



Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (sedmo vijeće)

5. listopada 2023.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva 2011/83/EU – Prava potrošača – Pretplata potrošača na platformu za učenje – Automatsko produženje ugovora – Pravo odustajanja”

U predmetu C-565/22,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud, Austrija), odlukom od 20. srpnja 2022., koju je Sud zaprimio 26. kolovoza 2022., u postupku

Verein für Konsumenteninformation

protiv

Sofatutor GmbH,

SUD (sedmo vijeće),

u sastavu: M. L. Arastey Sahún (izvjestiteljica), predsjednica vijeća, F. Biltgen i J. Passer, suci,

nezavisni odvjetnik: A. M. Collins,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani dio postupka,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za Verein für Konsumenteninformation, S. Langer, *Rechtsanwalt*,

– za Sofatutor GmbH, M. Görg, *Rechtsanwalt*,

– za nizozemsku vladu, M. K. Bulterman i A. Hanje, u svojstvu agenata,

– za Europsku komisiju, I. Rubene i E. Schmidt, u svojstvu agenata,

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

* Jezik postupka: njemački

donosi sljedeću

Presudu

- 1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 9. stavka 1. 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 Vereina für Konsumenteninformation (Udruga za informiranje potrošača, Austrija) (u daljnjem tekstu: VKI) i društva Sofatutor GmbH, osnovanog u skladu s njemačkim pravom, u vezi sa zahtjevom udruge VKI da se tom društvu naloži da potrošače obavijesti o uvjetima, rokovima i postupcima za ostvarivanje njihova prava da odustanu od ugovora sklopljenog na daljinu.

Pravni okvir

Pravo Unije

- 3 Uvodna izjava 37. Direktive 2011/83 glasi:
„Budući da u slučaju prodaje na daljinu potrošač nije u mogućnosti vidjeti robu prije sklapanja ugovora, trebao bi imati pravo odustajanja. Iz istog bi razloga potrošaču trebalo dozvoliti da robu koju je kupio isproba i pregleda u mjeri koja je potrebna da se utvrde narav, karakteristike i funkcioniranje te robe. Što se tiče ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, kupac bi trebao imati pravo odustajanja zbog elementa potencijalnog iznenađenja i/ili psihološkog pritiska. Ostvarenje prava odustajanja od ugovora trebalo bi rezultirati ukidanjem obveze ugovornih stranaka po pitanju izvršenja ugovora.”
- 4 U točki 7. članka 2. te direktive, naslovljenog „Definicije”, „ugovor na daljinu” definira se na sljedeći način:
„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”.
- 5 U skladu s člankom 4. navedene 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.”

- 6 Članak 6. navedene direktive, 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:

[...]

- (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. [...]

[...]

- (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);

[...]

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

[...]”

- 7 Članak 8. Direktive 2011/83, naslovljen „Formalni zahtjevi za ugovore na daljinu”, glasi kako slijedi:

„1. Kod ugovora na daljinu, informacije predviđene u članku 6. stavku 1. trgovac jednostavnim i razumljivim riječima dostavlja ili stavlja na raspolaganje potrošaču na način koji je primjeren sredstvu daljinske komunikacije koje koristi. Ako se te informacije dostavljaju na drugom trajnom nosaču podataka, moraju biti čitljive.

2. 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.

[...]

8. Kad potrošač želi da izvršenje usluga ili isporuka vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnog grijanja, započne prije isteka roka za odustajanje predviđenog u članku 9. stavku 2., trgovac zahtijeva da proizvođač podnese izričit zahtjev.

[...]

8 Članak 9. te direktive, naslovljen „Pravo odustajanja”, glasi kako slijedi:

„1. 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.

2. Ne dovodeći u pitanje članak 10., rok za odustajanje iz stavka 1. ovog članka istječe 14 dana od:

(a) u slučaju ugovora za usluge, dana sklapanja ugovora;

[...]

(c) |u slučaju ugovora za isporuku [...] digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, dana sklapanja ugovora.

3. Države članice ne zabranjuju ugovornim strankama izvršavanje svojih ugovornih obveza tijekom roka za odustajanje. [...]

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

„1. 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.

2. Ako je trgovac potrošaču pružio informaciju predviđenu u stavku 1. ovog članka u roku od 12 mjeseci od dana iz članka 9. stavka 2., rok za odustajanje istječe 14 dana nakon dana na koji potrošač primi tu informaciju.”

10 Članak 11. te direktive, naslovljen „Ostvarenje prava na odustajanje”, u stavku 1. određuje:

„Prije isteka roka za odustajanje potrošač obavješćuje trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora. U tu svrhu, potrošač može:

(a) upotrijebiti uzorak obrasca za odustajanje kako je određen u Prilogu I.(B); ili

(b) svoju odluku da odustane od ugovora navesti bilo kojom drugom nedvosmislenom izjavom.

[...]

11 U skladu s člankom 12. Direktive 2011/83, naslovljenim „Učinci odustajanja”:

„Ostvarenjem prava odustajanja prestaju obveze stranaka da:

- (a) izvrše ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija; ili
- (b) u slučajevima kad je potrošač dao ponudu, da sklope ugovor na daljinu ili izvan poslovnih prostorija.”

12 Članak 14. te direktive, naslovljen „Obveze potrošača u slučaju odustajanja”, 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 razmjeran onom što je isporučeno do trenutka kad je potrošač obavijestio trgovca o ostvarenju prava odustajanja, u odnosu na puno pokriće ugovora. Razmjeran iznos koji potrošač treba platiti trgovcu izračunava se na temelju ukupne cijene usuglašene u ugovoru. Ako je ukupna cijena prevelika, razmjerni iznos izračunava se na temelju tržišne cijene onog što je isporučeno.

4. Potrošač ne snosi troškove za:

- (a) izvršavanje usluga ili isporuku vode, plina ili električne energije koji se ne nude za prodaju u ograničenom obujmu ili određenoj kvaliteti, ili područnog grijanja, 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.; ili
 - ii. potrošač nije izričito zatražio da izvršavanje započne tijekom roka za odustajanje u skladu s člankom 7. stavkom 3. i člankom 8. stavkom 8.; ili
- (b) cjelovitu ili djelomičnu isporuku digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, kad:
 - i. potrošač nije dao svoj prethodni izričiti pristanak na početak izvršavanja prije isteka kraja 14-dnevnog roka iz članka 9.; ili
 - ii. potrošač nije potvrdio da dajući svoj pristanak gubi pravo odustajanja; ili
 - iii. trgovac nije dostavio potvrdu u skladu s člankom 7. stavkom 2. ili člankom 8. stavkom 7.

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

Austrijsko pravo

13 U skladu s člankom 4. stavkom 1. Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (Zakon o ugovorima na daljinu i ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija) od 26. svibnja 2014. (BGBl. I, 33/2014 (u daljnjem tekstu: FAGG):

„Prije nego što ugovor ili izjava o prihvatu ugovorne obveze postanu obvezujući za potrošača, trgovac mu na jasan i razumljiv način pruža sljedeće informacije:

[...]

8) ako postoji pravo na raskid ugovora, o uvjetima, rokovima i postupcima za ostvarivanje tog prava, i to stavljajući na raspolaganje uzorak obrasca za odustajanje kako je određen u Prilogu I.(B),

[...]

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

[...]”

14 Člankom 11. stavkom 1. FAGG-a određeno je:

„Potrošač može odustati od ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana a da za to ne navede nikakav razlog.”

Glavni postupak i prethodno pitanje

15 Društvo Sofatutor upravlja internetskim platformama za učenje namijenjenima osnovnoškolcima i srednjoškolcima. Ono svoje usluge nudi na cijelom austrijskom državnom području te tako uspostavlja pravne odnose s potrošačima koji imaju prebivalište ili uobičajeno boravište u Austriji. Sofatutor ugovore sklapa na temelju svojih općih uvjeta prodaje.

16 Tim se općim uvjetima predviđa da se, prilikom prve narudžbe pretplate na tim platformama, ta pretplata može besplatno isprobati tijekom razdoblja od 30 dana od sklapanja ugovora te raskinuti bez otkaznog roka u bilo kojem trenutku tijekom tog razdoblja. Navedenim općim uvjetima također se propisuje da ta pretplata postaje naplatna tek istekom tih 30 dana te da, ako se tijekom navedenih 30 dana ne raskine, počinje teći naplatno razdoblje pretplate ugovoreno prilikom te narudžbe.

17 U slučaju isteka naplatnog razdoblja pretplate, ako je Sofatutor ili potrošač nisu pravodobno raskinuli, tim je općim uvjetima predviđeno da se pretplata o kojoj je riječ automatski produžuje za određeno razdoblje.

18 Sofatutor prilikom sklapanja ugovora na daljinu obavješćuje potrošače o pravu odustajanja koje imaju na temelju tog sklapanja ugovora.

19 VKI smatra da, u skladu s člankom 9. Direktive 2011/83 i FAGG-om, potrošač ima pravo odustajanja ne samo na temelju toga što je naručio besplatnu probnu pretplatu u trajanju od 30 dana nego i na temelju pretvaranja te pretplate u redovitu pretplatu i na temelju produženja te redovite pretplate.

20 U tim okolnostima, VKI je Handelsgerichtu Wien (Trgovački sud u Beču, Austrija) podnio zahtjev da se društvu Sofatutor naloži da u poslovnim odnosima s potrošačima, u slučaju produženja ugovora na određeno vrijeme sklopljenog na daljinu, jasno i razumljivo informira te potrošače o uvjetima, rokovima i postupcima za ostvarivanje prava odustajanja od tog ugovora, i to stavljajući na raspolaganje uzorak obrasca za odustajanje ili primjenom slične prakse.

21 Presudom od 23. lipnja 2021. taj je sud prihvatio taj zahtjev.

- 22 Povodom žalbe koju je Sofatutor podnio protiv te presude, Oberlandesgericht Wien (Visoki zemaljski sud u Beču, Austrija) preinačio je tu presudu presudom od 18. ožujka 2022. te je meritorno odbio navedeni zahtjev.
- 23 VKI je nakon toga podnio reviziju protiv te presude sudu koji je uputio zahtjev, Oberster Gerichtshofu (Vrhovni sud, Austrija).
- 24 Taj sud utvrđuje, s jedne strane, da, kao što to proizlazi iz pripremnih dokumenata koji se odnose na članak 11. FAGG-a, pravo odustajanja nije ograničeno na prvo sklapanje ugovora između trgovca i potrošača. Naprotiv, na produženje postojećeg, ali vremenski ograničenog ugovornog odnosa ili na bitne izmjene tog ugovornog odnosa, ako su dogovoreni na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, također bi se mogao primjenjivati FAGG te bi, slijedom toga, moglo nastati potrošačevo pravo odustajanja u pogledu tog produženja ili te izmjene.
- 25 S druge strane, taj sud upućuje na presudu od 18. lipnja 2020., Sparkasse Südholstein (C-639/18, EU:C:2020:477), u kojoj je Sud utvrdio da članak 2. točku (a) Direktive 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL 2002., L 271, str. 16.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 6., svezak 9., str. 102. i ispravak SL 2016., L 332, str. 25.) treba tumačiti na način da sporazum o izmjeni ugovora o zajmu nije obuhvaćen pojmom „ugovor o financijskim uslugama” u smislu te odredbe ako se sporazumom o izmjeni samo mijenja prvotno ugovorena kamatna stopa, a ne produljuje se trajanje navedenog zajma niti se mijenja njegov iznos, i ako su prvotne odredbe tog ugovora predviđale sklapanje takvog sporazuma ili, u slučaju da on ne bude sklopljen, primjenu promjenjive kamatne stope.
- 26 U tim je okolnostima Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeće prethodno pitanje:

„Trebali li članak 9. stavak 1. Direktive [2011/83] tumačiti na način da potrošač u slučaju ‚automatskog produženja’ [članak 6. stavak 1. točka (o) te direktive] ugovora na daljinu ponovno ima pravo odustajanja?”

O prethodnom pitanju

- 27 Svojim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 9. stavak 1. Direktive 2011/83 tumačiti na način da je pravo potrošača na odustajanje od ugovora na daljinu – kad je riječ o ugovoru o pružanju usluga kojim se predviđa početno razdoblje koje je za potrošača besplatno, nakon kojeg, ako potrošač tijekom tog razdoblja ne raskine ugovor ili od njega ne odustane, slijedi naplatno razdoblje, koje se automatski produžuje na određeno vrijeme, ako se taj ugovor ne raskine – zajamčeno samo jednom ili pak na način da potrošač ima to pravo u svakoj od tih faza pretvaranja i produženja navedenog ugovora.
- 28 Prije svega valja utvrditi da je Direktiva 2011/83 izmijenjena Direktivom (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (SL 2019., L 328, str. 7.). Međutim, Direktiva 2019/2161, koja je stupila na snagu 7. siječnja 2020., obvezuje države članice da njezine odredbe prenesu u svoje pravne poretke najkasnije do 28. studenoga 2021. te da ih primjenjuju od

28. svibnja 2022. S obzirom na to da je Handelsgericht Wien (Trgovački sud u Beču) presudio u glavnom postupku u prvom stupnju 23. lipnja 2021. i da sud koji je uputio zahtjev uopće ne upućuje na nacionalne odredbe uvedene na temelju prenošenja Direktive 2019/2161 u austrijski pravni poredak, valja utvrditi da se u ovom predmetu Direktiva 2011/83 i dalje primjenjuje u verziji koja nije izmijenjena Direktivom 2019/2161.
- 29 S obzirom na to, valja podsjetiti na to da, u skladu s člankom 9. stavkom 1. Direktive 2011/83, osim kad se primjenjuju izuzeci predviđeni u njezinu 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. te direktive.
- 30 Člankom 9. stavkom 2. točkama (a) i (c) navedene direktive predviđa se da, ne dovodeći u pitanje njezin članak 10., taj rok za odustajanje istječe nakon razdoblja od 14 dana računajući, kad je riječ o ugovorima o pružanju usluga i ugovorima o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka, od dana sklapanja ugovora.
- 31 Iz članka 11. stavka 1. Direktive 2011/83 proizlazi da, ako potrošač želi ostvariti svoje pravo odustajanja, on prije isteka tog roka obavješćuje trgovca o svojoj odluci da odustane od ugovora. Tom se odredbom pojašnjava da u tu svrhu potrošač može ili upotrijebiti uzorak obrasca za odustajanje kako je određen u Prilogu I.(B) toj direktivi ili tu odluku navesti bilo kojom drugom nedvosmislenom izjavom.
- 32 U skladu s člankom 12. točkom (a) navedene direktive, ostvarenjem prava odustajanja prestaju obveze stranaka da izvrše ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija.
- 33 Jedna od posljedica postojanja prava potrošača na odustajanje od takvog ugovora jest obveza informiranja, predviđena člankom 6. stavkom 1. točkom (h) Direktive 2011/83. U skladu s tom odredbom, 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 informacije o uvjetima, rokovima i postupcima za ostvarivanje prava odustajanja, u skladu s člankom 11. stavkom 1. te direktive, kao i uzorak obrasca za odustajanje određen u Prilogu I.(B) navedenoj direktivi.
- 34 U tom pogledu valja naglasiti da je, s obzirom na važnost prava odustajanja za zaštitu potrošača, predugovorna informacija o tom pravu za potrošača od ključne važnosti te mu omogućuje da uz potpuno poznavanje činjenica donese odluku hoće li s trgovcem sklopiti ugovor na daljinu. Kako bi mogao u potpunosti iskoristiti tu informaciju, potrošač prethodno mora biti upoznat s uvjetima, rokovima i postupcima za ostvarivanje navedenog prava (presuda od 23. siječnja 2019., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 46.).
- 35 Usto, članak 6. stavak 1. Direktive 2011/83 ima za cilj, među ostalim, osigurati da se potrošaču prije sklapanja ugovora pruže informacije potrebne za pravilno izvršenje tog ugovora i, osobito, za ostvarivanje njegovih prava, posebice prava odustajanja (vidjeti u tom smislu presudu od 10. srpnja 2019., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, t. 43.).

- 36 U ovom je slučaju tužba udruge VKI u glavnom predmetu bila usmjerena na to da se društvu Sofatutor naloži da u poslovnim odnosima s potrošačima, u slučaju produženja ugovora na određeno vrijeme sklopljenog na daljinu, jasno i razumljivo informira te potrošače o uvjetima, rokovima i postupcima za ostvarivanje prava odustajanja od tog ugovora, i to stavljajući na raspolaganje uzorak obrasca za odustajanje ili primjenom slične prakse.
- 37 Iz odluke kojom se upućuje prethodno pitanje proizlazi da je austrijski zakonodavac članak 9. stavak 1. Direktive 2011/83 prenio u austrijski pravni poredak donošenjem članka 11. stavka 1. FAGG-a, kojim se predviđa da potrošač može odustati od ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana a da pritom ne mora obrazložiti svoju odluku. Valja utvrditi da tekst te potonje odredbe ne daje odgovor na pitanje ima li potrošač takvo pravo odustajanja samo jednom na temelju sklapanja ugovora ili pak on ponovno raspolaže tim pravom prilikom produženja tog ugovora, poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku.
- 38 Međutim, budući da se, u skladu s člankom 4. Direktive 2011/83, njome u načelu provodi potpuno usklađivanje zakonodavstava država članica, opseg i uvjeti za ostvarivanje prava odustajanja predviđenog člankom 9. stavkom 1. te direktive određuju opseg i uvjete za ostvarivanje prava odustajanja predviđenog nacionalnim propisima kojima se ta odredba prenosi u pravni poredak država članica.
- 39 Kad je riječ o cilju prava odustajanja, njime se nastoji nadomjestiti nepovoljniji položaj u kojem se potrošač nalazi prilikom sklapanja ugovora na daljinu tako što mu se daje primjeren rok za razmišljanje u kojem može pregledati i isprobati kupljenu robu (presuda od 27. ožujka 2019., *slewo*, C-681/17, EU:C:2019:255, t. 33. i navedena sudska praksa).
- 40 Taj je zaključak potkrijepljen uvodnom izjavom 37. Direktive 2011/83, u kojoj se navodi da bi potrošač trebao imati pravo odustajanja budući da „u slučaju prodaje na daljinu [on] nije u mogućnosti vidjeti robu prije sklapanja ugovora”. U skladu s tom uvodnom izjavom, „iz istog bi razloga potrošaču trebalo dozvoliti da robu koju je kupio isproba i pregleda u mjeri koja je potrebna da se utvrde narav, karakteristike i funkcioniranje te robe”.
- 41 U tom pogledu, valja utvrditi da je rok za razmišljanje odobren potrošaču opravdan istim ciljevima kako u slučaju prodaje robe tako i u slučaju pružanja usluga.
- 42 S jedne strane, cilj je prava odustajanja omogućiti potrošaču da se pravodobno upozna sa značajkama usluge koja je predmet ugovora o kojem je riječ. S druge strane, tim se pravom potiče da potrošač donese informiranu odluku, uzimajući u obzir sve ugovorne uvjete i posljedice sklapanja predmetnog ugovora, omogućujući tom potrošaču da odluči želi li se ugovorno vezati s trgovcem (vidjeti u tom smislu presude od 23. siječnja 2019., *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 36. i od 10. srpnja 2019., *Amazon EU*, C-649/17, EU:C:2019:576, t. 43.).
- 43 U ovom slučaju iz odluke kojom se upućuje prethodno pitanje proizlazi da je pružanje usluga o kojima je riječ u glavnom postupku besplatno tijekom 30 dana i da se ugovor, ako ga potrošač ne raskine ili ne odustane od njega tijekom tih 30 dana, pretvara u naplatnu uslugu tijekom određenog razdoblja koje se može produžiti. Međutim, ta odluka ne sadržava informacije koje upućuju na to da bi takvo pretvaranje ili produženje predmetnog ugovora imalo za posljedicu izmjenu drugih uvjeta tog ugovora.

- 44 U tom pogledu valja istaknuti da je, u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (e) i člankom 8. stavkom 2. Direktive 2011/83, jedna od bitnih značajki ugovora na daljinu, u smislu te direktive, ukupna cijena usluga koje su predmet tog ugovora.
- 45 Na temelju tog članka 6. stavka 1. točke (e), trgovac je prije sklapanja takvog ugovora dužan potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti informacije o toj cijeni. Kao što to proizlazi iz tog članka 8. stavka 2., 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, ukupnu cijenu usluga koje su predmet tog ugovora. Tom se odredbom predviđa da 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 taj zahtjev, ugovor ili narudžba nisu obvezujući za potrošača.
- 46 Sud je važnost toga da trgovac potrošaču priopći izričitu informaciju o cijeni usluga koje su predmet ugovora o kojem je riječ potvrdio u točkama 25. do 30. presude od 7. travnja 2022., Fuhrmann-2 (C-249/21, EU:C:2022:269).
- 47 S obzirom na prethodno navedeno, valja utvrditi da je cilj prava potrošača na odustajanje od ugovora sklopljenog na daljinu koji se odnosi na pružanje usluga ispunjen ako taj potrošač prije sklapanja tog ugovora raspolaže jasnom, razumljivom i izričitom informacijom o cijeni usluga koje su predmet navedenog ugovora, koja se mora dati bilo od tog sklapanja ili od kasnijeg datuma, kao što je to datum pretvaranja tog ugovora u naplatni ugovor ili datum njegova produženja na određeno vrijeme.
- 48 Stoga, ako je prilikom sklapanja ugovora kojim se predviđa besplatno razdoblje pružanja usluga trgovac jasno, razumljivo i izričito obavijestio potrošača da će, nakon tog besplatnog razdoblja i ako potrošač tijekom navedenog razdoblja ne raskine ugovor ili od njega ne odustane, ta usluga postati naplatna, ugovorni uvjeti o kojima je potrošač bio obaviješten ne mijenjaju se. U takvom slučaju cilj iz prethodne točke ne opravdava to da potrošač o kojem je riječ ponovno raspolaže pravom odustajanja, nakon što se navedeni ugovor pretvorio u naplatni ugovor. Osim toga, taj potrošač ne može imati takvo pravo odustajanja ni prilikom produženja tog naplatnog ugovora na određeno vrijeme.
- 49 U ovom je slučaju na sudu koji je uputio zahtjev da ispita je li Sofatutor potrošačima priopćio jasnu, razumljivu i izričitu informaciju o ukupnoj cijeni predmetnih usluga, u skladu s Direktivom 2011/83.
- 50 Suprotno tomu, ako takve informacije u trenutku sklapanja predmetnog ugovora nisu transparentno priopćene, a pod pretpostavkom da je potrošač vezan tim ugovorom, kao što to proizlazi iz točke 45. ove presude, razlika između stvarno priopćenih informacija o ugovornim uvjetima, s jedne strane, i uvjeta navedenog ugovora nakon besplatnog probnog razdoblja poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku, s druge strane, bila bi toliko bitna da bi nakon tog besplatnog probnog razdoblja trebalo priznati novo pravo odustajanja, u smislu članka 9. stavka 1. Direktive 2011/83.

- 51 S obzirom na sva prethodna razmatranja, na postavljeno pitanje valja odgovoriti tako da članak 9. stavak 1. Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da je pravo potrošača na odustajanje od ugovora na daljinu – kad je riječ o ugovoru o pružanju usluga kojim se predviđa početno razdoblje koje je za potrošača besplatno, nakon kojeg, ako potrošač tijekom tog razdoblja ne raskine ugovor ili od njega ne odustane, slijedi naplatno razdoblje, koje se automatski produžuje na određeno vrijeme, ako se taj ugovor ne raskine – zajamčeno samo jednom, pod uvjetom da je prilikom sklapanja navedenog ugovora trgovac potrošača na jasan, razumljiv i izričit način obavijestio da će, nakon navedenog početnog besplatnog razdoblja, to pružanje usluga postati naplatno.

Troškovi

- 52 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 (sedmo vijeće) odlučuje:

Članak 9. stavak 1. 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 je:

pravo potrošača na odustajanje od ugovora na daljinu – kad je riječ o ugovoru o pružanju usluga kojim se predviđa početno razdoblje koje je za potrošača besplatno, nakon kojeg, ako potrošač tijekom tog razdoblja ne raskine ugovor ili od njega ne odustane, slijedi naplatno razdoblje, koje se automatski produžuje na određeno vrijeme, ako se taj ugovor ne raskine – zajamčeno samo jednom, pod uvjetom da je prilikom sklapanja navedenog ugovora trgovac potrošača na jasan, razumljiv i izričit način obavijestio da će, nakon navedenog početnog besplatnog razdoblja, to pružanje usluga postati naplatno.

Potpisi