenosti obuhvaćene su samo točke predloženih odredbi s kojima se EGSO ne slaže.

4.2. **Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu (COM(2015) 635 final – 2015/0288 (COD))**

4.2.1. U pogledu pravne osnove, u skladu s prethodnim mišljenjima EGSO-a, predstavnici potrošača, kao i većina članova EGSO-a, smatraju da bi ona ponajprije trebala biti članak 169. stavak 2. UFEU-a jer su u biti posrijedi definicija prava potrošača i njihova zaštita i obrana, a ne isključivo ostvarenje jedinstvenog tržišta. Neki članovi EGSO-a, točnije, predstavnici poslodavaca koji pridaju vrijednost aspektu realizacije jedinstvenog tržišta slažu se s Komisijom.

4.2.2. U slučaju odabira jedne direktive, EGSO smatra da bi ona trebala biti za minimalnu usklađenost, u skladu s modelom važeće direktive o prodaji i jamstvima (Direktiva 1999/44/EZ), s obzirom na to da usvojena opcija dovodi do veće „fragmentacije", manje pravne sigurnosti i dviju vrsta zaštite, pri čemu je neosporno da se uvedena „poboljšanja" trebaju primijeniti i na prodaju u „fizičkom svijetu".

4.2.3. S obzirom na složenost zakona o zaštiti potrošača, prijedlog utječe na niz drugih pravila i nadopunjuje ih ([13]), ali iziskuje nepotreban i težak napor u pogledu tumačenja, što je u suprotnosti s dobrim pravilima paketa „Bolja regulativa", a stvaraju se i dodatne poteškoće u prenošenju u pogledu usklađivanja s postojećim nacionalnim standardima kojima su se prenijeli i dopunili standardi Zajednice, koji se razlikuju u različitim državama članicama.

4.2.4. Iz tog razloga, EGSO bi radije da se pravila sadržana u ovom Prijedlogu direktive uključe u reviziju Direktive 1999/44/EZ u sklopu Programa REFIT.

4.2.5. U nastavku su predložene neke konkretne izmjene pojedinih odredbi prijedloga:

4.2.5.1. ***Članak 1. – Predmet***

Ugovaranje pojedinih usluga na internetu ili na daljinu ne bi smjelo biti isključeno iz predmeta Direktive, primjerice zakup robe (*leasing*).

4.2.5.2. ***Članak 2. – Definicije***

1. Pojam komercijalnog jamstva trebao bi obuhvatiti druge oblike nadoknade, inače se oni neće smatrati obuhvaćenim pravilima iz članka 15.

([13]) Direktiva 2011/83/EU, SL L 304, 22.11.2011., str. 64.; Direktiva 2009/125/EZ, SL L 285, 31.10.2009., str. 10.; Direktiva 2010/30/EU, 19.5.2010., SL L 153, 18.6.2010., str. 1.

2. Pojam materijalne pokretnine nije pozitivno definiran, što otvara put različitim tumačenjima u državama članicama.

3. Također nisu isključene druge vrste proizvoda s posebnim propisima, kao što su lijekovi i medicinski proizvodi, izuzete od primjene drugih propisa o zaštiti potrošača.

4. Smatra se da nije definirano mogu li se platforme na internetu smatrati „prodavateljima".

5. Također se smatra da nije definiran pojam proizvođača u odnosu na njegovu izravnu odgovornost prema potrošaču u skladu s člankom 16.

4.2.5.3. ***Članak 3. – Razina usklađivanja***

Razina usklađivanja trebala bi biti minimalna, sa svim nužnim posljedicama u okviru tog režima.

4.2.5.4. ***Članci 4. i 5. – Usklađenost s ugovorom***

1. Potrebno je uključiti kriterij „trajnosti" ([14]) koji će određivati razdoblje valjanosti jamstva.

2. Definicija zahtjeva usklađenosti treba biti formulirana u negativnom obliku kako bi potrošač izričito bio izuzet od dokazivanja toga da roba nije u skladu s zahtjevima, stavljajući pritom taj teret na prodavatelja.

3. Tekst iznimki od članka dovodi do općeg izuzeća u pogledu odgovornosti prodavatelja, što se ne može primijeniti na štetu potrošača, a da se ne dovede u pitanje pravo na pravnu zaštitu (primjenjivo u slučaju VW-a).

4.2.5.5. ***Članak 7. – Prava trećih osoba***

Dodati na kraju: „…osim ako nije drugačije izričito dogovoreno između stranaka i precizno navedeno u uvjetima ugovora".

4.2.5.6. ***Članak 8. – Relevantno vrijeme za utvrđivanje usklađenosti s ugovorom i prebacivanje tereta dokazivanja***

1. Dodati na kraju stavka 2.: „… osim u situacijama u kojima osobita složenost ugradnje zahtijeva duže vrijeme, u dogovoru s prodavateljem".

2. Prava dodijeljena ovim prijedlogom u vezi s prodavateljem trebaju se prenijeti na svakog posjednika u dobroj vjeri.

4.2.5.7. ***Članak 9. – Pravni lijekovi za potrošače za otklanjanje neusklađenosti s ugovorom***

1. Odredba isključuje mogućnost da prva opcija bude da se roba odmah vrati i izvrši povrat novca, što je suprotno pravima potrošača u različitim državama članicama, uz znatne razlike (u Grčkoj, Portugalu, Irskoj, Ujedinjenoj Kraljevini, Danskoj, Litvi).

2. Pojam „razumnog roka" subjektivan je i omogućuje da se bitno pitanje poput ovog prenosi u nacionalna zakonodavstva na različite načine, što nije u skladu s naravi maksimalne usklađenosti. Primjerice, u zemljama kao što su Bugarska, Francuska, Portugal i Luksemburg rok je 30 dana. U Mađarskoj, Rumunjskoj, Grčkoj i Estoniji rok je 15 dana. Odredbom se mora uspostaviti razdoblje koje odgovara maksimalnom razdoblju koje se primjenjuje u nekim državama EU-a: 15 dana.

3. Izraz „nemogući" u stavku 3. točki (a) potrebno je zamijeniti izrazom „tehnološki nemogući".

([14]) Vidjeti Mišljenje EGSO-a: SL C 67, 6.3.2014., str. 23.

4. Pojam „znatne neugodnosti” također je subjektivan i potrebno ga je izbaciti ili zamijeniti formulacijom iz austrijskog zakona: „najmanje moguće neugodnosti”, uz popratnu mogućnost da potrošaču odmah bude stavljena privremeno na raspolaganje slična zamjenska roba dok ne bude završen popravak.

5. U prijedlogu Komisije nije uzet u obzir zahtjev koji je već prisutan u raznim nacionalnim zakonodavstvima (Francuske, Malte, Grčke, Rumunjske, Portugala i Slovenije) o obvezi proizvođača koji opskrbljuju trgovce da tijekom očekivanog vijeka trajanja robe održavaju odgovarajuću zalihu rezervnih dijelova ili da ih prodavateljima pravodobno osiguraju. To je pitanje povezano s planiranim zastarijevanjem i razdobljem jamstva za zamijenjeni dio.

6. Komisija bi trebala uspostaviti obvezu prodavatelja da privremeno osigura zamjensku robu.

4.2.5.8. ***Članak 10. – Zamjena robe***

1. Komisija nije predvidjela prekid zakonskog jamstva za vrijeme trajanja popravka ili zamjene, što je slučaj u većini nacionalnih zakona. Isto vrijedi i za razdoblje mirenja, arbitraže ili ostvarivanja pravne zaštite.

2. U slučaju zamjene, zamijenjena roba trebala bi imati novi, istovjetan jamstveni rok koji počinje teći od datuma isporuke.

4.2.5.9. ***Članak 11. – Odabir između popravka i zamjene za potrošače***

1. Pojam „znatne” iz prethodno je navedenih razloga potrebno izbaciti.

2. U slučaju „ponavljajućih” nedostataka potrošač treba imati automatsku mogućnost raskida ugovora.

4.2.5.10. ***Članak 13. – Pravo potrošača na raskid ugovora***

1. Vrlo je upitna obveza potrošača da plati za uporabu ili za oštećenje ili uništenje robe u slučaju raskida ugovora.

2. Štoviše, Sud je već naveo da, u slučaju ostvarivanja prava na zamjenu, potrošač ne može biti obvezan platiti naknadu za uporabu neispravnih proizvoda (predmet Quelle) ([15]).

3. Nije jasno koji iznos treba biti vraćen kada je kupnja izvršena po skupnoj cijeni za različitu robu bez razlike.

4.2.5.11. ***Članak 14. – Rokovi***

Pri određivanju razdoblja trebalo bi imati u vidu i jamstvene rokove koji već postoje u nekim državama članicama (Finskoj, Nizozemskoj, Švedskoj i Ujedinjenoj Kraljevini) i kojima se uzimaju u obzir trajnost i planirano zastarijevanje proizvoda.

4.2.5.12 . ***Članak 15. – Komercijalna jamstva***

1. Dodati u stavak 1. novu točku (d): drugim jamstvima koja nudi prodavatelj u ime trećih strana s ciljem dodjele jamstva (osiguranje opreme, jamstva marke itd.).

2. Također treba sadržavati i informaciju o mogućnosti prenošenja komercijalnog jamstva na treće strane.

4.2.5.13. ***Članak 16. – Pravo na pravnu zaštitu***

1. Nedostatak usklađenosti ovog aspekta važan je izvor razilaženja u primjeni direktive s izrazito nepovoljnim posljedicama za trgovinu.

2. Odredbom treba predvidjeti izravnu i solidarnu odgovornost proizvođača prema potrošaču u slučajevima u kojima potrošač odabere popravak ili zamjenu robe.

([15]) Predmet C-404/06, Presuda Suda Europske unije od 17. travnja 2008. (prvo vijeće), http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1461850459727&uri=CELEX:62006CC0404

3. Također treba predvidjeti da, u slučaju da prodavatelj iskoristi pravnu zaštitu protiv proizvođača, prodavatelj ima pravo na povrat ukupnog iznosa troškova.

4. Kao u prethodnim točkama, treba predvidjeti solidarnu odgovornost platformi na internetu na kojima je potrošač kupio robu.

4.2.5.14. ***Članak 17. – Provedba***

Nedostatak usklađenosti aspekata nadzora provedbe direktive jedna je od glavnih prepreka za učinkovitu zaštitu potrošača i poštenu konkurenciju.

4.3. **Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja (COM(2015) 634 final – 2015/0287 (COD))**

4.3.1. Kao što Komisija sama navodi, obrazloženje za prijedlog, prikupljanje stručnih znanja i procjene učinka odnose se na oba prijedloga koji su zamišljeni kao paket sa zajedničkim ciljevima. EGSO će se stoga suzdržati od ponavljanja pitanja općenitog karaktera koja su zajednička obama prijedlozima i ograničit će se na napomene koje se odnose na specifične aspekte. Međutim, potrebno je odmah naglasiti da prijedlog općenito zaslužuje načelnu suglasnost EGSO-a, osobito u pogledu sljedećih pitanja:

(a) posebne zaštite potrošača pri kupnji nematerijalne robe na internetu s obzirom na povećanu složenost proizvoda, nedostatak transparentnosti u pregovorima, veće opasnosti za sigurnost te privatnost i zaštitu podataka, posebne oblike nepoštenih praksa i nepravednih uvjeta, skrivene troškove, različite cijene ovisno o lokaciji i smanjenu postojanost upotrijebljenih sredstava (interneta, mobilnih telefona, društvenih mreža itd.)

(b) hitne potrebe za uspostavom jasnih propisa u području u kojem očito samo jedna država članica (Ujedinjena Kraljevina) posjeduje posebne propise za tu vrstu ugovora

(c) preporučljivosti ostvarivanja maksimalne usklađenosti, uz visoku razinu zaštite potrošača, ograničene na ugovore između poduzeća i potrošača, koja bi se uostalom bolje ostvarila uredbom

(d) potrebe za definiranjem pravne naravi takve vrste ugovora na jedinstvenom način

(e) potrebe za globalnim približavanjem cijelom nizu drugih mjera navedenih u Strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta, uključujući osobito inicijative povezane s mogućnošću prekograničnog prenošenja sadržaja, ulogom platformi, slobodnim protokom podataka, Europskom inicijativom o računalstvu u oblaku, opterećenjima u vezi s PDV-om, kao i mjere kojima se jamči prenosivost i međusobna operabilnost sadržaja, uzimajući u obzir početak djelovanja platforme za rješavanje sporova na internetu ([16]) i reviziju Uredbe (EZ) br. 2006/2004 od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača

f) potrebe za bavljenjem posebno pitanjem zaštite pojedinaca u pogledu obrade osobnih podataka, uređene Direktivom br. 1995/46/EZ od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka ([17]) i Direktivom br. 2002/58/EZ od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija ([18]). Te su odredbe u potpunosti primjenjive na isporuku digitalnog sadržaja jer to podrazumijeva obradu osobnih podataka

(g) revizije regulatornog paketa koji se odnosi na elektroničke komunikacijske usluge

(h) potrebe za dodjelom istaknutog mjesta ugovorima o računalstvu u oblaku.

([16]) SL L 165, 18.6.2013., str. 1.
([17]) SL L 281, 23.11.1995., str. 31.
([18]) SL L 201, 31.7.2002., str. 37.

4.3.2. U nastavku su predložene neke konkretne izmjene pojedinih odredbi prijedloga koji se sastoji od 24 članka (a ne od 20 kao što se pogrešno navodi u nekim verzijama, točki 5.):

4.3.2.1. ***Članak 1. – Predmet***

Jasna narav „ugovora o pružanju usluga" iz predmeta prijedloga, što je jasno iz definicija „digitalnog sadržaja" i „isporuke" iz članka 2. stavka 1. i 10. ovoga prijedloga, dodatno ide u prilog prijedlogu iznesenom za članak 1. prethodnog prijedloga direktive.

4.3.2.2. ***Članak 2. – Definicije***

Ponavlja prijedlog da se na osobnom području u definiciju potrošača uključe i pojedinačna slobodna zanimanja.

4.3.2.3. ***Članak 3. – Područje primjene***

1. EGSO može prihvatiti da se plaćanje vrši u naravi („*u zamjenu za druge nenovčane protučinidbe*") pod uvjetom da taj koncept bude precizno definiran u pogledu svojeg sadržaja, a u slučaju dostave osobnih ili drugih podataka potrebno je odrediti kojih podataka te pod kojim uvjetima i okolnostima.

2. Također će biti potrebno razjasniti jesu li uključene određene usluge kao što su pretplatnički televizijski kanali („pay TV"), kao i usluge *Google* i *Facebook Messenger,* te ubrajaju li se određene fizičke platforme za pristup ili internet stvari u materijalnu ili nematerijalnu robu.

3. Nije jasno uključuje li izuzeće u stavku 5. točki (a) zdravstvenu skrb, igre na sreću ili financijske usluge. To pitanje treba dodatno razjasniti, u protivnom može doći do pravne nesigurnosti.

4. Nije jasno obuhvaća li područje primjene i takozvana „skrivena plaćanja", to jest, usluge koje se pružaju besplatno, ali mogu za vrijeme izvršenja uključivati i druge usluge koje su ipak moraju platiti.

5. Područje primjene članka 3. stavka 4., u vezi s podacima čija je obrada nužna, treba obuhvatiti ne samo izvršenje, nego i sklapanje ugovora. Obrada takvih podataka mora biti odobrena u skladu s pravilima utvrđenima u propisima o osobnim podacima.

6. Također je ključno objasniti razliku između proizvoda i usluga pruženih na internetu te onih koji su u potpunosti povezani s materijalnom robom, primjerice u slučaju takozvanih „nosivih računala" („*wearables*") ili interneta stvari, u kojima se veći dio postupka odvija na digitalnoj razini, pri čemu se postojanje materijalne robe u njihovoj osnovi ne dovodi u pitanje.

7. Treba biti jasno da usluge podatkovnog centra, točnije tzv. računalstva u oblaku trebaju biti jasno utvrđene u predmetnom prijedlogu, neovisno o tome jesu li besplatne ili predmet protučinidbe, uzimajući u obzir činjenicu da su često povezane s drugim uslugama ili proizvodima koji se pružaju potrošačima, zbog čega postoji opasnost da budu isključene iz područja primjene direktive.

8. Također je potrebno razjasniti pokriva li područje primjene tog instrumenta kombinaciju usluga digitalnog sadržaja i komunikacijskih usluga kao što su *Facebook Messenger* ili *Google Hangout* s obzirom na to da te usluge trenutačno nisu uređene Direktivom 2002/21/EZ o elektroničkim komunikacijskim uslugama, a prihvaćeno je da neke od tih usluga treba smatrati elektroničkim komunikacijskim uslugama, uz veću razinu zaštite potrošača.

9. Isto tako nije jasna razlika između situacija u kojima su osobni podaci prikupljeni samo s ciljem izvršavanja ugovora ili ispunjavanja pravnih zahtjeva. Stoga EGSO iz opreza predlaže primjenu direktive na sve usluge koje se pružaju na temelju dostave osobnih podataka, izuzimajući samo one u kojima dobavljač izričito dokaže da su osobni podaci potrebni isključivo u cilju izvršavanja ugovora ili ispunjavanja pravnih zahtjeva.

10. Nadalje, u točki 4. bit će potrebno razjasniti kada je prikupljanje osobnih podataka usmjereno na izvršavanje ugovora ili ispunjavanje pravnih zahtjeva s obzirom na to da se u drugim sektorima, kao što su telekomunikacijski ili energetski sektor, osobni podaci često upotrebljavaju u komercijalnim kampanjama samih poduzeća iako su odobreni za izvršavanje ugovora, te posebice primjenjuje li se takvo prikupljanje na druge vrste nenovčanih protučinidbi.

4.3.2.4. ***Članak 4. – Razina usklađivanja***

EGSO prihvaća obrazloženje na kojem se temelji prijedlog o maksimalnoj usklađenosti pod uvjetom da bude zajamčena najviša razina zaštite potrošača.

4.3.2.5. ***Članak 5. – Isporuka digitalnog sadržaja***

Nije jasno prati li obveza navedena u stavku 2. o „isporuci sadržaja odmah" Direktivu 2011/83/EU, koja za trenutačnu isporuku zahtijeva pristanak potrošača, dok istodobno predviđa i pravo na odustajanje u roku od 14 dana (članak 16. točka (m) Direktive). Preporučljivo je uskladiti pravila u tom području kako bi se otklonila opasnost od preklapanja pravila na štetu poduzeća i potrošača.

4.3.2.6. ***Članak 6. – Usklađenost***

1. U stavku 1. obrisati „ako je relevantno".

2. U stavku 1. točki (b) nakon „za koju je potreban potrošaču" dodati „ili za koju ga potrošač opravdano očekuje iskoristiti".

3. U stavku 2. točki (b) obrisati „ako je relevantno".

4.3.2.7. ***Članak 9. – Teret dokazivanja***

U stavku 3. obrisati „moguće i".

4.3.2.8. ***Članak 11. – Pravni lijek u slučaju neisporučenoga digitalnog sadržaja***

U tekstu članka ne uzima se u obzir model isporuke sadržaja u privremenim paketima, pri čemu je nemogućnost pristupa jednome filmu teško proporcionalno kvantificirati u kontekstu ukupne cijene paketa. Također se ne razmatra mogućnost isporuke drugih sadržaja na jednakoj cjenovnoj razini (što preferiraju korisnici).

4.3.2.9. ***Članak 12. – Otklanjanje neusklađenosti s ugovorom***

U stavku 2. zamijeniti izraz „u razumnom vremenskom roku" izrazom „bez nepotrebnog odlaganja".

4.3.2.10. ***Članak 13. – Raskid***

1. U stavku 2. točki (b) zamijeniti tekst „dobavljač poduzima sve moguće očekivane mjere kako bi se suzdržao od …" tekstom „dobavljač se suzdržava".

2. Točke (c), (d) i (e) ovise o regulaciji autorskih prava koja još nije poznata.

4.3.2.11. ***Članak 16. – Pravo na raskid dugoročnih ugovora***

Razdoblje bi trebalo biti samo šest mjeseci.

Treba biti navedeno da je besplatno.

Bruxelles, 27. travnja 2016.

Predsjednik
Europskog gospodarskog i socijalnog odbora
Georges DASSIS

PRILOG

I. Sljedeća točka mišljenja Stručne skupine izmijenjena je zbog kompromisnog amandmana koji je usvojila Skupština premda je barem jedna četvrtina glasova bila za zadržavanje originalne formulacije (pravilo 54. stavak 4. Poslovnika):

(a) **Točka 3.4.1**

Međutim, prema poznatim i objavljenim rezultatima ne postoji jasna većina u korist odabrane mogućnosti: organizacije potrošača jasno se suprotstavljaju svakom obliku primjene zakona prodavatelja, dok ~~su neke~~ je većina strukovnih organizacija, kao i neki pripadnici akademskih krugova, naklonjena toj mogućnosti. Većina država članica dovela je pak u pitanje potrebu za novim zakonima o kupnji na daljinu (koja već uključuje prodaju na internetu) te osobito prikladnost dviju direktiva, uzimajući u obzir poteškoće u izdvajanju preciznih i jasno definiranih smjernica. Na prvi pogled, iz objektivne analize odgovora dobivenih u sklopu savjetovanja pomislilo bi se da će peta mogućnost dovesti do općeg konsenzusa gospodarskih subjekata i potrošača, ovisno, naravno, o sadržaju normi tipskog ugovora koji sektor treba ugovoriti te o stupnju uporabe i prihvaćanja znaka pouzdanosti od strane poduzeća iz EU-a, posebno zato što predstavlja najniže troškove za gospodarske subjekte.

Rezultat glasovanja:

Za: 115

Protiv: 91

Suzdržani: 18

II. Sljedeći prijedlozi kompromisnih amandmana bili su odbijeni u Skupština, ali su dobili barem jednu četvrtinu glasova (pravilo 54. stavak 4. Poslovnika):

(b) **Točka 4.2.1**

U pogledu pravne osnove, u skladu s prethodnim mišljenjima EGSO-a, većina članova EGSO-a, uključujući predstavnike potrošača~~, kao i većina članova EGSO-a,~~ smatraju da bi ona ponajprije trebala biti članak 169. stavak 2. UFEU-a jer su u biti posrijedi definicija prava potrošača i njihova zaštita i obrana, a ne isključivo ostvarenje jedinstvenog tržišta. ~~Neki članovi EGSO-a, točnije, p~~Predstavnici poslodavaca u EGSO-u, koji su više usredotočeni na potrebu da poduzetnici raspolažu skupom jasnih pravila koja moraju poštovati, ~~pridaju vrijednost aspektu realizacije jedinstvenog tržišta~~ slažu se s Komisijom.

Rezultat glasovanja:

Za: 110

Protiv: 110

Suzdržani: 10

Pravilom 56. stavkom 6. Poslovnika EGSO-a određuje se da, ako je rezultat glasovanja neodlučen (jednak broj glasova za i protiv), predsjedatelj sjednice daje odlučujući glas. U skladu s tom odredbom, predsjedatelj je odlučio odbiti prijedlog kompromisnog amandmana.

(c) **Točka 4.2.2**

U slučaju odabira jedne direktive, većina članova EGSO-a, uključujući predstavnike potrošača, smatra da bi ona trebala biti za minimalnu usklađenost, u skladu s modelom važeće direktive o prodaji i jamstvima (Direktiva 1999/44/EZ), s obzirom na to da usvojena opcija dovodi do veće „fragmentacije", manje pravne sigurnosti i dviju vrsta zaštite, pri čemu je neosporno da se uvedena „poboljšanja" trebaju primijeniti i na prodaju u „fizičkom svijetu". S druge strane, predstavnici poslovnog svijeta u EGSO-u slažu se s prijedlogom da se primijeni najviša razina usklađivanja, navodno zbog jasnoće u primjeni prava u okviru jedinstvenog tržišta.

Rezultat glasovanja:

Za: 102

Protiv: 115

Suzdržani: 14

(d) **Točka 4.2.5.3**

Članak 3. – Razina usklađivanja

Većina članova EGSO-a, uključujući predstavnike potrošača, smatraju da bi r~~R~~azina usklađivanja trebala bi biti minimalna, sa svim nužnim posljedicama u okviru tog režima. Predstavnici poslovnog svijeta zalažu se za najvišu razinu usklađivanja.

Rezultat glasovanja:

Za: 112

Protiv: 114

Suzdržani: 12

(e) **Točka 4.2.5.4**

Članci 4. i 5. – Usklađenost s ugovorom

1. Potrebno je uključiti kriterij „trajnosti" koji će određivati razdoblje valjanosti jamstva.

2. Većina članova EGSO-a, uključujući predstavnike potrošača, tvrde da d~~D~~efinicija zahtjeva usklađenosti treba biti formulirana u negativnom obliku kako bi potrošač izričito bio izuzet od dokazivanja toga da roba nije u skladu s zahtjevima, stavljajući pritom taj teret na prodavatelja. Predstavnici poduzetnika, međutim, preporučuju da definicija zahtjeva usklađenosti bude općenita. Oni smatraju da bi glavni kriterij za utvrđivanje usklađenosti trebalo biti pitanje odgovara li roba onome što se smatra dogovorenim (npr. u pogledu vrste, količine, kvalitete i drugih karakteristika).

3. Tekst iznimki od članka dovodi do općeg izuzeća u pogledu odgovornosti prodavatelja, što se ne može primijeniti na štetu potrošača, a da se ne dovede u pitanje pravo na pravnu zaštitu ~~(primjenjivo u slučaju VW-a)~~.

Rezultat glasovanja:

Za: 99

Protiv: 126

Suzdržani: 13

(f) **Točka 4.2.5.7**

Članak 9. – Pravni lijekovi za potrošače za otklanjanje neusklađenosti s ugovorom

1. Predstavnici potrošača primjećuju da k~~K~~ao prvi izbor odredba isključuje mogućnost da se roba odmah vrati i izvrši povrat novca, što je suprotno pravima potrošača u različitim državama članicama, uz znatne razlike (u Grčkoj, Portugalu, Irskoj, Ujedinjenoj Kraljevini, Danskoj, Litvi). U skladu s maksimalnom usklađenošću, predstavnici poslovnog svijeta slažu se da taj izbor nije bio predviđen.

2. Predstavnici potrošača smatraju da je p~~P~~ojam „razumnog roka” subjektivan ~~je~~ i omogućuje da se bitno pitanje poput ovog prenosi u nacionalna zakonodavstva na različite načine, što nije u skladu s naravi maksimalne usklađenosti. Primjerice, u zemljama kao što su Bugarska, Francuska, Portugal i Luksemburg rok je 30 dana. U Mađarskoj, Rumunjskoj, Grčkoj i Estoniji rok je 15 dana. Odredbom se mora uspostaviti razdoblje koje odgovara maksimalnom razdoblju koje se primjenjuje u nekim zemljama EU-a: 15 dana. Predstavnici poslovnog svijeta navode da je pojam „razumnog roka” objektivni pravni izraz kojim se istodobno osigurava manevarski prostor za primjenu u različitim situacijama.

3. Izraz „nemogući” u stavku 3. točki (a) potrebno je zamijeniti izrazom „tehnološki nemogući”.

4. Predstavnici potrošača smatraju da je p~~P~~ojam „znatne neugodnosti” također ~~je~~ subjektivan i potrebno ga je izbaciti ili zamijeniti formulacijom iz austrijskog zakona: „najmanje moguće neugodnosti”, uz popratnu mogućnost da potrošaču odmah bude stavljena privremeno na raspolaganje slična zamjenska roba dok ne bude završen popravak. Predstavnici poslovnog svijeta upućuju na činjenicu da se tim dobro poznatim pravnim izrazom osigurava manevarski prostor za primjenu u različitim situacijama.

5. U prijedlogu Komisije nije uzet u obzir zahtjev koji je već prisutan u raznim nacionalnim zakonodavstvima (Francuske, Malte, Grčke, Rumunjske, Portugala i Slovenije) o obvezi proizvođača koji opskrbljuju trgovce da održavaju ili prodavateljima pravodobno osiguraju odgovarajuću zalihu rezervnih dijelova tijekom prosječnog vijeka trajanja robe. To je pitanje povezano s planiranim zastarijevanjem i razdobljem jamstva za zamijenjeni dio.”

~~6. Komisija bi trebala uspostaviti obvezu prodavatelja da privremeno osigura zamjensku robu.~~

Rezultat glasovanja:

Za: 100

Protiv: 135

Suzdržani: 2

(g) **Točka 4.2.5.10**

Članak 13. – Pravo potrošača na raskid ugovora

~~1. Predstavnici poslovnog svijeta traže da se odredba Direktive 1999/44/EZ, članci 3. i 6., doda pod uvjetom da potrošač u slučaju manje neusklađenosti nije ovlašten raskinuti ugovor.~~

1. Vrlo je upitna obveza potrošača da plati za uporabu ili za oštećenje ili uništenje robe u slučaju raskida ugovora.

2. Štoviše, Sud je već naveo da, u slučaju ostvarivanja prava na zamjenu, potrošač ne može biti obvezan platiti naknadu za uporabu neispravnih proizvoda (predmet Quelle).

3. Nije jasno koji iznos treba biti vraćen kada je kupnja izvršena po skupnoj cijeni za različitu robu bez razlike.

4. Predstavnici poslovnog svijeta traže da se odredba Direktive 1999/44/EZ, članci 3. i 6., doda pod uvjetom da potrošač u slučaju manje neusklađenosti nije ovlašten raskinuti ugovor.

Rezultat glasovanja:

Za: 110

Protiv: 118

Suzdržani: 18

(h) **Točka 4.2.5.10**

Članak 13. – Pravo potrošača na raskid ugovora

1. Većina članova EGSO-a, uključujući predstavnike potrošača smatraju da je ~~Vrlo je upitna~~ obveza potrošača da plati za uporabu ili za oštećenje ili uništenje robe u slučaju raskida ugovora vrlo upitna. No predstavnici poslovnog svijeta tu odredbu podupiru.

2. Štoviše, Sud je već naveo da, u slučaju ostvarivanja prava na zamjenu, potrošač ne može biti obvezan platiti naknadu za uporabu neispravnih proizvoda (predmet Quelle).

3. Nije jasno koji iznos treba biti vraćen kada je kupnja izvršena po skupnoj cijeni za različitu robu bez razlike.

Rezultat glasovanja:

Za: 101

Protiv: 132

Suzdržani: 10

(i) **Točke 1.3. i 1.4.**

1.3. Ipak, u odnosu na navedene aspekte, većina članova EGSO-a, uključujući predstavnike potrošača, ne slaže se s pravnom osnovom na koju se poziva Komisija i predlaže članak 169. UFEU-a. Iz toga proizlazi da usvojene mjere u načelu trebaju biti utemeljene na direktivama o minimalnoj usklađenosti, kao što proizlazi iz stavka 2. točke (a) i stavka 4. istog članka i kao što općenito prihvaća europski zakonodavac.

1.4. ~~Iz toga proizlazi da usvojene mjere u načelu trebaju biti utemeljene na direktivama o minimalnoj usklađenosti, kao što proizlazi iz stavka 2. točke (a) i stavka 4. istog članka i kao što općenito prihvaća europski zakonodavac.~~ Ipak, predstavnici poslovne zajednice slažu se s pravnom osnovom na koju se poziva Komisija s obzirom na to da se uglavnom radi o ~~su posrijedi~~ pitanjima unutarnjeg tržišta te da poduzeća tvrde da im je potreban skup jasnih pravila koja će poštovati.

Rezultat glasovanja:

Za: 111

Protiv: 123

Suzdržani: 12