

Ovaj je dokument samo dokumentacijska pomoć za čiji sadržaj institucije ne preuzimaju odgovornost.

► **B**

**DIREKTIVA VIJEĆA 93/13/EEZ**

**od 5. travnja 1993.**

**o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima**

(SL L 95, 21.4.1993, str. 29)

Promijenila:

Službeni list

|                                                                                              | br.   | stranica | datum      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|------------|
| ► <b><u>M1</u></b> Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. | L 304 | 64       | 22.11.2011 |

**DIREKTIVA VIJEĆA 93/13/EEZ****od 5. travnja 1993.****o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima**

VIJEĆE EUROPSKIH ZAJEDNICA,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske ekonomske zajednice, a posebno njegov članak 100.A,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije <sup>(1)</sup>,

u suradnji s Europskim parlamentom <sup>(2)</sup>,

uzimajući u obzir mišljenje Gospodarskog i socijalnog odbora <sup>(3)</sup>,

budući da je radi postupne uspostave unutarnjeg tržišta prije 31. prosinca 1992. potrebno usvojiti potrebne mjere; budući da unutarnje tržište obuhvaća jedinstveno područje bez granica u kojem se roba, osobe, usluge i kapital kreću slobodno;

budući da se u zakonima država članica koji se odnose na ugovore između prodavatelja robe ili pružatelja usluga, s jedne strane, i potrošača s druge, otkrivaju neujednačenosti, što rezultira razlikama među nacionalnim unutarnjim tržištima za prodaju robe i usluga potrošačima zbog čega može doći do narušavanja tržišnog natjecanja između prodavatelja i pružatelj usluga, posebno kada robu prodaju i usluge pružaju u drugim državama članicama;

budući da zakoni država članica, posebno oni koji se odnose na nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima, otkrivaju izrazita odstupanja;

budući da su države članice dužne osigurati da ugovori sklopljeni s potrošačima ne sadrže nepoštene odredbe;

budući da potrošači uglavnom ne poznaju zakonske propise kojima se u drugim državama članicama uređuju ugovori o prodaji robe ili usluga; budući da ih nedovoljno poznavanje može odvratiti od izravnog sklapanja poslova kupovine robe ili usluga u drugoj državi članici;

budući da, kako bi se olakšala uspostava unutarnjeg tržišta i zaštitilo građane u ulozu potrošača dok robu i usluge stječu u skladu s ugovorima koji se ne uređuju zakonima njegove nego drugih država članica, iz tih ugovora treba izbaciti nepoštene odredbe;

budući da će se time i prodavateljima robe i pružateljima usluga pomoći u njihovom poslovanju - prodaji robe i pružanju usluga, kako kod kuće tako i širom unutarnjeg tržišta; budući da će se time potaknuti tržišno natjecanje i tako omogućiti veći izbor građanima Zajednice kao potrošačima;

<sup>(1)</sup> SL C 73, 24.3.1992., str. 7.

<sup>(2)</sup> SL C 326, 16.12.1991., str. 108. i SL C 21, 25.1.1993.

<sup>(3)</sup> SL C 159, 17.6.1991., str. 34.

**▼ B**

budući da se u dvama programima Zajednice, programom za zaštitu potrošača i programom o politici informiranja<sup>(1)</sup>, ističe značaj zaštite potrošača kada je riječ o nepoštenim ugovornim odredbama; budući da bi tu zaštitu trebalo propisati zakonima i propisima koji su ili usklađeni na razini Zajednice ili doneseni izravno na toj razini;

budući da u skladu s načelom utvrđenim u dijelu pod naslovom „Zaštita ekonomskih interesa potrošača”, a zagovaraju ga i spomenuti programi: „onoga koji stječe robu i usluge treba zaštititi od zlouporabe moći koju imaju prodavatelj robe ili pružatelj usluga, posebno od jednostranih standardiziranih ugovora i nepoštenog ispuštanja osnovnih prava iz ugovorâ”;

budući da je djelotvorniju zaštitu potrošača moguće postići usvajanjem ujednačenih zakonskih propisa u području nepoštenih ugovornih odredaba; budući da bi se ti propisi trebali primjenjivati na sve ugovore koji se zaključuju između prodavača ili pružatelja i potrošača; budući da zbog toga iz područja primjene ove Direktive treba, između ostalog, isključiti ugovore koji se odnose na zapošljavanje, ugovore koji se odnose na nasljedna prava, ugovore koji se odnose na prava iz obiteljskog zakona i ugovore koji se odnose na osnivanje i ustrojavanje trgovačkih društava ili na ugovore o partnerstvu;

budući da potrošači moraju biti jednako zaštićeni prema usmeno sklopljenim ugovorima kao i prema pisanima, bez obzira na to jesu li u ovim potonjima ugovorne odredbe sadržane u jednom ili u više dokumenata;

budući, međutim, da nacionalni zakoni za sada dozvoljavaju samo djelomičnu mogućnost usklađivanja; budući da ova Direktiva obuhvaća samo one ugovorne odredbe o kojima nisu vođeni pojedinačni pregovori; budući da bi državama članicama trebalo omogućiti da svojim nacionalnim propisima, strožim od onih iz ove Direktive, uz dužno poštovanje ugovora, svojim potrošačima pruže višu razinu zaštite;

budući da se pretpostavlja da zakonske ili regulatorne odredbe država članica kojima se izravno ili neizravno utvrđuju uvjeti potrošačkih ugovora ne sadrže nepoštene odredbe; budući da se ne čini potrebnim da budu podložni oni uvjeti koji odražavaju obvezne zakonske ili regulatorne odredbe i načela ili odredbe međunarodnih konvencija u kojima su države članice ili Zajednica stranke; budući da se u tom pogledu izrazom iz članka 1. stavka 2. koji glasi „obveznih zakonskih ili regulatornih odredaba” obuhvaćaju i propisi koji se u skladu sa zakonom primjenjuju na ugovorne stranke ako nisu utvrđena nikakva drukčija rješenja;

budući da se države članice ipak moraju osigurati da se isključi mogućnost pojave nepoštenih ugovornih odredaba, posebno zato što se ova Direktiva primjenjuje također i na obrte, poduzeća i profesije;

budući da je potrebno odrediti općenite kriterije za ocjenu nepoštenosti ugovornih odredaba;

budući da se ta procjena nepoštenosti odredaba koja se provodi u skladu s odabranim općim kriterijima, posebno u prodaji ili pružanju javnih usluga gdje se usluge pružaju kolektivno čime se u obzir uzima čimbenik solidarnosti među korisnicima, mora upotpuniti tako da se najprije općenito ocijene različiti uključeni interesi; budući da to predstavlja uvjet o dobroj vjeri; budući da prilikom donošenja procjene o

<sup>(1)</sup> SL C 92, 25.4.1975., str. 1. i SL C 133, 3.6.1981., str. 1.

**▼B**

dobroj vjeri posebnu pozornost treba posvetiti jačini polazišta pregovaračkih strana, zatim je li potrošač bio naveden da prihvati odredbu i je li roba ili usluga prodana ili pružena na temelju posebne narudžbe potrošača; budući da prodavatelj robe ili pružatelj usluga možda ispunjava uvjet o dobroj vjeri ako postupuje pošteno i pravedno u odnosu na drugu stranu o čijim zakonitim interesima mora voditi računa;

budući da bi za potrebe ove Direktive popis priloženih odredaba mogao imati samo indikativnu vrijednost i da zbog minimalističke naravi Direktive države članice mogu njihov opseg proširiti ili ograničiti u svojim nacionalnim propisima;

budući da bi na procjenu o nepoštenosti ugovornih odredaba trebala utjecati i priroda robe ili usluga;

budući da se za potrebe ove Direktive ocjena o nepoštenosti ne donosi o odredbama kojima se opisuje glavni predmet ugovora ili odnos kvalitete i cijene ponudene robe ili usluge; budući da se glavni predmet ugovora, kao i odnos cijene i kvalitete, ipak može uzeti u obzir prilikom procjene o nepoštenosti ostalih odredaba; budući da, između ostalog, iz tog proizlazi da u ugovorima o osiguranju one odredbe koje jasno definiraju ili propisuju osigurani rizik i odgovornost osiguravatelja ne podliježu takvim procjenama jer su ta ograničenja već uračunata u premiju koju plaća potrošač;

budući da bi se ugovori trebali sastavljati jasnim, razumljivim jezikom, potrošač bi zapravo trebao dobiti mogućnost da pregleda sve odredbe i, u slučaju kakvih dvojbi, trebalo bi prevagnuti tumačenje koje je za potrošača najpovoljnije;

budući da bi države članice trebale osigurati da u ugovorima koje prodavatelj robe ili pružatelj usluga sklapa s potrošačima nema nepoštenih odredaba te da, ako se takve odredbe ipak upotrijebe, one potrošača ne obvezuju, i da u takvim uvjetima ugovor nastavi obvezivati strane ako je u stanju i dalje važiti bez tih nepoštenih odredaba;

budući da postoji rizik da se u određenim slučajevima potrošaču uskrati zaštita u skladu s ovom Direktivom tako da se odrediti da se na ugovor primjenjuje pravo neke države koja nije članica; budući da u ovu Direktivu treba ugraditi odredbe kojima će se spriječiti taj rizik;

budući da ako osobe ili organizacije za koje se prema pravu države članice utvrdi da imaju legitimni interes u određenom predmetu, moraju imati mogućnosti da, bilo pred sudom ili upravnim državnim tijelom nadležnim za donošenje odluka o reklamacijama ili za pokretanje primjerenih pravnih postupaka, pokrenu postupak u vezi s odredbama ugovora sastavljenima za opću uporabu u ugovorima koji se zaključuju s potrošačima, a posebno u vezi s nepoštenim odredbama; budući da takva mogućnost ne podrazumijeva nužno i prethodnu verifikaciju da se u pojedinim gospodarskim sektorima dobivaju opći uvjeti;

**▼B**

budući da sudovi ili upravna tijela država članica moraju na raspolaganju imati odgovarajuća i djelotvorna sredstva za sprečavanje stalne primjene nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima,

DONIJELO JE OVU DIREKTIVU:

*Članak 1.*

1. Svrha ove Direktive je uskladiti zakone i druge propise država članica koji se odnose na nepoštene odredbe u ugovorima koji se sklappaju između prodavatelja robe ili pružatelja usluga i potrošača.

2. Ugovorne odredbe koje su odraz obaveznih zakonskih ili regulatornih odredaba i odredaba ili načela međunarodnih konvencija u kojima su države članice ili Zajednica stranke, posebno u području prijevoza, ne podliježu odredbama ove Direktive.

*Članak 2.*

Za potrebe ove Direktive izraz:

- (a) „nepoštene odredbe” znači ugovorne odredbe u smislu definicije u članku 3.;
- (b) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom nastupa za potrebe izvan okvira svojeg obrta, poduzeća i profesije;
- (c) „prodavatelj (robe) ili pružatelj (usluge)” znači svaka fizička ili pravna osoba koja u ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom nastupa u okviru svojeg obrta, poduzeća i profesije, bez obzira na to je li u javnom ili privatnom vlasništvu.

*Članak 3.*

1. Ugovorna odredba o kojoj se nisu vodili pojedinačni pregovori smatra se nepoštenom ako u suprotnosti s uvjetom o dobroj vjeri, na štetu potrošača prouzroči znatniju neravnotežu u pravima i obvezama stranaka, proizašlih iz ugovora.

2. Uvijek se smatra da se o nekoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ona sastavljena unaprijed pa potrošač nije mogao utjecati na njezin sadržaj, posebno u kontekstu unaprijed formuliranog standardnog ugovora.

Činjenica da se o određenim aspektima neke odredbe ili o nekoj određenoj odredbi pregovaralo ne isključuje primjenu ovog članka na ostatak ugovora ako opća ocjena ugovora ukazuje na to da se ipak radi o unaprijed formuliranom standardnom ugovoru.

Kad god prodavatelj robe ili pružatelj usluga izjavi da se o nekoj standardnoj odredbi pojedinačno pregovaralo, teret dokaza je na njemu.

3. Prilog sadrži indikativan i netaksativni popis odredaba koje se mogu smatrati nepoštenima.

*Članak 4.*

1. Ne dovodeći u pitanje članak 7., nepoštenost ugovorne odredbe procjenjuje se tako da se u obzir uzimaju priroda robe ili usluga na koje se ugovor odnosi u vrijeme kada je ugovor sklopljen, sve popratne okolnosti sklapanja ugovora i sve ostale odredbe tog ugovora ili nekog drugog ugovora o kojem on ovisi.

**▼B**

2. Procjena o tome jesu li neke odredbe nepoštene ne odnosi se na definiciju glavnog predmeta ugovora ni na primjerenost cijene i naknade na jednoj strani, i isporučene usluge i robu, na drugoj, sve dok su te odredbe jasno i razumljivo sastavljene.

*Članak 5.*

U slučaju ugovora u kojima se potrošaču sve ili određene odredbe nude u pisanom obliku, te odredbe uvijek moraju biti sročene jasno i razumljivo. Ako postoji sumnja oko značenja neke odredbe, prednost ima tumačenje koje je najpovoljnije za potrošača. Ovo pravilo o tumačenju ne primjenjuje se u kontekstu postupka utvrđenog u članku 7. stavku 2.

*Članak 6.*

1. Države članice utvrđuju da u ugovoru koji je prodavatelj robe ili pružatelj usluge sklopio s potrošačem prema nacionalnom pravu nepoštene odredbe nisu obvezujuće za potrošača, a da ugovor u tim uvjetima i dalje obvezuje stranke ako je u stanju nastaviti važiti i bez tih nepoštenih odredaba.

2. Države članice poduzimaju potrebne mjere kako bi onemogućile da potrošač ne izgubi zaštitu koju mu se pruža ovom Direktivom, na temelju odabira prava države koja nije članica kao prava primjenjivog na taj ugovor ako je taj ugovor usko povezan s državnim područjem države članice.

*Članak 7.*

1. U interesu potrošača i tržišnih konkurenata države članice osiguravaju da postoje primjerena i djelotvorna sredstva za sprečavanje stalnog korištenja nepoštenih odredaba u ugovorima koji prodavatelji robe i pružatelji usluga sklapaju s potrošačima.

2. Sredstva iz stavka 1. uključuju odredbe prema kojima osobe ili organizacije koje u skladu s nacionalnim pravom imaju legitiman interes zaštititi potrošače mogu u skladu s dotičnim nacionalnim pravom postupiti pred sudovima ili pred nadležnim upravnim tijelima radi donošenja odluke o tome jesu li ugovorne odredbe sastavljene za opću upotrebu nepoštene, kako bi potom mogle primijeniti odgovarajuća i djelotvorna sredstva radi sprečavanja daljnjeg korištenja takvih odredbi.

3. Uz dužno poštovanje nacionalnih propisa, pravni lijekovi iz stavka 2. mogu odvojeno ili zajedno biti usmjereni protiv većeg broja prodavatelja robe ili pružatelja usluga iz istog gospodarskog područja, ili protiv njihovih udruga koje koriste te iste ili slične ugovorne odredbe ili koje preporučuju njihovo korištenje.

*Članak 8.*

Kako bi osigurale najviši stupanj zaštite potrošača, države članice mogu u području na koje se odnosi ova Direktiva usvojiti ili zadržati najstrože odredbe spojive s Ugovorom.

**▼M1***Članak 8.a*

1. Kad država članica donosi odredbe u skladu s člankom 8. ona o tome kao i o naknadnim promjenama obavješćuje Komisiju, a posebno kad se tim odredbama:

— procjena nepoštenosti proširuje na pojedinačno dogovorene ugovorne uvjete ili na prikladnost cijene ili naknade; ili kad

— one sadrže popise ugovornih uvjeta koje se smatra nepoštenim.

2. Komisija osigurava da su informacije iz stavka 1. potrošačima i trgovcima lako dostupne, između ostalog, i na odgovarajućoj internetskoj stranici.

3. Komisija dostavlja informacije iz stavka 1. ostalim državama članicama i Europskom parlamentu. Komisija se o tim informacijama savjetuje sa zainteresiranim stranama.

**▼B***Članak 9.*

Komisija dostavlja Europskom parlamentu i Vijeću izvješće o primjeni ove Direktive najkasnije pet godina od datuma iz članka 10. stavka 1.

*Članak 10.*

1. Države članice donose zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije do 31. prosinca 1994. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

Te su odredbe primjenjive na sve ugovore sklopljene nakon 31. prosinca 1994.

2. Kada države članice donose ove mjere, te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Načine tog upućivanja utvrđuju države članice.

3. Države članice Komisiji dostavljaju glavne odredbe nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.

*Članak 11.*

Ova je Direktiva upućena državama članicama.



## PRILOG

## ODREDBE IZ ČLANKA 3. STAVKA 3.

## 1. Odredbe čiji su predmet ili svrha:

- (a) isključenje ili ograničenje pravne odgovornosti prodavatelja robe ili pružatelja usluga u slučaju smrti ili povrede potrošača koji su posljedica nekog postupka prodavatelja robe ili pružatelja usluga, ili izostanka spomenutog postupka;
- (b) neprimjereno isključivanje ili ograničavanje zakonskih prava potrošača u odnosu na prodavatelja robe ili pružatelja usluga ili druge stranke, u slučaju potpunog ili djelomičnog neizvršenja ili neprimjerenog izvršenja od strane prodavatelja robe ili pružatelja usluga bilo koje ugovorne obveze, uključujući mogućnost prijeboja duga prema prodavatelju robe ili pružatelja usluga s bilo kojom tražbinom koju bi potrošač mogao imati prema njemu;
- (c) sastavljanje sporazuma koji je obvezujući za potrošača, dok realizacija poslova od strane prodavatelja robe ili pružatelja usluga ovisi isključivo o njegovoj volji;
- (d) davanje dozvole prodavatelju robe ili pružatelju usluga da zadrži iznose koje je potrošač platio u slučaju kada potonji odluči da neće zaključiti ili izvršiti ugovor, a da se ne predvidi mogućnost da prodavatelj robe ili pružatelj usluga osigura potrošaču naknadu štete u jednakom iznosu, u slučaju kada je on stranka koja raskida ugovor;
- (e) zahtjev da svaki potrošač koji propusti ispuniti svoju obvezu plati nerazmjerno visok iznos naknade;
- (f) davanje ovlaštenja prodavatelju robe ili pružatelju usluga da na temelju svoje diskrecijske ocjene raskine ugovor, dok se ista mogućnost ne daje potrošaču, ili se prodavatelju robe ili pružatelju usluga dozvoljava mogućnost zadržavanja plaćenih iznosa za još neizvršene usluge u slučaju kada je prodavatelj robe ili pružatelj usluga taj koji raskida ugovor;
- (g) mogućnost da prodavatelj robe ili pružatelj usluga prekine ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme bez primjerenog otkaznog roka, osim u slučaju kada za to postoje ozbiljni razlozi;
- (h) automatsko produljenje ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme kada potrošač ne naznači drukčije, ako je rok u kojem se potrošač treba očitovati da ne želi produljenje ugovora nerazumno kratak;
- (i) neopozivo obvezivanje potrošača na odredbe s kojima se nije imao stvarne mogućnosti upoznati prije sklapanja ugovora;
- (j) davanje mogućnosti prodavatelju robe ili pružatelju usluga da jednostrano izmijeni ugovor bez valjanog razloga predviđenog ugovorom;
- (k) davanje mogućnosti prodavatelju robe ili pružatelju usluga da jednostrano, bez valjanog razloga, izmijeni bilo koje svojstvo proizvoda ili usluge koje treba isporučiti;
- (l) mogućnost određivanja cijene robe u vrijeme isporuke ili omogućavanje prodavatelju robe ili pružatelju usluga da je poveća, bez odgovarajućeg prava za potrošača da u oba ta slučaja može raskinuti ugovor ako je konačna cijena previsoka u odnosu na cijenu dogovorenu u vrijeme sklapanja ugovora;
- (m) davanje prodavatelju robe i pružatelju usluga prava da sam utvrdi jesu li dostavljene robe i usluge u skladu s ugovorom, ili isključivog prava na tumačenje svih odredaba ugovora;



**▼B**

- (n) ograničavanje obveze prodavatelja robe i pružatelja usluga u pogledu poštovanja obveza koje su preuzeli njegovi zastupnici, ili uvjetovanje da njegovo preuzimanje obaveza ovisi o ispunjavanju određene formalnosti;
- (o) obvezivanje potrošača na ispunjenje svih njegovih obveza u slučaju kada prodavatelj robe ili pružatelj usluga ne provodi svoje;
- (p) davanje prodavatelju robe ili pružatelju usluga mogućnosti prijenosa njegovih prava i obveza iz ugovora u slučaju kada ista mogu dovesti do smanjenih jamstava za potrošača, bez dogovora s potrošačem;
- (q) isključenje ili ometanje prava potrošača na poduzimanje sudske tužbe ili provođenja svakog drugog pravnog lijeka, posebno tako da se od potrošača zahtijeva da sporove rješava isključivo arbitražom koja nije obuhvaćena pravnim odredbama, nezakonitim ograničavanjem dokaza koji mu stoje na raspolaganju, ili nametanjem tereta dokazivanja koji bi prema primjenjivom pravu trebala snositi druga ugovorna stranka.

**2. Područje primjene točaka (g), (j) i (l)**

- (a) Točka (g) nije prepreka za odredbe prema kojima pružatelj financijskih usluga pridržava pravo jednostranog raskida ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez obavijesti, u slučaju valjanog razloga, pod uvjetom da se od pružatelja usluga traži da o tome odmah obavijesti drugu ugovornu stranku ili stranke.
- (b) Točka (j) nije prepreka za odredbe prema kojima pružatelj financijskih usluga pridržava pravo izmjene kamatne stope koju plaća potrošač ili se ona plaća njemu, ili iznosa ostalih pristojbi za financijske usluge, bez obavijesti u slučaju valjanog razloga, pod uvjetom da se od pružatelja usluga traži da o tome obavijesti drugu ugovornu stranku ili stranke u najkraćem mogućem vremenu i da su one tada slobodne da odmah raskinu ugovor.

Točka (j) nije prepreka za odredbe prema kojima prodavatelj robe ili pružatelj usluga pridržava pravo jednostrane izmjene odredaba iz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme, pod uvjetom da se od njega traži da obavijesti potrošača opravdanom obavijesti, i da potrošač ima pravo raskinuti ugovor.

- (c) Točke (g), (j) i (l) ne primjenjuju se na:
  - transakcije prenosivih vrijednosnih papira, financijskih instrumenata i ostalih proizvoda ili usluga kod kojih je cijena povezana s fluktuacijom burzovnih kotacija ili indeksa ili stopama na financijskom tržištu na koje prodavatelj robe ili pružatelj usluga nema utjecaj,
  - ugovore o kupovini ili prodaji strane valute, putničke čekove ili međunarodne novčane doznake izražene u stranoj valuti.
- (d) Točka (l) nije prepreka za klauzule o indeksaciji cijena, ako je to u skladu sa zakonom, pod uvjetom da je metoda prema kojoj cijene variraju jasno opisana.