

# Zakon o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga

## Članak 1.

### *Predmet*

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:

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

## Članak 2.

### *Usklađivanje propisa s pravnim aktima Europske unije*

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.).

## Članak 3.

### *Pojmovi*

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Zakona imaju sljedeće značenje:

- digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku
- digitalna usluga je:
  - usluga kojom se potrošaču omogućuju stvaranje, obrada i pohrana podataka u digitalnom obliku ili pristup njima ili
  - 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
- 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
- integracija je povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s komponentama digitalnog okruženja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogli upotrebljavati u skladu sa zahtjevima u pogledu usklađenosti predviđenima ovim Zakonom
- 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
- 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 pristupiti 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.

#### Članak 4.

##### *Rodno značenje izraza*

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

#### Članak 5.

##### *Područje primjene*

(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 brojevnog 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 brojevnog 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.

## Članak 6.

### *Isporuca digitalnog sadržaja ili digitalne usluge*

(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.

### Članak 7.

#### *Usklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge*

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.

### Članak 8.

#### *Subjektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti s ugovorom*

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.

### Članak 9.

#### *Objektivni zahtjevi u pogledu usklađenosti s ugovorom*

(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.

## Članak 10.

### *Nepravilna integracija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge*

Svaka neusklađenost koja je posljedica nepravilne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u digitalno okruženje 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.

## Članak 11.

### *Prava trećih strana*

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.

## Članak 12.

### *Odgovornost trgovca*

(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.

### Članak 13.

#### *Teret dokazivanja*

(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 okruženje 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 okruženje 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.

### Članak 14.

#### *Prava potrošača u slučaju neisporuke*

(1) Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu s člankom 6. ovoga Zakona, potrošač će zatražiti od trgovca da mu isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu.

(2) Ako trgovac nakon zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka ne isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez nepotrebne odgode ili unutar dodatnog roka koji su ugovorne strane izričito dogovorile, potrošač ima pravo raskinuti ugovor.

(3) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, potrošač ima pravo odmah raskinuti ugovor:

a) ako je trgovac izjavio da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je to iz okolnosti slučaja očito

b) ako su se potrošač i trgovac sporazumjeli ili je iz okolnosti sklapanja ugovora očito da je određeno vrijeme isporuke ključno za potrošača, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u tom trenutku.

(4) U slučaju raskida ugovora u skladu sa stavcima 2. ili 3. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju članci od 16. do 19. ovoga Zakona.

## Članak 15.

### *Prava potrošača u slučaju neusklađenosti*

(1) Potrošač ima pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako bi to bilo nemoguće ili bi time trgovcu nastali nerazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti pojedinog slučaja, uključujući sljedeće:

a) vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da ne postoji neusklađenost i

b) značaj neusklađenosti.

(2) Trgovac je dužan uskladiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavkom 1. ovoga članka u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio trgovca o neusklađenosti, besplatno i bez znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i svrhu za koju su potrošaču taj digitalni sadržaj ili ta digitalna usluga bili potrebni.

(3) Potrošač ima pravo ili na razmjerno sniženje cijene u skladu sa stavcima 4. i 5. ovoga članka, ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni u zamjenu za plaćanje određene cijene, ili na raskid ugovora u skladu s člankom 16. ovoga Zakona, u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a) otklanjanje neusklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nerazmjerno u skladu sa stavkom 1. ovoga članka

b) trgovac nije uskladio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavkom 2. ovoga članka

c) neusklađenost postoji unatoč pokušaju trgovca da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu

d) neusklađenost je tako ozbiljna da su trenutačno sniženje cijene ili raskid ugovora opravdani ili

e) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti očito da neće otkloniti neusklađenost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača.

(4) Sniženje cijene razmjerno je smanjenju vrijednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u usporedbi s vrijednošću koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su usklađeni.

(5) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju tijekom određenog razdoblja u zamjenu za određenu cijenu, sniženje cijene primjenjuje se na razdoblje tijekom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili usklađeni.

## Članak 16.

### *Raskid ugovora*

(1) Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora izjavom kojom izražava svoju odluku o raskidu.

(2) Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju u zamjenu za određenu cijenu, potrošač ima pravo raskinuti ugovor samo ako neusklađenost nije neznatna.

(3) Teret dokazivanja da je neusklađenost neznatna je na trgovcu.

## Članak 17.

### *Obveze trgovca u slučaju raskida*

- (1) U slučaju raskida ugovora trgovac je dužan potrošaču nadoknaditi sve iznose koje je potrošač platio na temelju ugovora.
- (2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, u slučajevima kada se ugovorom predviđa isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u zamjenu za određenu cijenu i tijekom određenog razdoblja, a digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili su usklađeni tijekom određenog razdoblja prije raskida ugovora, trgovac je potrošaču dužan nadoknaditi samo razmjerni dio plaćene cijene koji odgovara razdoblju tijekom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili neusklađeni i svaki dio cijene koji je potrošač platio unaprijed za bilo koje razdoblje ugovora koje bi bilo preostalo da ugovor nije bio raskinut.
- (3) U odnosu na osobne podatke potrošača, trgovac je dužan pridržavati se obveza iz Uredbe (EU) 2016/679.
- (4) Trgovac ne smije koristiti sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako:
- a) je taj sadržaj neupotrebljiv izvan konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac
  - b) se taj sadržaj isključivo odnosi na aktivnost potrošača pri korištenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac
  - c) je trgovac taj sadržaj objedinio s drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi takvo razdvajanje zahtijevalo nerazmjerne napore ili
  - d) su taj sadržaj proizveli potrošač i druge osobe te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.
- (5) Iznimno od stavka 4. točki a), b) i c) ovoga članka, na zahtjev potrošača, trgovac je dužan staviti na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumijeva osobne podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio korištenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac.
- (6) Sadržaj iz stavka 5. ovoga članka potrošač ima pravo preuzeti besplatno, bez ograničenja od strane trgovca, u razumnom roku i strojno čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.
- (7) Trgovac može spriječiti da potrošač nastavi upotrebljavati digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, posebice tako da potrošaču onemogućí pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički račun potrošača.
- (8) Ovlast trgovca iz stavka 7. ovoga članka ne utječe na prava potrošača iz stavka 6. ovoga članka.

### **Članak 18.**

#### *Obveze potrošača u slučaju raskida*

- (1) Potrošač nakon raskida ugovora ne smije koristiti digitalni sadržaj ili digitalne usluge te ih ne smije stavljati na raspolaganje trećim osobama.
- (2) Ako je digitalni sadržaj isporučen na materijalnom nosaču podataka, potrošač, na zahtjev i na trošak trgovca, bez nepotrebne odgode vraća trgovcu materijalni nosač podataka.
- (3) Trgovac podnosi zahtjev iz stavka 2. ovoga članka u roku od 14 dana od dana kada je obaviješten o odluci potrošača da raskine ugovor.
- (4) Potrošač nije dužan platiti za upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razdoblju koje je prethodilo raskidu ugovora tijekom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili neusklađeni.

### **Članak 19.**

#### *Obveze trgovca i rokovi u vezi s povratom primljenog iznosa*

(1) Svaki iznos koji je trgovac dužan vratiti potrošaču u skladu s člankom 15. stavcima 3. i 4. ovoga Zakona ili člankom 17. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona zbog sniženja cijene ili raskida ugovora vraća se bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je trgovac obaviješten o zahtjevu potrošača za sniženjem cijene ili raskidom ugovora.

(2) Trgovac je dužan izvršiti povrat plaćenog iznosa istim sredstvom plaćanja koje je potrošač upotrijebio pri plaćanju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako potrošač izrijeком ne pristane na neko drugo sredstvo plaćanja te uz pretpostavku da potrošač ne bude obvezan platiti nikakve dodatne troškove za takav povrat.

(3) Trgovac potrošaču ne smije zaračunati nikakvu naknadu za povrat plaćenog iznosa.

## Članak 20.

### *Preinaka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge*

(1) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tijekom određenog razdoblja, trgovac može preinačiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu izvan onoga što je potrebno kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje bili usklađeni sukladno člancima 8. i 9. ovoga Zakona, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

a) ugovorom je dopuštena takva preinaka te se u njemu navodi valjan razlog za nju

b) takva preinaka izvršena je bez dodatnih troškova za potrošača

c) potrošač je o preinaci obaviješten na jasan i razumljiv način i

d) da je potrošač, u slučajevima iz stavaka 2. i 3. ovoga članka, u razumnom roku prije preinake na trajnom nosaču podataka obaviješten o značajkama i trenutku preinake te o pravu na raskid ugovora u skladu sa stavcima 2. i 3. ovoga članka ili o mogućnosti zadržavanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez takve preinake u skladu sa stavkom 5. ovoga članka.

(2) Potrošač ima pravo raskinuti ugovor ako se preinakom negativno utječe na pristup potrošača digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili korištenje njima, osim ako je takav negativan utjecaj neznatan.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovoga članka, potrošač ima pravo na besplatan raskid ugovora u roku od 30 dana od primitka informacije ili od trenutka kada je trgovac preinačio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, ovisno o tome što je nastupilo kasnije.

(4) Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa stavcima 2. i 3. ovoga članka, na odgovarajući se način primjenjuju članci od 16. do 19. ovoga Zakona.

(5) Odredbe stavaka 2. do 4. ovoga članka ne primjenjuju se ako je trgovac omogućio potrošaču da bez dodatnih troškova zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez preinake te ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje usklađeni.

## Članak 21.

### *Pravo trgovca na pravnu zaštitu*

Ako trgovac odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu isporučeni ili zbog neusklađenosti do kojih je došlo činjenjem ili propustom određene osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, trgovac ima pravo na pravnu zaštitu protiv odgovorne osobe ili odgovornih osoba u nizu komercijalnih transakcija sukladno općem propisu obveznog prava.

## Članak 22.

### *Obvezujuća narav*

Ako ovim Zakonom nije predviđeno drukčije, sve ugovorne odredbe kojima se, na štetu potrošača, isključuje primjena odredbi ovoga Zakona, odstupa od njih ili se mijenjaju njihovi učinci prije no što potrošač obavijesti trgovca o neisporuci ili neusklađenosti ili prije no što trgovac obavijesti potrošača o preinaci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu s člankom 20. ovoga Zakona, nisu obvezujuće za potrošača.

### Članak 23.

#### *Inspekcijski nadzor*

Inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona obavljaju tržišni inspektori Državnog inspektorata (dalje u tekstu: tržišni inspektor) u skladu s ovlastima određenim zakonom kojim se uređuje postupanje tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove.

### Članak 24.

#### *Provođenje inspekcijskog nadzora*

(1) Prilikom provođenja aktivnosti nadzora trgovac, pružatelj digitalnog sadržaja ili usluga, dužan je radi provedbe nadzora omogućiti službenicima koji provode inspekcijski nadzor uvid u podatke o poslovanju, uvid u poslovnu dokumentaciju i pridruženu računalnu opremu i uređaje te softverske mehanizme, koji su u svezi s obvezama propisanim ovim Zakonom.

(2) U provedbi inspekcijskog nadzora tržišni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti, određujući rok u kojem se ta nepravilnost mora ukloniti, ako tijekom inspekcijskog nadzora utvrdi da:

a) trgovac nije bez nepotrebne odgode isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu nakon sklapanja ugovora (članak 6. stavak 1. ovoga Zakona)

b) digitalni sadržaj ili digitalna usluga koju je isporučio trgovac ne ispunjava zahtjeve navedene u člancima 8., 9. i 10. ovoga Zakona (članak 7. ovoga Zakona).

(3) Protiv rješenja iz ovoga članka može se izjaviti žalba nadležnoj unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici za drugostupanjski upravni postupak u središnjem uredu Državnog inspektorata u roku od 15 dana od dana dostave rješenja.

(4) Žalba iz stavka 3. ovoga članka ne odgađa izvršenje rješenja.

### Članak 25.

#### *Prekršajne odredbe*

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac – pravna osoba:

a) ako nije bez nepotrebne odgode isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu nakon sklapanja ugovora (članak 6. stavak 1.)

b) ako digitalni sadržaj ili digitalna usluga koju je isporučio potrošaču ne ispunjava zahtjeve navedene u člancima 8., 9. i 10. ovoga Zakona (članak 7.)

c) ako nije uskladio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu s člankom 15. stavkom 1. ovoga Zakona u razumnom roku od trenutka kada ga je potrošač obavijestio o neusklađenosti, besplatno i bez znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i svrhu za koju su potrošaču taj digitalni sadržaj ili ta digitalna usluga bili potrebni (članak 15. stavak 2.)

d) ako nakon raskida ugovora potrošaču nije nadoknadio sve iznose koje je platio na temelju ugovora (članak 17. stavak 1.)

e) kada se ugovorom predviđa isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u zamjenu za određenu cijenu i tijekom određenog razdoblja, a digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili su usklađeni tijekom određenog razdoblja prije raskida ugovora, nije potrošaču nadoknadio razmjerni dio plaćene cijene koji odgovara razdoblju tijekom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili neusklađeni i svaki dio cijene koji je potrošač platio unaprijed za bilo koje razdoblje ugovora koje bi bilo preostalo da ugovor nije bio raskinut (članak 17. stavak 2.)

f) ako nije vratio iznos koji je dužan vratiti potrošaču u skladu s člankom 15. stavcima 3. i 4. ovoga Zakona ili člankom 17. stavcima 1. i 2. ovoga Zakona bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je trgovac obaviješten o zahtjevu potrošača za sniženjem cijene ili raskidom ugovora (članak 19. stavak 1.)

g) ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tijekom određenog razdoblja, je preinačio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu izvan okvira onoga što je potrebno kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje bili usklađeni sukladno člancima 8. i 9. ovoga Zakona, a da nisu ispunjeni uvjeti iz članka 20. stavka 1. točaka od a) do d) ovoga Zakona.

(2) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom od 10.000,00 do 15.000,00 kuna.

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se trgovac – fizička osoba obrtnik ili osoba koja obavlja drugu samostalnu djelatnost novčanom kaznom od 5000,00 do 15.000,00 kuna.

## Članak 26.

### *Načelo oportuniteta*

(1) Tržišni inspektor neće podnijeti optužni prijedlog odnosno izdati prekršajni nalog ako:

– nadzirana pravna ili fizička osoba tijekom inspekcijskog nadzora odnosno do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti i nedostatke utvrđene u inspekcijskom nadzoru, što će tržišni inspektor utvrditi u zapisniku

– je za utvrđene nepravilnosti doneseno rješenje i nadzirana osoba postupila je po izvršnom rješenju inspektora ili je postupila po rješenju prije nego što je ono postalo izvršno

– nadzirana osoba očitovanjem na zapisnik preuzme obvezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti i nedostatke utvrđene u inspekcijskom nadzoru za koje nije propisana upravna mjera, a inspektor utvrdi da je počinjen prekršaj.

(2) Radi ispunjenja obveze iz stavka 1. podstavka 3. ovoga članka nadležni inspektor će nadziranoj osobi izdati pisanu naredbu u kojoj će točno odrediti preuzetu obvezu i rok za izvršenje, ovisno o prirodi preuzete obveze.

(3) Ako nadzirana osoba ne postupi na način opisan u stavku 1. ovoga članka odnosno ne ispunji obvezu u određenom roku iz naredbe iz stavka 2. ovoga članka, tržišni inspektor dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana završetka nadzora odnosno u roku od 15 dana od isteka roka za ispunjenje obveze iz naredbe, podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka odnosno izdati prekršajni nalog.

(4) Iznimno od odredaba ovoga članka, tržišni inspektor dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od završetka inspekcijskog nadzora, podnijeti optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka odnosno izdati prekršajni nalog u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od godinu dana.

## Članak 27.

### *Prijelazna odredba*

Odredbe ovoga Zakona primjenjuju se na isporuku digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koja se provodi od 1. siječnja 2022., uz iznimku članaka 20. i 21. ovoga Zakona koji se primjenjuju samo na ugovore sklopljene od tog datuma.

## Članak 28.

*Završna odredba*

Ovaj Zakon objavit će se u »Narodnim novinama«, a stupa na snagu 1. siječnja 2022.