



# Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (osmo vijeće)

7. travnja 2022.\*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva 2011/83/EU – Članak 8. stavak 2. – Ugovori na daljinu sklopljeni elektroničkim sredstvom – Obveze informiranja koje imaju trgovci – Aktivacija tipke ili slične funkcije namijenjena slanju narudžbe s obvezom plaćanja – Nedvosmisleni izričaj koji odgovara riječima ‚narudžba s obvezom plaćanja‘ – Uzimanje u obzir samo riječi koje se nalaze na tipki ili sličnoj funkciji u svrhu ocjene je li taj izričaj odgovarajući”

U predmetu C-249/21,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Amtsgericht Bottrop (Općinski sud u Bottropu, Njemačka), odlukom od 24. ožujka 2021., koju je Sud zaprimio 21. travnja 2021., u postupku

**Fuhrmann-2-GmbH**

protiv

**B.,**

SUD (osmo vijeće),

u sastavu: N. Jääskinen, predsjednik vijeća, M. Safjan (izvjestitelj) i M. Gavalec, suci,

nezavisna odvjetnica: L. Medina,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani postupak,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

- za društvo Fuhrmann-2-GmbH, C. Ewen, *Rechtsanwalt*,
- za Europsku komisiju, I. Rubene i M. Kellerbauer, u svojstvu agenata,

odlučivši, nakon što je saslušao nezavisnu odvjetnicu, da u predmetu odluči bez mišljenja,

donosi sljedeću

\* Jezik postupka: njemački

## Presudu

- 1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 8. stavka 2. drugog podstavka Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL 2011., L 304, str. 64.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 260.).
- 2 Zahtjev je upućen u okviru spora između društva Fuhrmann-2-GmbH i osobe B. u pogledu toga je li sklopljen ugovor o smještaju koji obvezuje te dvije osobe.

### Pravni okvir

#### *Pravo Unije*

- 3 Uvodne izjave 4., 5., 7. i 39. Direktive 2011/83 glase:

„(4) U skladu s člankom 26. stavkom 2. UFEU-a, unutarnje tržište treba obuhvaćati prostor bez unutarnjih granica, u kojem su osigurani slobodno kretanje roba i usluga te sloboda poslovnog nastana. Usklađivanje određenih aspekata potrošačkih ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija nužno je za promicanje stvarnog potrošačkog unutarnjeg tržišta na kojem se postiže prava ravnoteža između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća, uz istodobno poštovanje načela supsidijarnosti.

(5) [...] [P]otpuna usklađenost informacija za potrošače i pravo odustajanja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija doprinijet [će] visokoj razini zaštite potrošača i boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta poslovnih subjekata i potrošača.

[...]

(7) Potpuna usklađenost nekih ključnih regulatornih aspekata trebala bi znatno povećati pravnu sigurnost kako za potrošače tako i za trgovce. I potrošači i trgovci trebali bi naći oslonac u jedinstvenom regulatornom okviru koji se temelji na jasno definiranim pravnim konceptima koji uređuju određene aspekte ugovora između poslovnih subjekata i potrošača diljem Unije. Učinak takvog usklađivanja trebao bi biti uklanjanje prepreka koje proizlaze iz fragmentacije pravila i dovršetak unutarnjeg tržišta u tom području. Te je prepreke moguće ukloniti jedino utvrđivanjem jednoobraznih pravila na razini Unije. Nadalje, potrošači bi diljem Unije trebali uživati visoku zajedničku razinu zaštite.

[...]

(39) Za ugovore na daljinu sklopljene preko internetskih stranica važno je osigurati da potrošač može u potpunosti pročitati i razumjeti glavne elemente ugovora prije nego svoju narudžbu pošalje. U tu svrhu u ovoj bi Direktivi trebalo predvidjeti da te elemente treba izložiti u neposrednoj blizini potvrde koja se traži za slanje narudžbe. Važno je isto tako osigurati da u takvim situacijama potrošač može odrediti trenutak u kojem preuzima obvezu plaćanja trgovcu. Stoga bi pozornost potrošača trebalo posebno usmjeriti, nedvosmislenom formulacijom, na činjenicu da slanje narudžbe za sobom povlači plaćanje trgovcu.”

4 Članak 1. te direktive određuje:

„Svrha ove Direktive je doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa u državama članicama o ugovorima koji se sklapaju između potrošača i trgovaca, postižući visoku razinu zaštite potrošača.”

5 Članak 2. navedene direktive glasi:

„Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

[...]

(7) „ugovor na daljinu” znači ugovor sklopljen između trgovca i potrošača na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do, uključno, trenutka u kojem se sklapa ugovor;

[...]”

6 Prema članku 3. stavku 1. iste direktive:

„Ova se Direktiva primjenjuje, pod uvjetima i u mjeri određenoj u njezinim odredbama, na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača. Ona se primjenjuje i na ugovore za isporuku vode, plina, električne energije ili područnoga grijanja, uključujući i kad ih isporučuju javni davatelji usluga, u mjeri u kojoj se ta dobra isporučuju na ugovornoj osnovi.”

7 Članak 6. stavak 1. Direktive 2011/83 glasi:

„Prije nego što ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:

(a) glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to primjereno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge;

[...]

(e) ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, sve dodatne troškove vozarine, troškove isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da se ti dodatni troškovi naplaćuju. U slučaju ugovora koji se sklapa na neodređeno vrijeme ili ugovora o pretplati, ukupna cijena uključuje ukupne troškove po obračunskom razdoblju. Kad se takvi ugovori naplaćuju po fiksnoj stopi, ukupna cijena znači i ukupne mjesečne troškove. Kad se ukupni troškovi opravdano ne mogu izračunati unaprijed, predviđa se način izračunavanja cijene;

[...]

(o) kada je to primjenjivo, trajanje ugovora ili, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili se automatski produžuje, uvjete raskida ugovora;

(p) kada je to primjenjivo, minimalno trajanje obveze potrošača na temelju ugovora;

[...]”

- 8 Članak 8. te direktive, naslovljen „Formalni zahtjevi za ugovore na daljinu”, u stavku 2. propisuje:  
„Ako ugovorom na daljinu koji treba biti sklopljen elektroničkim sredstvom potrošač preuzima obvezu plaćanja, trgovac potrošaču jasno i očito daje na znanje i to neposredno prije nego što potrošač pošalje svoju narudžbu, informacije predviđene u točkama (a), (e), (o) i (p) članka 6. stavka 1.

Trgovac osigurava da potrošač, kad šalje svoju narudžbu, izričito potvrđuje da narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja. Ako slanje narudžbe podrazumijeva aktivaciju tipke ili neke slične funkcije, tipka ili slična funkcija mora biti lako čitljivo označena riječima „narudžba s obvezom plaćanja” ili odgovarajućim nedvosmislenim izričajem kojim se izražava da slanje narudžbe podrazumijeva obvezu plaćanja trgovcu. Ako trgovac ne poštuje ovaj podstavak, ugovor ili narudžba nisu obvezujući za potrošača.”

### ***Njemačko pravo***

- 9 Članak 312.j stavci 3. i 4. Bürgerliches Gesetzbucha (Građanski zakonik, u daljnjem tekstu: BGB), propisuje:

„(3) U slučaju [potrošačkih ugovora sklopljenih elektroničkim sredstvom koji se odnose na pružanje usluge uz naknadu koju isporučuje trgovac], trgovac mora osmisliti narudžbu na način da potrošač, kada šalje svoju narudžbu, izričito potvrdi da preuzima obvezu plaćanja. Ako se narudžba šalje upotrebom tipke, obveza trgovca iz prve rečenice ispunjena je samo u slučaju kada se tipka odnosi jedino na lako čitljive riječi „narudžba s obvezom plaćanja” ili odgovarajući nedvosmisleni izričaj.

(4) [Potrošački ugovori sklopljeni elektroničkim sredstvom koji se odnose na pružanje usluge uz naknadu koju isporučuje trgovac] sklopljeni su samo ako trgovac ispuni svoju obvezu iz stavka 3.”

### **Glavni postupak i prethodno pitanje**

- 10 Fuhrmann-2 je društvo osnovano u skladu s njemačkim pravom koje je vlasnik hotela Goldener Anker u Krummhörn-Greetsielu (Njemačka). Sobe za taj hotel mogu se unajmiti, među ostalim, posredstvom internetske stranice [www.booking.com](http://www.booking.com), platforme za rezervaciju, među ostalim, smještaja preko interneta.
- 11 Osoba B., koji ima svojstvo potrošača, posjetila je tu internetsku stranicu 19. srpnja 2018. kako bi tražila hotelske sobe u Krummhörn-Greetsielu za razdoblje od 28. svibnja 2019. do 2. lipnja 2019. Među prikazanim rezultatima pretrage nalazile su se sobe u hotelu Goldener Anker. Osoba B. je zatim kliknula na sliku koja odgovara tom hotelu, pri čemu su joj prikazane dostupne sobe, uz daljnje informacije o, među ostalom, opremljenosti i cijenama koje navedeni hotel nudi u odabranom razdoblju. Nakon što je odlučila tamo rezervirati četiri dvokrevetne sobe, osoba B. je, nakon što je kliknula na tipku „rezerviram”, unijela svoje osobne podatke i imena suputnika prije nego što je kliknula na tipku označenu riječima „dovršiti rezervaciju”.
- 12 Osoba B. se 28. svibnja 2019. nije pojavila u hotelu Goldener Anker.

- 13 Dopisom od 29. svibnja 2019., društvo Fuhrmann-2 je, u skladu sa svojim općim uvjetima poslovanja, osobi B. zaračunalo troškove otkazivanja u iznosu od 2240 eura, pri čemu joj je odredilo rok za plaćanje od pet radnih dana. Osoba B. nije platila zatraženi iznos.
- 14 Društvo Fuhrmann-2 pokrenulo je postupak pred Amtsgerichtom Bottrop (Općinski sud u Bottropu, Njemačka), sudom koji je uputio zahtjev radi naplate tog iznosa. U prilog svojoj tužbi, društvo Fuhrmann-2 tvrdi da je osoba B. – posredstvom internetske stranice [www.booking.com](http://www.booking.com) – s njim sklopila ugovor o smještaju koji se odnosi na više soba u njegovu hotelu za razdoblje od 28. svibnja 2019. do 2. lipnja 2019. Ono osobito smatra da riječi „dovršiti rezervaciju”, koje je operater te internetske stranice odlučio upisati na tipku za rezervaciju, ispunjavaju obvezu iz članka 312.j stavka 3. BGB-a, kojim se trgovcu nalaže da na tipki za narudžbu navede lako čitljive riječi „narudžba s obvezom plaćanja” ili odgovarajući nedvosmisleni izričaj. U tim okolnostima osoba B. dužna je platiti mu naknadu za otkazivanje u iznosu od 2240 eura.
- 15 Sud koji je uputio zahtjev navodi da uspjeh tužbe društva Fuhrmann-2 ovisi o odgovoru na pitanje može li se, s obzirom na riječi „dovršiti rezervaciju” koje se nalaze na tipki za rezervaciju na internetskoj stranici [www.booking.com](http://www.booking.com), smatrati da je ispunjena obveza predviđena člankom 312.j stavkom 3. BGB-a, kojim se u njemačko pravo prenosi članak 8. stavak 2. drugi podstavak Direktive 2011/83. U slučaju potvrdnog odgovora, to bi podrazumijevalo, na temelju članka 312.j stavka 4. BGB-a, da su stranke valjano sklopile ugovor o smještaju i da društvo Fuhrmann-2 ima pravo zahtijevati naknadu štete zbog otkazivanja.
- 16 Sud koji je uputio zahtjev pojašnjava da je drugi njemački sud presudio da treba uzeti u obzir sve popratne okolnosti postupka narudžbe i, osobito, njegovo osmišljavanje kako bi se utvrdilo jesu li riječi poput onih kojima se koristio operater internetske stranice [www.booking.com](http://www.booking.com) odgovarajući nedvosmisleni izričaj riječima „narudžba s obvezom plaćanja” iz članka 8. stavka 2. drugog podstavka druge rečenice Direktive 2011/83.
- 17 Međutim, s obzirom na tekst te odredbe, sud koji je uputio zahtjev dvoji o pristupu koji je primijenio taj njemački sud i sklon je smatrati da iz riječi napisanih na samoj tipki mora proizlaziti da je potrošač njezinom aktivacijom svjestan da preuzima pravno obvezujuću obvezu plaćanja. Naime, u okviru potonjeg pristupa, sud koji je uputio zahtjev smatra da pojam „rezervacija”, koji se nalazi u izrazu „dovršiti rezervaciju”, u svakodnevnom govoru ne podrazumijeva nužno preuzimanje obveze plaćanja naknade, nego se često upotrebljava i kao sinonim za „nenaplativu predbilježbu ili rezervaciju”. Stoga valja zaključiti da u ovom slučaju nije ispunjena obveza predviđena člankom 312.j stavkom 3. drugom rečenicom BGB-a.
- 18 U tim je okolnostima Amtsgericht Bottrop (Općinski sud u Bottropu) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeće prethodno pitanje:
- „Trebali li članak 8. stavak 2. podstavak 2. Direktive [2011/83] tumačiti na način da je za odgovor na pitanje je li tipka ili slična funkcija – čija je aktivacija sastavni dio slanja narudžbe ugovora na daljinu koji treba biti sklopljen elektroničkim sredstvom u smislu podstavka 1. te odredbe i koja nije označena riječima „narudžba s obvezom plaćanja” – označena odgovarajućim nedvosmislenim izričajem kojim se izražava da slanje narudžbe podrazumijeva obvezu plaćanja trgovcu, isključivo bitno označavanje tipke odnosno slične funkcije?”

## O prethodnom pitanju

- 19 Svojim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 8. stavak 2. drugi podstavak Direktive 2011/83 tumačiti na način da se za određivanje, u okviru postupka narudžbe koji se odnosi na sklapanje ugovora na daljinu elektroničkim sredstvom, kada je izričaj unesen na tipku za narudžbu ili na sličnu funkciju, kao što je „dovršiti rezervaciju”, „odgovarajući” riječima „narudžba s obvezom plaćanja” u smislu te odredbe, valja osloniti na same riječi koje se nalaze na toj tipki ili toj sličnoj funkciji ili treba također uzeti u obzir popratne okolnosti narudžbe.
- 20 Najprije valja istaknuti da je ugovor na daljinu, u skladu s člankom 2. točkom 7. Direktive 2011/83, definiran kao „ugovor sklopljen između trgovca i potrošača na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istodobne prisutnosti trgovca i potrošača, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do, uključno, trenutka u kojem se sklapa ugovor”. Iz toga proizlazi da je ugovor o usluzi sklopljen između trgovca i potrošača na internetskoj platformi za rezervaciju smještaja, poput one o kojoj je riječ u glavnom postupku, obuhvaćen pojmom „ugovora na daljinu” i stoga, s obzirom na to da se ne primjenjuju isključenja predviđena u članku 3. stavcima 2. do 4. Direktive 2011/83, obuhvaćen područjem primjene te direktive, kako je određeno u njezinu članku 3. stavku 1.
- 21 Osim toga, valja podsjetiti na to da se, kao što to proizlazi iz članka 1. Direktive 2011/83, tumačenog s obzirom na njezine uvodne izjave 4., 5. i 7. – njome nastoji pridonijeti postizanju visoke razine zaštite potrošača na način da se jamči njihova obaviještenost i sigurnost u pravnim poslovima s trgovcima. Usto, zaštita potrošača zajamčena je u politikama Unije člankom 169. UFEU-a kao i člankom 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima (presuda od 10. srpnja 2019., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, t. 39.).
- 22 Upravo s obzirom na taj cilj članak 8. Direktive 2011/83 trgovcu nalaže određen broj formalnih zahtjeva u vezi s ugovorima na daljinu, kao što je navedeno u naslovu te odredbe. Stavak 2. tog članka tako predviđa različite obveze za trgovca kada se, kao što je to slučaj u predmetu u glavnom postupku, ugovor na daljinu sklapa elektroničkim sredstvom, uz obvezu plaćanja za potrošača.
- 23 Prema članku 8. stavku 2. prvom podstavku Direktive 2011/83, trgovac potrošaču jasno i očito daje na znanje i to neposredno prije nego što potrošač pošalje svoju narudžbu, informacije predviđene u točkama (a), (e), (o) i (p) članka 6. stavka 1. te direktive koje se, u biti, odnose na glavne karakteristike predmetne robe ili usluge, na ukupnu cijenu, trajanje ugovora i, kada je to primjenjivo, minimalno trajanje obveze potrošača na temelju ugovora.
- 24 Članak 8. stavak 2. drugi podstavak Direktive 2011/83 pak predviđa da trgovac osigurava da potrošač, kad šalje svoju narudžbu, izričito potvrđuje da narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja. Tom se odredbom pojašnjava da, ako slanje narudžbe podrazumijeva aktivaciju tipke ili neke slične funkcije, tipka ili slična funkcija mora samo sadržavati lako čitljive riječi „narudžba s obvezom plaćanja” ili odgovarajući nedvosmisleni izričaj kojim se izražava da slanje narudžbe podrazumijeva obvezu plaćanja trgovcu jer u suprotnom navedeni potrošač nije vezan ugovorom ili narudžbom.
- 25 Iz triju prethodnih točaka ove presude proizlazi da, kada je ugovor na daljinu sklopljen elektroničkim sredstvom putem postupka narudžbe i uz obvezu plaćanja za potrošača, trgovac mora, s jedne strane, tom potrošaču pružiti bitne informacije o ugovoru izravno prije sklapanja narudžbe i, s druge strane, izričito obavijestiti navedenog potrošača da je sklapanjem narudžbe vezan obvezom plaćanja.

- 26 Kada je riječ o toj potonjoj obvezi, iz jasnog teksta druge rečenice članka 8. stavka 2. drugog podstavka Direktive 2011/83 proizlazi da tipka ili slična funkcija mora biti lako čitljivo označena riječima da slanje narudžbe podrazumijeva obvezu plaćanja trgovcu. Iako se u toj odredbi navodi izričaj „narudžba s obvezom plaćanja”, iz njezina teksta također proizlazi da on služi kao primjer i da su države članice ovlaštene dopustiti da se trgovac koristi svim drugim odgovarajućim izričajima, pod uvjetom da nisu dvosmisleni u pogledu nastanka te obveze.
- 27 Stoga, u slučaju kada, kao u ovom slučaju, nacionalni propis kojim se prenosi ta odredba ne sadržava, poput same direktive, precizne primjere odgovarajućih izričaja, trgovci se mogu slobodno koristiti bilo kojim riječima po svojem izboru, pod uvjetom da iz tih riječi nedvojbeno proizlazi da je potrošač obvezan platiti čim aktivira tipku narudžbe ili sličnu funkciju.
- 28 Osim toga, iz teksta članka 8. stavka 2. drugog podstavka druge rečenice Direktive 2011/83, u vezi s izrazom „izričito” iz članka 8. stavka 2. drugog podstavka prve rečenice te direktive, također jasno proizlazi da je riječ o tipki ili sličnoj funkciji koja mora sadržavati izričaj iz te odredbe, tako da, uzimajući u obzir i ono što je navedeno u prethodnoj točki ove presude, treba uzeti u obzir samo riječi koje se nalaze na toj tipki ili toj sličnoj funkciji kako bi se utvrdilo je li trgovac ispunio svoju obvezu, osigurati da potrošač, kad šalje svoju narudžbu, izričito potvrđuje da narudžba podrazumijeva obvezu plaćanja.
- 29 To je tumačenje potkrijepljeno uvodnom izjavom 39. Direktive 2011/83, čije dvije posljednje rečenice pojašnjavaju da pozornost potrošača treba posebno usmjeriti, nedvosmislenom formulacijom, i stoga, bez ikakvog pozivanja na cjelovitu ocjenu okolnosti, na činjenicu da slanje narudžbe za njega za sobom povlači obvezu plaćanja, na način da on tako može točno odrediti trenutak u kojem preuzima tu obvezu.
- 30 Navedeno tumačenje također je potvrđeno ciljem Direktive 2011/83, koji se sastoji u jamčenju visoke razine zaštite potrošača u pogledu informiranja, kao što to proizlazi iz točke 21. ove presude. Naime, valja istaknuti da je dovršetak postupka narudžbe koji dovodi do obveze plaćanja za potrošača ključna faza jer podrazumijeva da potrošač pristaje biti vezan ne samo ugovorom na daljinu nego i tom obvezom. Prema tome, smatrati da bi potrošač aktivacijom tipke ili slične funkcije trebao izvesti iz okolnosti tog postupka da preuzima obvezu plaćanja na obvezujući način, iako mu riječi na toj tipki ili toj funkciji ne omogućavaju da s potpunom sigurnošću utvrdi takve posljedice, značilo bi ugroziti taj cilj.
- 31 Osim toga, iako je Sud presudio da, prilikom tumačenja odredbi Direktive 2011/83, valja osigurati, kao što je to navedeno u uvodnoj izjavi br. 4 te direktive, pravu ravnotežu između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća, uz poštovanje slobode poduzetništva iz članka 16. Povelje Europske unije o temeljnim pravima (vidjeti u tom smislu presudu od 10. srpnja 2019., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, t. 44. i navedenu sudsku praksu), valja utvrditi da takvo odvagivanje nije relevantno u ovom slučaju, s obzirom na to da formulacija ili izmjena riječi na tipki ili funkciji elektroničke narudžbe ne podrazumijeva nikakvo znatno opterećenje koje bi moglo ugroziti konkurentnost ili slobodu poduzetništva dotičnih trgovaca.
- 32 S obzirom na razmatranja iznesena u točki 26. ove presude, na sudu koji je uputio zahtjev je da provjeri može li se u glavnom postupku izričaj „dovršiti rezervaciju” na njemačkom jeziku smatrati - samo s obzirom na pojmove koji se rabe u tom izričaju i neovisno o okolnostima koje se odnose na postupak rezervacije - kao odgovarajući riječima „narudžba s obvezom plaćanja” iz članka 8. stavka 2. drugog podstavka Direktive 2011/83. Iako takvu provjeru mora provesti isključivo sud koji je uputio zahtjev, Sud koji odlučuje o prethodnom pitanju može ipak, prema

potrebi, dati pojašnjenja koja nacionalni sud usmjeravaju u njegovoj odluci (presuda od 3. veljače 2021., FIGC i Consorzio Ge.Se.Av., C-155/19 i C-156/19, EU:C:2021:88, t. 59. i navedena sudska praksa).

- 33 U tom pogledu, sud koji je uputio zahtjev morat će osobito provjeriti je li izraz „rezervacija” na njemačkom jeziku, kako u svakodnevnom jeziku tako i u svijesti prosječnog potrošača, koji je uobičajeno obaviješten, razumno pažljiv i oprezan, nužno i sustavno povezan s nastankom obveze plaćanja. U slučaju niječnog odgovora, potrebno je utvrditi dvosmislenost izraza „dovršiti rezervaciju”, tako da se taj izraz ne može smatrati formulacijom koja je odgovarajuća riječima „narudžba s obvezom plaćanja” iz članka 8. stavka 2. drugog podstavka Direktive 2011/83.
- 34 S obzirom na prethodna razmatranja, na postavljeno pitanje valja odgovoriti tako da članak 8. stavak 2. drugi podstavak Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da se za određivanje, u okviru postupka narudžbe koji se odnosi na sklapanje ugovora na daljinu elektroničkim sredstvom, je li izričaj unesen na tipku za narudžbu ili na sličnu funkciju, poput izričaja „dovršiti rezervaciju” „odgovarajući” riječima „narudžba s obvezom plaćanja” u smislu te odredbe, valja osloniti na same riječi koje se nalaze na toj tipki ili toj sličnoj funkciji.

### **Troškovi**

- 35 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 navedenog, Sud (osmo vijeće) odlučuje:

**Članak 8. stavak 2. drugi podstavak Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća treba tumačiti na način da se za određivanje, u okviru postupka narudžbe koji se odnosi na sklapanje ugovora na daljinu elektroničkim sredstvom, je li izričaj unesen na tipku za narudžbu ili na sličnu funkciju, poput izričaja „dovršiti rezervaciju” „odgovarajući” riječima „narudžba s obvezom plaćanja” u smislu te odredbe, valja osloniti na same riječi koje se nalaze na toj tipki ili toj sličnoj funkciji.**

Potpisi