NN 110/2021 (13.10.2021.), Zakon o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga

HRVATSKI SABOR

1925

Na temelju članka 89. Ustava Republike Hrvatske, donosim

ODLUKU

O PROGLAŠENJU ZAKONA O ODREĐENIM ASPEKTIMA UGOVORA O ISPORUCI DIGITALNOG SADRŽAJA I DIGITALNIH USLUGA

Proglašavam Zakon o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, koji je Hrvatski sabor donio na sjednici 1. listopada 2021. godine.

Klasa: 011-01/21-01/56
Urbroj: 71-10-01/1-21-2
Zagreb, 6. listopada 2021.

Predsjednik
Republike Hrvatske
Zoran Milanović, v. r.

ZAKON

O ODREĐENIM ASPEKTIMA UGOVORA O ISPORUCI DIGITALNOG SADRŽAJA I DIGITALNIH USLUGA

Predmet

Članak 1.

Ovim Zakonom osigurava se pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta uz istodobno osiguravanje visokog stupnja zaštite potrošača utvrđivanjem zajedničkih pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora između trgovaca i potrošača o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, posebno pravila o:

1. usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom
2. pravima potrošača u slučaju neusklađenosti ili neisporuke te načinima ostvarivanja tih prava
3. preinaci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Usklađivanje propisa s pravnim aktima Europske unije

Članak 2.

Ovim Zakonom u hrvatsko zakonodavstvo preuzima se Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22. 5. 2019.).

Pojmovi

Članak 3.

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:

a) *digitalni sadržaj* su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku

b) *digitalna usluga* je:

1. usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima ili

2. usluga kojom se omogućuje dijeljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge

c) *roba s digitalnim elementima* je bilo koja materijalna pokretnina koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana s njima tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcioniranje te robe

d) *integracija* je povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s komponentama digitalnog okružja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogli upotrebljavati u skladu sa zahtjevima u pogledu usklađenosti predviđenima ovim Zakonom

e) *trgovac* je svaka fizička ili pravna osoba koja djeluje, među ostalim, preko drugih osoba koje djeluju u ime ili za račun te fizičke ili pravne osobe, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovim Zakonom

f) *potrošač* je svaka fizička osoba koja u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovim Zakonom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

g) *cijena* je novčani iznos ili digitalno iskazana vrijednost koje je potrebno platiti u zamjenu za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

h) *osobni podaci* su osobni podaci kako su definirani u članku 4. točki 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (SL L 119, 4. 5. 2016. u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 2016/679)

i) *digitalno okružje* je hardver, softver i svaki mrežni priključak kojima se potrošač koristi kako bi pristupio digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili se njima služio

j) *kompatibilnost* je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcioniraju s hardverom ili softverom s pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste, a da taj digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu pritom nije potrebno konvertirati

k) *funkcionalnost* je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvršavaju funkcije s obzirom na svoju svrhu

l) *interoperabilnost* je sposobnost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcioniraju s hardverom ili softverom drukčijim od onih s pomoću kojih se obično koriste digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste

m) *trajni nosač podataka* je svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućuje da informacije, koje su toj osobi osobno upućene, pohrani tako da im može naknadno pristupati tijekom razdoblja koje odgovara svrhama za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjeno reproduciranje pohranjenih informacija. Ti bi nosači podataka trebali uključivati posebice papir, DVD-ove, CD-ove, USB memorije, memorijske kartice ili tvrde diskove i e-poštu.

Rodno značenje izraza

Članak 4.

Izrazi koji se koriste u ovome Zakonu, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

Područje primjene

Članak 5.

(1) Ovaj se Zakon primjenjuje na svaki ugovor na temelju kojeg trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti određenu cijenu.

(2) Ovaj se Zakon primjenjuje ako trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako osobne podatke koje dostavi potrošač trgovac obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s ovim Zakonom ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s pravnim zahtjevima kojima trgovac podliježe, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe.

(3) Ovaj se Zakon primjenjuje i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača.

(4) Uz iznimku odredaba članaka 6. i 14. ovoga Zakona, odredbe ovoga Zakona primjenjuju se i na sve materijalne nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja.

(5) Ovaj se Zakon ne primjenjuje na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani s robom u smislu članka 3. točke c) ovoga Zakona i koji se isporučuju na temelju ugovora o kupoprodaji te robe, neovisno o tome isporučuje li takav digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu prodavatelj ili treća strana.

(6) U slučaju dvojbe o tome čini li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge dio ugovora o kupoprodaji, predmnijeva se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.

(7) Ovaj se Zakon ne primjenjuje na ugovore o:

a) pružanju usluga koje nisu digitalne usluge, neovisno o tome je li trgovac upotrijebio digitalne oblike ili sredstva kako bi proizveo krajnji proizvod usluge ili ga isporučio ili prenio potrošaču

b) elektroničkim komunikacijskim uslugama sukladno propisima kojima se uređuje elektronička komunikacija, uz iznimku brojevno neovisnih interpersonalnih komunikacijskih usluga

c) zdravstvenoj zaštiti kako je definirana propisima kojima se uređuje prekogranična zdravstvena skrb

d) uslugama kockanja odnosno uslugama koje uključuju klađenje na uloge s novčanom vrijednošću u igrama na sreću, uključujući one s elementom vještine, poput lutrijskih igara, igara u kasinima, pokera i oklada, elektroničkim putem ili putem bilo koje druge tehnologije za olakšavanje komunikacije te na pojedinačan zahtjev primatelja takvih usluga

e) financijskim uslugama kako su definirane zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača

f) softveru koji trgovac nudi na temelju besplatne i otvorene licencije, pri čemu potrošač ne plaća cijenu, a osobne podatke koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu poboljšanja sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti tog konkretnog softvera

g) isporuci digitalnog sadržaja kada je digitalni sadržaj stavljen na raspolaganje javnosti tehnologijom različitom od prijenosa signala kao dio nastupa ili događanja, poput digitalnih kinematografskih projekcija

h) digitalnom sadržaju koji pružaju tijela javnog sektora država članica sukladno propisima kojima se uređuje ponovna uporaba informacija u javnom sektoru.

(8) Ako jedan ugovor između istog trgovca i istog potrošača u paketu uključuje elemente isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i elemente pružanja drugih usluga ili robe, ovaj Zakon primjenjuje se samo na elemente ugovora koji se tiču digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(9) Odredba članka 20. ovoga Zakona ne primjenjuje se ako paket uključuje elemente usluge pristupa internetu ili brojevno utemeljene interpersonalne komunikacijske usluge u smislu propisa koji reguliraju elektroničke komunikacije.

(10) Raskid jednog elementa iz paketa ugovora ne utječe na druge elemente paketa ugovora, osim ako ispunjenje svih elemenata paketa ugovora nije bila odlučujuća pobuda zbog koje je potrošač sklopio ugovor.

(11) Pravo Unije o zaštiti osobnih podataka primjenjuje se na sve osobne podatke koji se obrađuju u vezi s ugovorima iz stavka 1. ovoga članka te u slučaju proturječnosti između odredaba ovoga Zakona i prava Unije o zaštiti osobnih podataka, pravo Unije ima prednost.

(12) Ako odredbama ovoga Zakona nije određeno drukčije, na sklapanje, učinke ili posljedice raskida ugovora primjenjuje se propis kojim se uređuju opća potrošačka prava.

(13) Ako odredbama ovoga Zakona ili propisa iz stavka 12. ovoga članka nije određeno drukčije, na sklapanje, valjanost, ništetnost ili posljedice raskida ugovora primjenjuje se opći propis obveznog prava.

Isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Članak 6.

(1) Ako drukčije nije ugovoreno, trgovac je dužan isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez nepotrebne odgode nakon sklapanja ugovora.

(2) Smatra se da je trgovac ispunio svoju obvezu u pogledu isporuke u trenutku:

a) kada su digitalni sadržaj ili bilo koje sredstvo prikladno za pristup digitalnom sadržaju ili njegovo preuzimanje stavljeni na raspolaganje ili učinjeni dostupnim potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu

b) kada je digitalna usluga učinjena dostupnom potrošaču ili fizičkom ili virtualnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu.

Usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Članak 7.

Trgovac je potrošaču dužan isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji ispunjavaju zahtjeve navedene u člancima 8., 9. i 10. ovoga Zakona, ne dovodeći u pitanje članak 11. ovoga Zakona.

Subjektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti s ugovorom

Članak 8.

Kako bi bili u skladu s ugovorom, digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju:

a) odgovarati opisu, količini i kvaliteti te posjedovati funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je utvrđeno ugovorom

b) biti prikladni za bilo koju posebnu namjenu za koju su potrebni potrošaču i s kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je trgovac dao pristanak

c) biti isporučeni sa svom dodatnom opremom, uputama, uključujući upute za instalaciju, i korisničkom podrškom, kako je utvrđeno ugovorom i

d) ažurirati se kako je utvrđeno ugovorom.

Objektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti s ugovorom

Članak 9.

(1) Pored ispunjavanja svih subjektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti, digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju:

a) biti prikladni za upotrebu u svrhe za koje bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristili, uzimajući u obzir sve propise Unije i nacionalne propise, tehničke standarde ili, ako takvih tehničkih standarda nema, kodekse ponašanja u dotičnom sektoru

b) odgovarati količini i posjedovati svojstva i radne značajke, uključujući one koji se odnose na funkcionalnost, kompatibilnost, dostupnost, kontinuitet i sigurnost, koji su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označavanju, osim ako trgovac dokaže:

1. da nije znao niti je razumno mogao znati za predmetnu javnu izjavu

2. da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava ispravljena na jednak ili usporediv način kao i kada je dana ili

3. da ta javna izjava nije mogla utjecati na odluku o nabavi digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

c) biti isporučeni zajedno sa svom dodatnom opremom i uputama čiji primitak potrošač može razumno očekivati i

d) biti usklađeni sa svakom pokusnom verzijom ili pretpregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje je trgovac stavio na raspolaganje prije sklapanja ugovora.

(2) Trgovac je dužan osigurati da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga ostali usklađeni te da mu se ta ažuriranja isporučuju, tijekom razdoblja:

a) unutar kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu s ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tijekom određenog razdoblja ili

b) unutar kojeg potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka.

(3) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja je isporučio trgovac u skladu sa stavkom 2. ovoga članka, trgovac nije odgovoran za neusklađenost koja proizlazi isključivo iz propuštanja instalacije relevantnog ažuriranja, pod sljedećim uvjetima:

a) trgovac je obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da ga instalira i

b) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posljedica nedostataka u uputama za instalaciju koje je dostavio trgovac.

(4) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tijekom određenog razdoblja, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti usklađeni tijekom cijelog tog razdoblja.

(5) Neusklađenost u smislu stavaka 1. ili 2. ovoga članka ne postoji ako je, u trenutku sklapanja ugovora, potrošač bio posebno obaviješten da određena značajka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu usklađenosti utvrđenih u stavcima 1. ili 2. ovoga članka te ako je potrošač izričito i zasebno prihvatio to odstupanje pri sklapanju ugovora.

(6) Ako se ugovorne strane ne dogovore drukčije, digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju se u najnovijoj verziji koja je bila dostupna u trenutku sklapanja ugovora.

Nepravilna integracija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Članak 10.

Svaka neusklađenost koja je posljedica nepravilne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u digitalno okružje potrošača smatra se neusklađenošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako je:

a) integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge izvršio trgovac ili je to izvršeno pod njegovom odgovornošću ili

b) integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge trebao izvršiti potrošač te je nepravilna integracija posljedica nedostataka u uputama za integraciju koje je dostavio trgovac.

Prava trećih strana

Članak 11.

Ako ograničenje koje je posljedica povrede prava treće strane, osobito pravâ intelektualnog vlasništva, onemogućava ili ograničava korištenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s člancima 8. i 9. ovoga Zakona, potrošač ima pravo na pravna sredstva u pogledu neusklađenosti predviđena člankom 15. ovoga Zakona.

Odgovornost trgovca

Članak 12.

(1) Trgovac je odgovoran za svaku neisporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s člankom 6. ovoga Zakona.

(2) Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za svaku neusklađenost u skladu s člancima 8., 9. i 10. ovoga Zakona koja postoji u trenutku isporuke.

(3) Trgovac odgovara za neusklađenost dvije godine od trenutka isporuke.

(4) Odgovornost trgovca iz stavaka 2. i 3. ovoga članka ne utječe na primjenu članka 9. stavka 2. točke b) ovoga Zakona.

(5) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tijekom određenog razdoblja, trgovac je odgovoran za neusklađenost u skladu s člancima 8., 9. i 10. ovoga Zakona koja se pojavi ili postane očita tijekom razdoblja unutar kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu s ugovorom.

Teret dokazivanja

Članak 13.

(1) Teret dokazivanja u odnosu na to jesu li digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni sukladno članku 6. ovoga Zakona je na trgovcu.

(2) U slučajevima iz članka 12. stavka 2. ovoga Zakona, teret dokazivanja u odnosu na to jesu li isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni u trenutku isporuke je na trgovcu za onu neusklađenost koja postane očita u roku od godinu dana od trenutka isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(3) U slučajevima iz članka 12. stavka 5. ovoga Zakona, teret dokazivanja u odnosu na to jesu li isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili usklađeni tijekom razdoblja unutar kojeg se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu s ugovorom je na trgovcu za onu neusklađenost koja postane očita tijekom tog razdoblja.

(4) Odredbe stavaka 2. i 3. ovoga članka ne primjenjuju se ako trgovac dokaže da digitalno okružje potrošača nije kompatibilno s tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu te ako je trgovac na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o tim zahtjevima prije sklapanja ugovora.

(5) Potrošač surađuje s trgovcem, u mjeri u kojoj je to razumno moguće i potrebno, kako bi se utvrdilo je li uzrok neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, u trenutku utvrđenom u članku 12. stavcima 2., 3. i 5. ovoga Zakona, ovisno o slučaju, digitalno okružje potrošača.

(6) Obveza suradnje iz stavka 5. ovoga članka ograničena je na ona tehnički dostupna sredstva koja su najmanje opterećujuća za potrošača.

(7) Ako potrošač postupi protivno stavku 5. ovoga članka, a trgovac je na jasan i razumljiv način prije sklapanja ugovora obavijestio potrošača o tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, teret dokazivanja u odnosu na to je li neusklađenost postojala u trenutku utvrđenom u članku 12. stavcima 2., 3. i 5. ovoga Zakona je na potrošaču.

Prava potrošača u slučaju neisporuke