



## Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (prvo vijeće)

23. svibnja 2019.\*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva 1999/44/EZ – Neusklađenost isporučene robe – Članak 3. – Pravo potrošača na besplatno usklađivanje robe, u razumnom roku i bez značajnih neugodnosti – Određivanje mjesta u kojem je potrošač dužan staviti robu kupljenu na daljinu trgovcu na raspolaganje za njezino usklađivanje – Pojam ‚besplatnog‘ usklađivanja robe – Pravo potrošača na raskid ugovora”

U predmetu C-52/18,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Amtsgericht Norderstedt (Općinski sud u Norderstedtu, Njemačka), odlukom od 27. prosinca 2017., koju je Sud zaprimio 29. siječnja 2018., u postupku

**Christian Fülle**

protiv

**Toolport GmbH,**

SUD (prvo vijeće),

u sastavu: J.-C. Bonichot, predsjednik vijeća, C. Toader, A. Rosas, L. Bay Larsen i M. Safjan (izvjestitelj), suci,

nezavisni odvjetnik: N. Wahl,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani postupak,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

- za njemačku vladu, T. Henze, M. Hellmann, J. Möller i A. Berg, u svojstvu agenata,
- za francusku vladu, D. Colas, J. Traband i A.-L. Desjonquères, u svojstvu agenata,
- za Europsku komisiju, N. Ruiz García i M. Noll-Ehlers, u svojstvu agenata,

saslušavši mišljenje nezavisnog odvjetnika na raspravi održanoj 15. siječnja 2019.,

donosi sljedeću

\* Jezik postupka: njemački

## Presudu

- 1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu (SL 1999., L 171, str. 12.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 22., str. 17. i ispravak SL 2017., L 153, str. 41.).
- 2 Zahtjev je upućen u okviru spora između Christiana Fülle i Toolporta GmbH, društva osnovanog u skladu s njemačkim pravom, o zahtjevu za povrat kupoprodajne cijene šatora koji je C. Fülle podnio na temelju svojega prava na raskid kupoprodajnog ugovora.

### Pravni okvir

#### *Pravo Unije*

- 3 U skladu s uvodnim izjavama 1. i 10. do 12. Direktive 1999/44:
  - „(1) budući da se u članku 153. stavcima 1. i 3. [UEZ-a] utvrđuje da bi Zajednica trebala doprinijeti postizanju visoke razine zaštite potrošača putem mjera koje usvaja u skladu s [...] člankom 95. [UEZ-a];  
[...]
  - (10) budući da bi, u slučaju neusklađenosti robe s ugovorom, potrošač trebao imati pravo na besplatno dovođenje robe u stanje usklađenosti s ugovorom, birajući bilo popravak bilo zamjenu, ili, ako to izostane, na sniženje cijene ili na raskid ugovora;
  - (11) budući da potrošač od trgovca kao prvo može tražiti popravak ili zamjenu robe, osim ako su takva otklanjanja neusklađenosti nemoguća ili nerazmjerna; budući da bi pitanje nerazmjernosti otklanjanja neusklađenosti trebalo objektivno utvrditi; budući da bi otklanjanje neusklađenosti bilo nerazmjerno ako bi nametalo, u usporedbi s drugim načinom otklanjanja neusklađenosti, nerazumne troškove; budući da, kako bi se utvrdilo jesu li troškovi nerazumni, troškovi jednog načina otklanjanja neusklađenosti trebali bi biti znatno viši od troškova nekog drugog načina otklanjanja neusklađenosti;
  - (12) budući da u slučajevima neusklađenosti trgovac uvijek može ponuditi potrošaču, kao nagodbu, bilo koje otklanjanje neusklađenosti koje mu je na raspolaganju; budući da je na potrošaču da odluči hoće li prihvatiti ili odbaciti taj prijedlog;”
- 4 Člankom 1. te direktive naslovljenim „Područje primjene i definicije” u stavku 1. propisuje se:

„Svrha je ove Direktive približavanje zakona i drugih propisa država članica o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu radi osiguranja jednoobrazne minimalne razine zaštite potrošača u kontekstu unutarnjeg tržišta.”
- 5 U članku 2. navedene direktive, naslovljenom „Usklađenost s ugovorom”, u stavku 1. navodi se:

„Trgovac mora potrošaču isporučiti robu koja je u skladu s ugovorom o kupoprodaji.”
- 6 Članak 3. iste direktive, naslovljen „Prava potrošača”, glasi kako slijedi:

„1. Trgovac je odgovoran potrošaču za bilo kakvu neusklađenost koja postoji u trenutku isporuke robe.

2. U slučaju neusklađenosti, potrošač ima pravo na besplatno usklađivanje robe s ugovorom putem popravka ili zamjene, u skladu sa stavkom 3., ili na odgovarajuće sniženje cijene ili pravo na raskid ugovora u odnosu na tu robu, u skladu sa stavicima 5. i 6.

3. Potrošač od trgovca najprije može tražiti popravak robe ili zamjenu robe, u oba slučaja besplatno, osim ako je to nemoguće ili nerazmjerno.

Smatra se da je otklanjanje neusklađenosti nerazmjerno ako trgovcu nameće troškove koji su, u usporedbi s alternativnim otklanjanjem neusklađenosti, nerazumni, uzimajući u obzir:

- vrijednost koju bi roba imala ako ne bi bilo neusklađenosti,
- značaj neusklađenosti, i
- bi li alternativno otklanjanje neusklađenosti moglo biti provedeno bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Svaki popravak ili zamjena mora se provesti u razumnom roku i bez bilo kakvih značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu u koju je ta roba potrošaču potrebna.

4. Izraz ‚besplatno‘ u stavicima 2. i 3. odnosi se na nužne troškove nastale kako bi se roba dovela u sklad s ugovorom, posebno na poštanske troškove, troškove rada i materijala.

5. Potrošač može tražiti odgovarajuće sniženje cijene ili raskid ugovora:

- ako potrošač nema pravo ni na popravak ni na zamjenu, ili
- ako trgovac nije otklonio neusklađenost u razumnom roku, ili
- ako trgovac nije otklonio neusklađenost bez značajnih neugodnosti za potrošača.

6. Potrošač nema pravo na raskid ugovora ako se radi o neznatnoj neusklađenosti.”

7 Člankom 8. Direktive 1999/44, naslovljenim „Nacionalno pravo i minimalna zaštita”, u stavku 2. određuje se:

„Države članice mogu donijeti ili zadržati na snazi strože odredbe, usklađene s Ugovorom u području na koje se odnosi ova Direktiva, kako bi osigurale višu razinu zaštite potrošača.”

### *Njemačko pravo*

8 Direktiva 1999/44 prenesena je u njemačko pravo izmjenama Bürgerliches Gesetzbucha (Građanski zakonik, u daljnjem tekstu: BGB). U članku 269. BGB-a naslovljenom „Mjesto izvršenja” navodi se:

„1. Ako mjesto ispunjenja nije ni određeno niti se može razaznati iz okolnosti, a osobito iz prirode obveznog odnosa, činidbu treba ispuniti u mjestu u kojem je dužnik imao boravište u vrijeme nastanka obveznog odnosa.

2. Ako je obveza nastala u poslovnom pogonu dužnika, u slučaju da je dužnik imao poslovni nastan na nekom drugom mjestu, to drugo mjesto stupa na mjesto boravišta.

3. Iz same okolnosti da je dužnik preuzeo troškove otpreme ne može se izvesti zaključak da mjesto u koje treba izvršiti otpremu treba smatrati mjestom ispunjenja.”

9 Člankom 439. BGB-a naslovljenom „Naknadno izvršenje”, u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku, propisivalo se:

„1. Na ime otklanjanja nedostataka kupac može, prema svojem izboru, zahtijevati otklanjanje nedostatka ili isporuku stvari bez nedostatka.

2. Trgovac snosi troškove nužne za otklanjanje nedostatka, a osobito troškove prijevoza, cestarine, rada i materijala.

3. [T]rgovac može odbiti način otklanjanja nedostataka koji je odabrao kupac ako je on povezan s neproporcionalnim troškovima. Pri tome osobito treba voditi računa o vrijednosti stvari bez nedostatka, važnosti nedostatka i tome može li se nedostatak otkloniti na neki drugi način bez značajnih neugodnosti za kupca. U tom se slučaju pravo kupca ograničava na drugi način otklanjanja nedostataka; pravo trgovca da pod pretpostavkama iz prve rečenice odbije i taj način ostaje na snazi.

4. Ako trgovac na ime otklanjanja nedostataka isporuči stvar bez nedostataka, on može od kupca zahtijevati povrat stvari s nedostatkom, u skladu s člancima 346. do 348.”

### **Glavni postupak i prethodna pitanja**

10 C. Fülle kupio je 8. srpnja 2015. telefonom od Toolporta šator veličine 5 x 6 metara.

11 Nakon što mu je šator isporučen u boravište, C. Fülle je utvrdio njegovu neusklađenost te potom od Toolporta zatražio da u njegovu boravištu provede usklađivanje šatora. Taj šator on nije ni poslao nazad Toolportu niti je predložio da to učini. Toolport je pak odbio prigovore C. Fülle o neusklađenosti navedenog šatora smatrajući ih neosnovanim. Istodobno C. Fülle nije napomenuo da treba prevesti šator do njegova sjedišta niti mu je ponudio predujmiti troškove prijevoza.

12 U toj fazi stranke nisu raspravljale o mjestu usklađivanja šatora. Osim toga, ni ugovorom sklopljenim između stranaka ništa nije bilo predviđeno u tom pogledu.

13 U tim je okolnostima C. Fülle zatražio raskid ugovora i povrat kupoprodajne cijene tog šatora u zamjenu za njegov povrat.

14 Budući da Toolport nije ispunio taj zahtjev, C. Fülle podnio je tužbu pred Amtsgerichtom Norderstedt (Općinski sud u Norderstedtu, Njemačka).

15 U okviru postupka pred tim sudom Toolport je prvi put istaknuo da je njegovo sjedište mjesto usklađivanja predmetne robe.

16 Prema mišljenju suda koji je uputio zahtjev, određivanje mjesta usklađivanja predmetne robe bitno je kako bi se razjasnilo je li C. Fülle Toolportu ponudio mogućnost da izvrši popravak ili zamjenu te robe ili „razuman rok”, u smislu članka 3. stavka 5. Direktive 1999/44, kako bi mogao raskinuti ugovor sukladno toj odredbi.

17 U tom pogledu sud koji je uputio zahtjev ističe da se u njemačkom pravu mjesto usklađivanja robe određuje na temelju članka 269. BGB-a, prema kojem je prije svega odlučujuće ono što je dogovoreno između stranaka. U slučaju nepostojanja ugovornog sporazuma o tom mjestu treba uzeti u obzir okolnosti konkretnog slučaja, osobito prirodu predmetne obveze. Ako se ni iz toga ne može izvući konačan zaključak, za mjesto ispunjenja trebalo bi smatrati mjesto u kojem se nalazi boravište ili poslovni nastan dužnika u trenutku nastanka obveznog odnosa.

- 18 Slijedom toga, sud koji je uputio zahtjev primjećuje da, s obzirom na sudsku praksu (Savezni vrhovni sud, Njemačka), članak 269. BGB-a treba tumačiti na način da je u ovom slučaju potrošač dužan staviti predmetnu robu na raspolaganje trgovcu u njegovu sjedištu radi njezina usklađivanja.
- 19 Ipak, sud koji je uputio zahtjev ima dvojbe u pogledu usklađenosti takvog tumačenja s Direktivom 1999/44 navodeći da, s obzirom na obilježja predmetne robe, organizacija prijevoza potrošaču može izazvati „značajne neugodnosti” u smislu članka 3. stavka 3. te direktive.
- 20 Prema mišljenju navedenog suda, kao mjesto usklađivanja robe koje bi najbolje moglo osigurati najveću moguću zaštitu potrošača bilo bi mjesto gdje se takva roba nalazi. Takav pristup omogućio bi trgovcu da sam organizira pregled te robe na najučinkovitiji način. Tako bi on mogao pregledati navedenu robu u mjestu u kojem se ona nalazi ili bi mogao organizirati da mu se ona pošalje, na njegov trošak i sukladno njegovim uputama.
- 21 Nasuprot tomu, prema mišljenju tog suda, trebalo bi isključiti određivanje mjesta usklađivanja robe ovisno o okolnostima svakog konkretnog slučaja jer ono – barem za potrošača – može proizvesti pravnu nesigurnost.
- 22 Sud koji je uputio zahtjev pita se također obuhvaća li načelo besplatnosti usklađivanja robe, uspostavljeno u članku 3. stavku 3. prvom podstavku Direktive 1999/44, pravo potrošača da od trgovca zahtijeva da mu predujmi troškove prijevoza te robe do sjedišta trgovca kako bi mu omogućio da popravi ili zamijeni navedenu robu.
- 23 U tim je okolnostima Amtsgericht Norderstedt (Općinski sud u Norderstedtu) odlučio prekinuti postupak i postaviti Sudu sljedeća prethodna pitanja:
- „1. Treba li članak 3. stavak 3. podstavak 3. Direktive 1999/44/EZ tumačiti na način da potrošač mora poduzetniku ponuditi robu kupljenu na daljinu radi omogućavanja popravka ili zamjene uvijek samo u mjestu u kojem se roba nalazi?
2. Ako je odgovor niječan:
- Treba li članak 3. stavak 3. podstavak 3. Direktive 1999/44/EZ tumačiti na način da potrošač mora poduzetniku ponuditi robu kupljenu na daljinu radi omogućavanja popravka ili zamjene uvijek samo u sjedištu poduzetnika?
3. Ako je odgovor niječan:
- Koje kriterije sadržava članak 3. stavak 3. podstavak 3. Direktive 1999/44/EZ u pogledu određivanja mjesta u kojem potrošač mora poduzetniku ponuditi robu kupljenu na daljinu radi omogućavanja popravka ili zamjene?
4. Ako se mjesto u kojem potrošač mora poduzetniku ponuditi robu kupljenu na daljinu radi pregleda i omogućavanja otklanjanja nedostataka nalazi, uvijek ili u konkretnom slučaju, u sjedištu poduzetnika:
- Je li članku 3. stavku 3. prvom podstavku u vezi s člankom 3. stavkom 4. Direktive 1999/44 sukladno da potrošač mora predujmiti troškove povrata i/ili ponovne dostave robe ili iz obveze ‚besplatnog popravka’ proizlazi da je prodavatelj obavezan predujmiti sredstva?

5. Ako se mjesto u kojem potrošač mora poduzetniku ponuditi robu kupljenu na daljinu radi pregleda i omogućavanja otklanjanja nedostataka nalazi, uvijek ili u konkretnom slučaju, u sjedištu poduzetnika te je obveza predujmljivanja sredstava od strane potrošača sukladna članku 3. stavku 3. prvom podstavku u vezi s člankom 3. stavkom 4. Direktive 1999/44:

Treba li članak 3. stavak 3. podstavak 3. u vezi s člankom 3. stavkom 5. drugom alinejom Direktive 1999/44/EZ tumačiti na način da nije ovlašten raskinuti ugovor potrošač koji je poduzetniku samo prijavio nedostatak a da nije ponudio robu prevesti do mjesta poduzetnika?

6. Ako se mjesto u kojem potrošač mora poduzetniku ponuditi robu kupljenu na daljinu radi pregleda i omogućavanja otklanjanja nedostataka nalazi, uvijek ili u konkretnom slučaju, u sjedištu poduzetnika, ali obveza predujmljivanja sredstava od strane potrošača nije sukladna članku 3. stavku 3. podstavku 1. u vezi s člankom 3. stavkom 4. Direktive 1999/44/EZ:

Treba li članak 3. stavak 3. podstavak 3. u vezi s člankom 3. stavkom 5. drugom alinejom Direktive 1999/44/EZ tumačiti na način da nije ovlašten raskinuti ugovor potrošač koji je poduzetniku samo prijavio nedostatak a da nije ponudio robu prevesti do mjesta poduzetnika?"

### **Dopuštenost zahtjeva za prethodnu odluku**

- 24 Prema mišljenju njemačke vlade, osnovanost zahtjeva za prethodnu odluku dvojbena je jer su prikaz činjenica i navod relevantnih odredbi nacionalnog prava oskudni te se relevantnost postavljenih pitanja za rješavanje spora ne može izvesti iz samih činjenica.
- 25 U tom pogledu valja podsjetiti da je prema ustaljenoj sudskoj praksi Sud načelno nadležan za odlučivanje kada se postavljena pitanja odnose na tumačenje prava Unije. Iz navedenoga proizlazi da pitanja koja se odnose na pravo Unije uživaju presumpciju relevantnosti. Sud može odbiti odlučivati o zahtjevu za prethodnu odluku koji je postavio nacionalni sud samo ako je očito da zatraženo tumačenje prava Unije nema nikakve veze s činjeničnim stanjem ili predmetom spora u glavnom postupku, ako je problem hipotetski ili ako Sud ne raspolaže činjeničnim i pravnim elementima potrebnima da bi se mogao dati koristan odgovor na upućena pitanja (presuda od 7. ožujka 2018., *flightright* i dr., C-274/16, C-447/16 i C-448/16, EU:C:2018:160, t. 46. i navedena sudska praksa).
- 26 U ovom slučaju, s jedne strane, prikaz činjenica spora u glavnom postupku u odluci kojom se upućuje zahtjev, preuzet u točkama 10. do 15. ove presude, i navod relevantnog nacionalnog pravnog okvira na koji se podsjeća u točkama 8. do 9. ove presude, dostatno su jasni i potpuni da bi omogućili Sudu da korisno odgovori na pitanja koja su mu postavljena.
- 27 S druge strane, kao što proizlazi iz točaka 16. do 22. ove presude, sud koji je uputio zahtjev izložio je razloge koji su ga doveli do toga da pita Sud o tumačenju dosega prava potrošača na temelju članka 3. Direktive 1999/44 u okviru spora u glavnom postupku i, osobito, nužnost za rješenje tog spora određivanja mjesta u kojem je potrošač dužan staviti trgovcu na raspolaganje robu kupljenu na daljinu radi usklađivanja.
- 28 Iz toga slijedi da je zahtjev za prethodnu odluku dopušten.

## O prethodnim pitanjima

### *Prva tri prethodna pitanja*

- 29 Svojim prvim trima pitanjima, koja treba ispitati zajedno, sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 3. stavak 3. Direktive 1999/44 tumačiti na način da je mjesto u kojem je potrošač dužan staviti na raspolaganje trgovcu robu kupljenu na daljinu radi njezina usklađivanja na temelju te odredbe uvijek mjesto u kojem se ta roba nalazi ili, u slučaju niječnog odgovora, uvijek mjesto u kojem se nalazi sjedište trgovca ili, u slučaju niječnog odgovora, koji kriteriji proizlaze iz te odredbe za određivanje tog mjesta.
- 30 Uvodno, treba podsjetiti da, na temelju članka 3. stavka 2. Direktive 1999/44, u slučaju neusklađenosti robe prilikom njezine isporuke potrošač ima pravo na usklađivanje robe s ugovorom putem popravka ili zamjene, u skladu s člankom 3. stavkom 3. te direktive, ili, ako se ona ne može dovesti u to stanje, na odgovarajuće sniženje cijene ili pravo na raskid ugovora u odnosu na tu robu, u skladu sa stavcima 5. i 6. navedenog članka (vidjeti u tom smislu presudu od 17. travnja 2008., *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, t. 27.).
- 31 Člankom 3. stavkom 3. prvim i trećim podstavkom te direktive pojašnjava se da potrošač od trgovca najprije može tražiti popravak robe ili zamjenu robe, u oba slučaja besplatno, osim ako je to nemoguće ili nerazmjerno. U tu svrhu svaki popravak ili zamjena mora se provesti u razumnom roku i bez bilo kakvih značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu u koju je ta roba potrošaču potrebna.
- 32 U tom pogledu treba istaknuti da se, iako se člankom 3. stavkom 3. Direktive 1999/44 ne određuje mjesto u kojem se neusklađena roba treba staviti na raspolaganje trgovcu radi popravka ili zamjene, tom odredbom ipak postavljaju određeni uvjeti kojima se nastoji urediti takvo usklađivanje robe. Tako se svaki popravak ili zamjena mora izvršiti besplatno, u razumnom roku i bez značajnih neugodnosti za potrošača. Ta trostruka obveza izraz je jasnog nastojanja zakonodavca Unije da potrošačima osigura djelotvornu zaštitu (presuda od 16. lipnja 2011., *Gebr. Weber i Putz*, C-65/09 i C-87/09, EU:C:2011:396, t. 52.).
- 33 Iz toga slijedi da mjesto u kojem se neusklađena roba mora staviti na raspolaganje trgovcu radi popravka ili zamjene mora biti prikladno za osiguravanje usklađivanja kojim se ispunjava ta trostruka obveza.
- 34 Dakle, kao prvo, što se tiče obveze „besplatnog” usklađivanja, što znači isključenje svakog financijskog zahtjeva trgovca u okviru ispunjenja te obveze, neovisno o obliku popravka ili zamjene neusklađene robe, a kojim se potrošač nastoji zaštititi od rizika financijskog tereta koji bi ga mogao odvratiti od ostvarenja njegovih prava u slučaju nepostojanja takve zaštite (vidjeti u tom smislu presudu od 17. travnja 2008., *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, t. 34.), treba istaknuti da se ona ne može uvjetovati mjestom u kojem je potrošač dužan trgovcu staviti na raspolaganje robu kupljenu na daljinu radi njezina usklađivanja.
- 35 Točno je da se člankom 3. stavkom 3. prvim i drugim podstavkom Direktive 1999/44 pojašnjava da trgovac može odbiti besplatan popravak robe ili njezinu zamjenu ako se to pokaže nemogućim ili nerazmjernim jer trgovcu nameće troškove koji su u usporedbi s alternativnim otklanjanjem neusklađenosti nerazumni. Međutim, kriteriji koji omogućavaju ocjenu nerazumnosti takvih troškova, navedeni u članku 3. stavku 3. drugom podstavku te direktive, odnose se na vrijednost koju bi roba imala ako ne bi bilo neusklađenosti, značaj neusklađenosti i pitanja bi li alternativno otklanjanje neusklađenosti moglo biti provedeno bez značajnih neugodnosti za potrošača te se primjenjuju neovisno o mjestu u kojem je potrošač dužan trgovcu staviti na raspolaganje robu kupljenu na daljinu radi njezina usklađivanja.

- 36 Kao drugo, što se tiče obveze usklađivanja „u razumnom roku”, treba primijetiti da hitnost takvog usklađenja može varirati ovisno o mjestu u kojem je potrošač dužan trgovcu staviti robu na raspolaganje u tu svrhu.
- 37 Naime, kao što je to istaknuo nezavisni odvjetnik u točki 60. svojega mišljenja, u određenim okolnostima trgovac bi mogao trebati mnogo vremena da organizira pregled te robe radi njezina popravka ili zamjene u tom mjestu, osobito ako se ono nalazi u drugoj državi koja nije država njegova sjedišta. U takvom slučaju, nije isključeno da bi stavljanje robe trgovcu na raspolaganje u njegovu sjedištu moglo osigurati njezino brže usklađivanje.
- 38 Nasuprot tomu, ako trgovac već raspolaže mrežom podrške nakon prodaje ili mrežom prijevoza koja je dostupna u mjestu u kojem se roba nalazi, njezino usklađivanje može biti brže ako trgovac pregleda tu robu u tom mjestu ili sam organizira prijevoz te robe u svoje sjedište.
- 39 Kao treće, člankom 3. stavkom 3. podstavkom 3. Direktive 1999/44/EZ zahtijeva se da se usklađivanje osigura „bez bilo kakvih značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu u koju je ta roba potrošaču potrebna”.
- 40 Iz toga slijedi, s jedne strane, da se mjesto u kojem se roba treba staviti na raspolaganje trgovcu ne može odabrati tako da ne izaziva nikakve neugodnosti potrošaču jer takvo usklađivanje od potrošača uobičajeno zahtijeva određeno vrijeme i napor povezan s pakiranjem i predajom robe, nego značajne neugodnosti, razumijevajući ih, kao što je to istaknuo nezavisni odvjetnik u točki 68. svojega mišljenja, kao teret koji može odvratiti prosječnog potrošača od ostvarenja njegovih prava.
- 41 U tom pogledu treba naime voditi računa o činjenici da se člankom 3. Direktive 1999/44 nastoji ostvariti pravilna ravnoteža između interesa potrošača i interesa trgovca na način da se potrošaču, kao slabijoj stranci ugovora, jamči puna i djelotvorna zaštita od trgovčeva manjkavog izvršenja ugovornih obveza, što istodobno omogućava da se u obzir uzmu i gospodarske potrebe trgovca (presuda od 16. lipnja 2011., Gebr. Weber i Putz, C-65/09 i C-87/09, EU:C:2011:396, t. 75.).
- 42 S druge strane, kako bi se ocijenilo može li u okviru usklađivanja robe neka situacija izazvati značajne neugodnosti za prosječnog potrošača, treba voditi računa o prirodi robe i svrsi u koju je ta roba potrošaču potrebna.
- 43 Tako u određenim slučajevima, zbog prirode robe – osobito velike težine, velikog obujma, iznimne lomljivosti ili pak vrlo složenih zahtjeva povezanih s njezinim slanjem, svrhe za koju je prosječnom potrošaču potrebna, osobito uključujući njezinu prethodnu ugradnju – slanje u sjedište trgovca može tom potrošaču izazvati značajne neugodnosti koje su protivne obvezama navedenim u članku 3. stavku 3. trećem podstavku Direktive 1999/44.
- 44 Nasuprot tomu, u drugim slučajevima može se pretpostaviti da slanje čvrste robe u sjedište trgovca, koja ne zahtijeva ni posebno rukovanje ni poseban način prijevoza, navedenom potrošaču ne može izazvati značajne neugodnosti.
- 45 Slijedom toga, mjesto u kojem je potrošač dužan staviti trgovcu na raspolaganje robu kupljenu na daljinu radi njezina usklađivanja i koje je najprikladnije za osiguravanje takvog usklađivanja besplatno, u razumnom roku i bez značajnih neugodnosti za potrošača, ovisi o okolnostima svakog konkretnog slučaja.
- 46 U tom pogledu, u vezi s pravnom sigurnosti, treba podsjetiti na to da se sukladno članku 1. stavku 1. i članku 8. stavku 2. Direktive 1999/44 tom direktivom nastoji osigurati jednoobrazna minimalna razina zaštite potrošača u području koje se njome uređuje. Tako iz tih odredbi proizlazi, s jedne strane, da države članice u svojem nacionalnom zakonodavstvu mogu propisati mjesto ili mjesta u kojima je potrošač dužan staviti trgovcu na raspolaganje robu kupljenu na daljinu radi njezina usklađivanja, pod



uvjetom da poštuju obveze iz članka 3. stavka 3. navedene direktive. S druge strane, države članice mogu donijeti ili zadržati na snazi strože odredbe kako bi osigurale višu razinu zaštite potrošača, poput posebnih pravila za određene kategorije robe.

- 47 Kada primjenjuju tako doneseno unutarnje pravo, nacionalni sudovi, koji to pravo moraju tumačiti, obvezni su uzeti u obzir pravila tog prava i primijeniti metode tumačenja koje ono priznaje da bi ga protumačili u najvećoj mogućoj mjeri u svjetlu teksta i svrhe Direktive 1999/44 kako bi se ostvario njome propisani cilj i time ispunili zahtjevi iz članka 288. trećeg stavka UFEU-a. Taj zahtjev tumačenja u skladu s pravom Unije uključuje obvezu za nacionalne sudove da izmijene, ako je potrebno, ustaljenu sudsku praksu ako se ona temelji na tumačenju nacionalnog prava koje nije u skladu s ciljevima direktive (presuda od 19. travnja 2016., DI, C-441/14, EU:C:2016:278, t. 31. i 33. i navedena sudska praksa).
- 48 S obzirom na prethodna razmatranja, na prva tri pitanja treba odgovoriti da članak 3. stavak 3. Direktive 1999/44 treba tumačiti na način da države članice ostaju nadležne za određivanje mjesta u kojem je potrošač dužan staviti trgovcu na raspolaganje robu kupljenu na daljinu radi njezina usklađivanja na temelju te odredbe. To mjesto mora biti prikladno za osiguravanje besplatnog usklađivanja, u razumnom roku i bez bilo kakvih značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu u koju je ta roba potrošaču potrebna. U tom pogledu nacionalni sud dužan je izvršiti tumačenje u skladu s Direktivom 1999/44, što uključuje obvezu da izmijeni, ako je potrebno, ustaljenu sudsku praksu ako se ona temelji na tumačenju nacionalnog prava koje nije u skladu s ciljevima direktive.

#### *Četvrto pitanje*

- 49 Svojim četvrtim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 3. stavke 2. do 4. Direktive 1999/44 tumačiti na način da pravo potrošača na besplatno usklađivanje robe kupljene na daljinu obuhvaća obvezu trgovca da predujmi troškove prijevoza te robe u sjedište tog trgovca u svrhe tog usklađivanja.
- 50 Sukladno članku 3. stavku 4. te direktive, pojam „besplatno” odnosi se na nužne troškove nastale kako bi se roba dovela u sklad s ugovorom, posebno na poštanske troškove, troškove rada i materijala.
- 51 Kao što proizlazi iz sudske prakse navedene u točki 34. ove presude, tom obvezom besplatnosti usklađivanja, koju je zakonodavac Unije namjeravao učiniti bitnim elementom zaštite koja se potrošaču osigurava Direktivom 1999/44, nastoji se zaštititi potrošač od rizika financijskog tereta koji bi ga mogao odvratiti od ostvarivanja njegovih prava u slučaju nepostojanja takve zaštite (vidjeti u tom smislu presudu od 17. travnja 2008., *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, t. 33. i 34.).
- 52 Istodobno, kao što je već istaknuto u točki 41. ove presude, tom direktivom ne nastoji se samo zaštititi interese potrošača, na način da se potrošaču jamči puna i djelotvorna zaštita od trgovčeva manjkavog izvršenja ugovornih obveza, nego se nastoji uravnotežiti te interese s gospodarskim potrebama trgovca (vidjeti u tom smislu presudu od 16. lipnja 2011., *Gebr. Weber i Putz*, C-65/09 i C-87/09, EU:C:2011:396, t. 75.).
- 53 S obzirom na ta razmatranja, treba primijetiti da obveza trgovca – da u slučaju prijevoza neusklađene robe kupljene na daljinu u njegovo sjedište sustavno predujmljuje te troškove – može, s jedne strane, produljiti vrijeme koje je potrebno za usklađivanje takve robe, što otežava njegovu provedbu u razumnom roku. To bi bio osobito slučaj ako se trgovac ne bi služio unaprijed frankiranim naljepnicama za povrat te bi bio dužan izvršiti uplate takvog predujma. S druge strane, takva obveza može previše opteretiti trgovca, osobito u slučajevima u kojima bi se nakon provjere uspostavilo da takva roba nema nedostatke.

- 54 U tim okolnostima uravnoteženje interesa potrošača i trgovca koje se nastoji postići Direktivom 1999/44 ne zahtijeva da obveza besplatnosti usklađivanja robe obuhvaća, osim trgovčeve obveze da potrošaču naknadi troškove prijevoza te robe u sjedište trgovca, i obvezu sustavnog predujma tih troškova potrošaču.
- 55 Prema tome, to uravnoteženje u svrhu zaštite potrošača zahtijeva, kao što proizlazi iz točaka 34. i 40. ove presude, da troškovi prijevoza koje potrošači predujmljuju nisu teret koji može odvratiti prosječnog potrošača da ostvari svoja prava. U tom pogledu, ispitujući može li takav teret odvratiti potrošača da ostvari svoja prava, nacionalni sud mora voditi računa, kao što je to istaknuo nezavisni odvjetnik u točki 86. svojega mišljenja, o okolnostima svakog konkretnog slučaja, osobito elementima poput visine troškova prijevoza, vrijednosti neusklađene robe ili mogućnosti za potrošača, pravne ili činjenične, da ostvari svoja prava u slučaju trgovčeve neisplate naknade troškova prijevoza koje je potrošač predujmio.
- 56 S obzirom na prethodna razmatranja, na četvrto pitanje treba odgovoriti da članak 3. stavke 2. do 4. Direktive 1999/44 treba tumačiti na način da pravo potrošača na „besplatno” usklađivanje robe kupljene na daljinu ne obuhvaća obvezu trgovca da predujmi troškove prijevoza te robe u sjedište tog trgovca u svrhe tog usklađivanja, osim ako činjenica predujma tih troškova od strane potrošača nije teret koji ga može odvratiti od toga da ostvari svoja prava, a što je na nacionalnom sudu da ispita.

### *Peto i šesto pitanje*

- 57 Svojim petim i šestim pitanjem, koja treba ispitati zajedno, sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li odredbe članka 3. stavka 3. u vezi s člankom 3. stavkom 5. drugim podstavkom Direktive 1999/44 tumačiti na način da u situaciji poput one u glavnom postupku potrošač koji je obavijestio trgovca o neusklađenosti robe kupljene na daljinu, a da pritom nije stavio trgovcu na raspolaganje tu robu u njegovu sjedištu radi njezina usklađivanja, ima pravo na raskid ugovora zbog neatklanjanja neusklađenosti u razumnom roku.
- 58 U tom pogledu treba primijetiti da se člankom 3. stavcima 3. i 5. te direktive uspostavlja jasan slijed provedbe načina otklanjanja neusklađenosti na koje potrošač ima pravo u slučaju neusklađenosti robe.
- 59 Dakle, sukladno članku 3. stavku 3. prvom podstavku navedene direktive, potrošač od trgovca najprije može tražiti popravak robe ili zamjenu robe, u oba slučaja besplatno, osim ako je to nemoguće ili nerazmjerno.
- 60 Samo ako potrošač nema pravo ni na popravak ni na zamjenu neusklađene robe ili ako trgovac nije proveo jedan od načina otklanjanja neusklađenosti u razumnom roku ili bez značajnih neugodnosti za potrošača, on može, na temelju članka 3. stavka 5. te direktive, zahtijevati raskid ugovora, osim ako je, sukladno članku 3. stavku 6. Direktive 1999/44, neusklađenost robe neznatna.
- 61 U tom pogledu, budući da iz članka 3. stavaka 3. i 5. Direktive 1999/44 u vezi s njezinom uvodnom izjavom 10. proizlazi da ta direktiva daje prednost, u interesu objiju strana ugovora, izvršenju tog članka, dvama načinima za otklanjanje neusklađenosti predviđenima kao prvima u odnosu na raskid ugovora (vidjeti u tom smislu presudu od 16. lipnja 2011., Gebr. Weber i Putz, C-65/09 i C-87/09, EU:C:2011:396, t. 72.), navedenom se direktivom u tu svrhu u slučaju neusklađenosti neke robe propisuju određene pozitivne obveze za potrošača i trgovca.
- 62 Tako, sukladno članku 3. stavku 3. prvom podstavku Direktive 1999/44, potrošač koji želi usklađivanje robe mora trgovcu dati dostatnu mogućnost da tako uskladi takvu robu. U tu svrhu dužan je obavijestiti trgovca o toj neusklađenosti i o načinu otklanjanja neusklađenosti koji je odabrao, odnosno popravku robe ili njezinoj zamjeni. Osim toga, potrošač neusklađenu robu mora staviti na raspolaganje trgovcu.

- 63 Što se pak tiče trgovca, on mora izvršiti mogući popravak ili zamjenu besplatno, u razumnom roku i bez značajnih neugodnosti za potrošača, i ne smije odbiti to učiniti osim ako je to nemoguće ili nerazmjerno. Kao što proizlazi iz točke 60. ove presude, potrošač može zahtijevati raskid ugovora samo ako trgovac nije ispunio svoje obveze u tom pogledu, koje su naložene člankom 3. stavkom 3. Direktive 1999/44.
- 64 U ovom slučaju sud koji je uputio zahtjev pojašnjava da stranke glavnog postupka nisu ugovorile ni raspravile mjesto u kojem bi sporna roba trebala biti stavljena na raspolaganje trgovcu radi njezina usklađivanja. Nasuprot tomu, iz odluke kojom se upućuje zahtjev proizlazi da je potrošač, C. Füllä, obavijestio trgovca, Toolport, o nedostacima te robe te da je od tog društva zatražio da provede usklađivanje te robe u njegovu boravištu, što međutim nije potaknulo nikakvo djelovanje Toolporta. Trgovac je tek u postupku pred sudom koji je uputio zahtjev prvi put samo naveo da mu se roba trebala staviti na raspolaganje u mjestu njegova sjedišta. Prema mišljenju suda koji je uputio zahtjev, s obzirom na obilježja sporne robe, organizacija prijevoza u sjedište trgovca mogla je potrošaču izazvati „značajne neugodnosti” u smislu članka 3. stavka 3. te direktive.
- 65 U tom pogledu treba utvrditi da potrošač, koji je jasno obavijestio trgovca o postojanju neusklađenosti robe kupljene na daljinu čiji prijevoz u sjedište trgovca njemu može izazvati značajne neugodnosti i koji je tu robu stavio na raspolaganje trgovcu u svojem boravištu radi njezina usklađivanja, a da pritom nije dobio povratnu informaciju od tog trgovca o mjestu u kojem mu roba treba biti stavljena na raspolaganje radi usklađivanja ili o drugoj odgovarajućoj aktivnoj radnji u tu svrhu, i koji je zbog toga nije stavio navedenom trgovcu na raspolaganje na dotičnom mjestu, ispunio je obvezu pažnje koja mu se nalaže člankom 3. stavkom 3. prvim podstavkom Direktive 1999/44 (vidjeti u tom smislu presudu od 4. lipnja 2015., Faber, C-497/13, EU:C:2015:357, t. 61. do 63.).
- 66 Nasuprot tomu, obveza trgovca da izvrši jedan od načina otklanjanja neusklađenosti u razumnom roku, čije neizvršenje potrošača na temelju članka 3. stavka 5. drugog podstavka Direktive 1999/44 ovlašćuje da zahtijeva raskid ugovora, nije ispunjena ako trgovac ne poduzme nikakvu odgovarajuću mjeru kako bi barem pregledao neusklađenu robu, što uključuje obavješćavanje potrošača u razumnom roku o mjestu u kojem mu se neusklađena roba treba staviti na raspolaganje radi usklađivanja.
- 67 S obzirom na prethodna razmatranja, na peto i šesto pitanje treba odgovoriti da odredbe članka 3. stavka 3. u vezi s člankom 3. stavkom 5. drugim podstavkom Direktive 1999/44 treba tumačiti na način da u situaciji poput one u glavnom postupku potrošač koji je obavijestio trgovca o neusklađenosti robe kupljene na daljinu, čiji prijevoz u sjedište trgovca njemu može izazvati značajne neugodnosti i koji je tu robu stavio na raspolaganje trgovcu u svojem boravištu radi njezina usklađivanja, ima pravo na raskid ugovora zbog neotklanjanja neusklađenosti u razumnom roku ako trgovac nije poduzeo nijednu odgovarajuću mjeru kako bi tu robu uskladio, što uključuje onu obavješćavanja potrošača o mjestu u kojem mu se ta roba treba staviti na raspolaganje za to usklađivanje. U tom pogledu je na nacionalnom sudu da tumačenjem u skladu s Direktivom 1999/44 osigura pravo tog potrošača na raskid ugovora.

### **Troškovi**

- 68 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenoga, Sud (prvo vijeće) odlučuje:

- 1. Članak 3. stavak 3. Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu treba tumačiti na način da države članice ostaju nadležne za određivanje mjesta u kojem je**

potrošač dužan staviti trgovcu na raspolaganje robu kupljenu na daljinu radi njezina usklađivanja na temelju te odredbe. To mjesto mora biti prikladno za osiguravanje besplatnog usklađivanja, u razumnom roku i bez bilo kakvih značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu u koju je ta roba potrošaču potrebna. U tom pogledu nacionalni sud dužan je izvršiti tumačenje u skladu s Direktivom 1999/44, što uključuje obvezu da izmijeni, ako je potrebno, ustaljenu sudsku praksu ako se ona temelji na tumačenju nacionalnog prava koje nije u skladu s ciljevima direktive.

2. Članak 3. stavke 2. do 4. Direktive 1999/44 treba tumačiti na način da pravo potrošača na „besplatno” usklađivanje robe kupljene na daljinu ne obuhvaća obvezu trgovca da predujmi troškove prijevoza te robe u sjedište tog trgovca u svrhe tog usklađivanja, osim ako činjenica predujma tih troškova od strane potrošača nije teret koji ga može odvratiti od toga da ostvari svoja prava, a što je na nacionalnom sudu da ispita.
3. Odredbe članka 3. stavka 3. u vezi s člankom 3. stavkom 5. drugim podstavkom Direktive 1999/44 treba tumačiti na način da u situaciji poput one u glavnom postupku potrošač koji je obavijestio trgovca o neusklađenosti robe kupljene na daljinu, čiji prijevoz u sjedište trgovca njemu može izazvati značajne neugodnosti i koji je tu robu stavio na raspolaganje trgovcu u svojem boravištu radi njezina usklađivanja, ima pravo na raskid ugovora zbog neotklanjanja neusklađenosti u razumnom roku ako trgovac nije poduzeo nijednu odgovarajuću mjeru kako bi tu robu uskladio, što uključuje onu obavještanja potrošača o mjestu u kojem mu se ta roba treba staviti na raspolaganje za to usklađivanje. U tom pogledu je na nacionalnom sudu da tumačenjem u skladu s Direktivom 1999/44 osigura pravo tog potrošača na raskid ugovora.

Potpisi