



# Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (osmo vijeće)

17. svibnja 2023. \*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva 2011/83/EU – Članak 14. stavak 4. točka (a) podtočka i. i članak 14. stavak 5. – Pravo odustajanja kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija – Obveze informiranja predmetnog trgovca – Propust tog trgovca da pruži informacije potrošaču – Obveze potrošača u slučaju odustajanja – Odustajanje nakon izvršenja ugovora – Posljedice”

U predmetu C-97/22,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Landgericht Essen (Zemaljski sud u Essenu, Njemačka), odlukom od 27. prosinca 2021., koju je Sud zaprimio 10. veljače 2022., u postupku

**DC**

protiv

**HJ**

SUD (osmo vijeće),

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

nezavisni odvjetnik: G. Pitruzzella,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani dio postupka,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

- za osobu DC, M. Höffken, *Rechtsanwalt*,
- za Europsku komisiju, B.-R. Killmann i I. Rubene, u svojstvu agenata,

odlučivši, nakon što je saslušao nezavisnog odvjetnika, da u predmetu odluči bez mišljenja,

donosi sljedeću

\* Jezik postupka: njemački

## Presudu

- 1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 14. stavka 5. 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 osobe DC i osobe HJ, u vezi s plaćanjem usluge koju je osobi HJ, na temelju ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, pružio poduzetnik koji je sva prava koja proizlaze iz tog ugovora ustupio osobi DC.

### Pravni okvir

#### *Pravo Unije*

- 3 Prema uvodnim izjavama 4., 5., 7., 21. i 57. Direktive 2011/83:
  - „(4) [...] 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 [...]
  - (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. [...]  
[...]
  - (21) Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija trebalo bi definirati kao ugovor sklopljen uz istovremenu fizičku prisutnost trgovca i potrošača, na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca, primjerice u potrošačevom domu ili na njegovom radnom mjestu. U kontekstu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija potrošač može biti pod potencijalnim psihološkim pritiskom ili može biti suočen s elementom iznenađenja, neovisno o tome je li potrošač tražio dolazak trgovca ili ne. [...]  
[...]
  - (57) Države članice trebaju utvrditi sankcije za povrede ove Direktive i osigurati da se one provode. Sankcije bi trebale biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.”

4 Člankom 1. te direktive, naslovljenim „Predmet”, predviđa se:

„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 u točkama 1., 2., 6. i 8. sadržava sljedeće definicije:

„1. ‚potrošač’ znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;

2. ‚trgovac’ znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje, uključujući i preko drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;

[...]

6. ‚ugovor o usluzi’ znači svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora, prema kojem trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu;

[...]

8. ‚ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija’ znači ugovor između trgovca i potrošača:

(a) sklopljen u istovremenoj fizičkoj prisutnosti trgovca i potrošača, na mjestu koje nije poslovna prostorija trgovca;

[...]”

6 U skladu s člankom 4. te direktive, naslovljenim „Razina usklađenosti”:

„Države članice ne smiju u svojem nacionalnom pravu održavati niti u njega uvesti odredbe koje odstupaju od odredaba utvrđenih u ovoj Direktivi, uključujući i strože ili manje stroge odredbe za osiguranje različite razine zaštite potrošača, osim ako u ovoj Direktivi nije predviđeno drukčije.”

7 Članak 6. Direktive 2011/83, naslovljen „Obveze informiranja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija”, u stavku 1. određuje:

„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:

[...]

(h) kada postoji pravo odustajanja, uvjete, istek roka i postupke za ostvarivanje toga prava u skladu s člankom 11. stavkom 1. kao i uzorak obrasca za odustajanje određen u Prilogu I.(B);

[...]

(j) da je, ako potrošač ostvaruje pravo odustajanja nakon što je dao zahtjev [da izvršenje usluge započne prije isteka roka za odustajanje], potrošač obavezan platiti trgovcu opravdane troškove u skladu s člankom 14. stavkom 3.;

[...]

8 Članak 9. te direktive, naslovljen „Pravo odustajanja”, u stavku 1. predviđa:

„Osim kad se primjenjuju izuzeci predviđeni u članku 16., potrošač ima rok od 14 dana da odustane od ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, a da za to ne navede nikakav razlog i da ne snosi troškove osim troškova predviđenih u članku 13. stavku 2. i članku 14.”

9 Članak 10. navedene direktive, naslovljen „Izostavljanje informacija o pravu odustajanja”, u stavku 1. propisuje:

„Ako trgovac potrošaču nije pružio informaciju o pravu odustajanja kako se propisuje točkom (h) članka 6. stavka 1., rok za odustajanje istječe 12 mjeseci od kraja prvobitnog roka za odustajanje, kako je određen u skladu s člankom 9. stavkom 2.”

10 Članak 14. iste direktive, naslovljen „Obveze potrošača u slučaju odustajanja”, u stavcima 3. do 5. određuje:

„3. Kad potrošač ostvari svoje pravo odustajanja nakon što je dostavio zahtjev u skladu s člankom 7. stavkom 3. ili člankom 8. stavkom 8., potrošač plaća trgovcu iznos koji je razmjern onom što je isporučeno do trenutka kad je potrošač obavijestio trgovca o ostvarenju prava odustajanja, u odnosu na puno pokriće ugovora. [...]

4. Potrošač ne snosi troškove za:

(a) izvršavanje usluga [...] u potpunosti ili djelomično tijekom roka za odustajanje, kad:  
i. trgovac nije pružio informacije u skladu s točkama (h) ili (j) članka 6. stavka 1.; [...]

[...]

5. Osim kako je predviđeno u članku 13. stavku 2. i ovom članku, potrošač ne snosi nikakvu odgovornost zbog ostvarenja prava odustajanja.”

### ***Njemačko pravo***

11 Članak 357. Bürgerliches Gesetzbucha (Građanski zakonik), u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku (u daljnjem tekstu: Građanski zakonik), naslovljen „Pravne posljedice odustajanja od ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i na daljinu, uz iznimku ugovora o financijskim uslugama”, u stavku 8. predviđa:

„Ako potrošač odustane od ugovora o pružanju usluga [...] on mora platiti kompenzacijsku naknadu za usluge pružene do odustajanja, ako je izričito zahtijevao od trgovca da započne s pružanjem usluge prije isteka roka za odustajanje. Pravo koje proizlazi iz prve rečenice postoji samo ako je trgovac uredno obavijestio potrošača, u skladu s člankom 246.a [...] [Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (Zakon o uvođenju Građanskog zakonika) od 21. rujna 1994. (BGB1. 1994. I, str. 2494. i

ispravak BGBl. 1997. I, str. 1061.), u verziji primjenjivoj na glavni postupak (u daljnjem tekstu: EGBGB)) [...]”

- 12 Članak 246.a EGBGB-a, naslovljen „Obveze informiranja kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu, s iznimkom ugovora o financijskim uslugama”, u stavku 1., naslovljenom „Obveze informiranja”, podstavku 2. prvoj rečenici točkama 1. i 3. određuje:

„Ako potrošač ima pravo odustajanja [...], predmetni trgovac dužan je potrošaču pružiti informacije:

1. o uvjetima, rokovima i postupcima za ostvarenje prava odustajanja u skladu s člankom 355. stavkom 1. Građanskog zakonika kao i uzorku obrasca za odustajanje iz Priloga 2.,

[...]

3. o tome da potrošač u slučaju ugovora za pružanje usluga [...] duguje trgovcu razmjernu naknadu u skladu s člankom 357. stavkom 8. Građanskog zakonika za ono što je trgovac isporučio, ako potrošač ostvari pravo odustajanja nakon što je na zahtjev trgovca od njega izričito zahtijevao početak isporuke prije isteka roka za odustajanje.”

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

- 13 Osoba HJ 6. listopada 2020. sklopila je usmeni ugovor o obnovi električnih instalacija svoje kuće s poduzetnikom koji ju nije obavijestio o njezinu pravu odustajanja u skladu s člankom 246.a Zakona o uvođenju Građanskog zakonika, u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku.
- 14 Nakon što je izvršio taj ugovor, navedeni je poduzetnik 21. prosinca 2020. izdao odgovarajući račun osobi HJ, koji ona nije podmirila.
- 15 Taj je poduzetnik 15. ožujka 2021. osobi DC ustupio sva prava iz navedenog ugovora.
- 16 Nakon što je osoba HJ 17. ožujka 2021. dostavila obavijest o odustajanju od tog ugovora, osoba DC podnijela je Landgerichtu Essen (Zemaljski sud u Essenu, Njemačka), sudu koji je uputio zahtjev, tužbu kojom zahtijeva plaćanje usluge pružene osobi HJ. Osoba DC tvrdi da društvo ustupitelj, bez obzira na odustajanje osobe HJ, ima pravo na to plaćanje, čak i ako nisu ispunjeni uvjeti koji su u tu svrhu propisani člankom 357. stavkom 8. Građanskog zakonika. Isključenje takvog prava zbog povrede obveze informiranja koju ima predmetni trgovac predstavlja „neproporcionalnu sankciju”, što je protivno uvodnoj izjavi 57. Direktive 2011/83.
- 17 S druge strane, osoba HJ ističe da društvo ustupitelj, koje ju je propustilo obavijestiti o njezinu pravu odustajanja, nema nikakvo pravo na plaćanje cijene usluge pružene u skladu s ugovorom o kojem je riječ u glavnom postupku.
- 18 Sud koji je uputio zahtjev smatra da rješenje glavnog postupka ovisi o tumačenju članka 14. stavka 5. Direktive 2011/83. On priznaje da prema odredbama Građanskog zakonika, koje su donesene radi prenošenja te direktive, potrošač nije dužan snositi nikakve troškove za uslugu koja je pružena prije isteka roka za odustajanje ako je predmetni trgovac propustio obavijestiti tog potrošača o njegovu pravu odustajanja.

- 19 Međutim, sud koji je uputio zahtjev nastoji doznati isključuje li taj članak 14. stavak 5. sva prava tog trgovca na „kompenzacijsku naknadu”, uključujući i u slučaju kada je navedeni potrošač ostvario svoje pravo odustajanja tek nakon izvršenja ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija te je tako povećao vrijednost svoje imovine, čime je povrijedio načelo zabrane stjecanja bez osnove, koje je Sud priznao kao opće načelo prava Unije.
- 20 U tim je okolnostima Landgericht Essen (Zemaljski sud u Essenu) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeće prethodno pitanje:

„Trebali li članak 14. stavak 5. Direktive [2011/83] [...] tumačiti na način da se tim člankom, u slučaju da naručitelj od svoje izjave o namjeri sklapanja ugovora o građenju izvan poslovnih prostorija odustane tek nakon što je trgovac svoje usluge već (u cijelosti) izvršio, isključuju sva prava na kompenzacijsku naknadu ili naknadu štete trgovca i ako uvjeti koji se tiču prava na kompenzacijsku naknadu prema propisima o pravnim posljedicama odustajanja doduše nisu ispunjeni, ali je naručitelj s osnove građevinskih radova trgovca povećao vrijednost imovine, odnosno obogatio se?”

### **O prethodnom pitanju**

- 21 Svojim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 14. stavak 5. Direktive 2011/83 tumačiti na način da se njime potrošač oslobađa svake obveze plaćanja usluga pruženih na temelju ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ako mu predmetni trgovac nije pružio informacije iz članka 14. stavka 4. točke (a) podtočke i. te direktive i ako je taj potrošač ostvario svoje pravo odustajanja nakon izvršenja tog ugovora.
- 22 Najprije valja istaknuti da je dopisom od 29. rujna 2022., koji je Sud zaprimio 13. listopada 2022., sud koji je uputio zahtjev pojasnio, nakon što je saznao za dvojbe istaknute u pisanim očitovanjima Europske komisije u pogledu prirode ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija o kojem je riječ u glavnom postupku, da taj ugovor treba kvalificirati kao „ugovor o usluzi” u smislu članka 2. točke 6. Direktive 2011/83.
- 23 S obzirom na to pojašnjenje, valja podsjetiti na to da, u skladu s člankom 14. stavkom 5. Direktive 2011/83, potrošač koji ostvaruje svoje pravo odustajanja od „ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija” u smislu članka 2. točke 8. te direktive, u vezi s točkama 1. i 2. tog članka 2., ne snosi nikakvu odgovornost zbog tog odustajanja, osim ako je člankom 13. stavkom 2. i člankom 14. navedene direktive predviđeno drukčije.
- 24 Među potonjim odredbama nalazi se članak 14. stavak 3. Direktive 2011/83 na temelju kojeg potrošač koji ostvari svoje pravo odustajanja, nakon što je od predmetnog trgovca zahtijevao da u četrnaestodnevnom roku za odustajanje iz članka 9. te direktive izvrši ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, treba tom trgovcu platiti iznos koji je razmjeran onom što je isporučeno do trenutka kad je navedeni trgovac bio obaviješten o ostvarenju prava odustajanja u odnosu na sve usluge predviđene navedenim ugovorom, a koji se izračunava na temelju ukupne cijene usuglašene u tom ugovoru.
- 25 Međutim, taj članak 14. stavak 3. treba tumačiti u vezi s člankom 14. stavkom 4. točkom (a) podtočkom i. Direktive 2011/83. Iz toga proizlazi da, ako je predmetni trgovac, prije nego što je vezan ugovorom sklopljenim izvan poslovnih prostorija, propustio potrošaču pružiti informacije iz članka 6. stavka 1. točke (h) ili (j) te direktive koje se odnose na, s jedne strane, uvjete, istek

roka i postupke za ostvarivanje prava odustajanja i, s druge strane, obvezu plaćanja iznosa iz navedenog članka 14. stavka 3., taj potrošač nije dužan snositi nikakve troškove za usluge koje su mu pružene, u cijelosti ili djelomično, tijekom roka za odustajanje. Usto, u skladu s člankom 10. stavkom 1. navedene direktive, u slučaju propusta pružanja informacija iz tog članka 6. stavka 1. točke (h), prvotni rok za odustajanje produljuje se za 12 mjeseci od njegova isteka.

- 26 Pravo odustajanja navedeno u članku 14. stavku 5. Direktive 2011/83 ima za svrhu zaštititi potrošača u specifičnom kontekstu sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija u kojem, kao što je to navedeno u uvodnoj izjavi 21. te direktive, taj potrošač može biti pod potencijalnim psihološkim pritiskom ili može biti suočen s elementom iznenađenja, neovisno o tome je li potrošač tražio dolazak trgovca ili ne. Stoga je predugovorna informacija o tom pravu odustajanja za navedenog potrošača od ključne važnosti te mu omogućuje da s punim poznavanjem činjenica donese odluku hoće li sklopiti taj ugovor (vidjeti po analogiji presudu od 23. siječnja 2019., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 45. i 46.).
- 27 Iz toga slijedi da, ako predmetni trgovac, prije sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija u smislu članka 2. točke 8. Direktive 2011/83, propusti potrošaču pružiti informacije iz članka 6. stavka 1. točke (h) ili (j) te direktive i ako taj potrošač ostvari svoje pravo odustajanja, odredbe članka 14. stavka 4. točke (a) podtočke i. i članka 14. stavka 5. navedene direktive oslobađaju navedenog potrošača od svake obveze da tom trgovcu plati cijenu usluge koju je on pružio tijekom roka za odustajanje.
- 28 Međutim, sud koji je uputio zahtjev dvoji o tome je li povećanje vrijednosti imovine koje je potrošač tako ostvario protivno načelu zabrane stjecanja bez osnove.
- 29 U tom pogledu valja podsjetiti na to da je cilj Direktive 2011/83, u skladu s njezinim člankom 1., pridonijeti postizanju visoke razine zaštite potrošača, kako je zajamčena člankom 169. UFEU-a i člankom 38. 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. 39.).
- 30 Kako bi se postigao taj cilj, ta direktiva, kao što to i proizlazi iz njezinih uvodnih izjava 4., 5. i 7., provodi potpuno usklađivanje nekih ključnih aspekata ugovora sklopljenih između potrošača i trgovca (presuda od 13. rujna 2018., Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, t. 27.). U tom kontekstu, člankom 4. navedene direktive nalaže se državama članicama da se suzdrže od zadržavanja ili uvođenja u svoje nacionalno pravo odredbi koje odstupaju od razine zaštite potrošača utvrđene tom direktivom, osim ako u istoj direktivi nije predviđeno drukčije.
- 31 Međutim, cilj utvrđen Direktivom 2011/83 bio bi doveden u pitanje ako bi se članak 14. stavak 5. te direktive tumačio na način da se njime dopušta izuzimanje iz primjene jasnih odredbi članka 9. stavka 1. i članka 14. stavka 4. točke (a) podtočke i. navedene direktive, uslijed čega bi potrošač, nakon odustajanja od ugovora o pružanju usluga sklopljenog izvan poslovnih prostorija, mogao snositi troškove koji nisu izričito predviđeni tom direktivom.
- 32 To je rješenje u skladu s temeljnom važnosti koju Direktiva 2011/83 pripisuje predugovornim informacijama o pravu odustajanja od ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, kako je navedeno u točki 26. ove presude. Stoga, ako je predmetni trgovac propustio pružiti tu informaciju potrošaču, taj trgovac mora snositi troškove koje je imao zbog izvršenja ugovora o pružanju usluga sklopljenog izvan poslovnih prostorija tijekom roka za odustajanje, kojim taj potrošač raspolaže na

temelju članka 9. stavka 1. te direktive. U tim se okolnostima ne može prihvatiti pozivanje osobe DC na načelo proporcionalnosti sankcija, propisano u uvodnoj izjavi 57. navedene direktive, radi izbjegavanja takvih troškova.

- 33 Naposljetku, ta utvrđenja ne dovode u pitanje mogućnost, eventualno predviđenu nacionalnim pravom, da osoba DC podnese regresnu tužbu protiv trgovca koji mu je u takvim uvjetima ustupio sva prava iz tog ugovora jer se ona ne može smatrati odgovornom za propust u pružanju informacija osobi HJ o njezinu pravu odustajanja od ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija (vidjeti po analogiji presudu od 17. listopada 2019., Comida paralela 12, C-579/18, EU:C:2019:875, t. 44.).
- 34 S obzirom na prethodno navedeno, na postavljeno pitanje valja odgovoriti tako da članak 14. stavak 4. točku (a) podtočku i. i članak 14. stavak 5. Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da se njima potrošač oslobađa od svake obveze plaćanja usluga pruženih na temelju ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ako mu predmetni trgovac nije pružio informacije navedene u tom članku 14. stavku 4. točki (a) podtočki i. i ako je taj potrošač ostvario svoje pravo odustajanja nakon izvršenja tog ugovora.

### **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 14. stavak 4. točku (a) podtočku i. i članak 14. stavak 5. 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 njima:**

**potrošač oslobađa od svake obveze plaćanja usluga pruženih na temelju ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ako mu predmetni trgovac nije pružio informacije navedene u tom članku 14. stavku 4. točki (a) podtočki i. i ako je taj potrošač ostvario svoje pravo odustajanja nakon izvršenja tog ugovora.**

Potpisi