



## Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (osmo vijeće)

7. rujna 2016.\*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Nepoštena poslovna praksa – Direktiva 2005/29/EZ – Članci 5. i 7. – Zajednička ponuda – Prodaja računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima – Bitne informacije u vezi s cijenom – Zavaravajuće izostavljanje – Nemogućnost za potrošača da dobije isti model računala koje nije opremljeno s predinstaliranim računalnim programima“

U predmetu C-310/15,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Cour de cassation (Kasacijski sud, Francuska), odlukom od 17. lipnja 2015., koju je Sud zaprimio 25. lipnja 2015., u postupku

**Vincent Deroo-Blanquart**

protiv

**Sony Europe Limited**, pravni slijednik Sony France SA,

SUD (osmo vijeće),

u sastavu: D. Šváby, predsjednik vijeća, J. Malenovský i M. Safjan (izvjestitelj), suci,

nezavisni odvjetnik: H. Saugmandsgaard Øe,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani postupak,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

- za V. Deroo-Blanquart, P. Rémy-Corlay, *avocat*,
- za Sony Europe Limited, pravni slijednik društva Sony Francuska SA, P. Spinosi, *avocat*,
- za francusku vladu, D. Colas i J. Traband kao i S. Ghiandoni, u svojstvu agenata,
- za belgijsku vladu, J.-C. Halleux i J. Van Holm, u svojstvu agenata,
- za češku vladu, M. Smolek i J. Vlácil kao i S. Šindelková, u svojstvu agenata,
- za Europsku komisiju, D. Roussanov i M. Van Hoof kao i K. Herbout-Borczak, u svojstvu agenata,

\* Jezik postupka: francuski

odlučivši, nakon saslušanja nezavisnog odvjetnika, da u predmetu odluči bez njegova mišljenja,  
donosi sljedeću

### Presudu

- 1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članaka 5. i 7. Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, str. 22.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 101.).
- 2 Taj je zahtjev upućen u okviru spora između Vincenta Deroo-Blanquarta, nastanjenog u Francuskoj i društva Sony Europe Limited, pravnog sljednika društva Sony France SA (u daljnjem tekstu: Sony), sa sjedištem u Francuskoj, u vezi poslovne prakse koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima.

### Pravni okvir

#### *Pravo Unije*

- 3 Prema uvodnim izjavama 13., 14., 17. i 18. Direktive 2005/29:

„(13) [...] Jedinstvena i zajednička opća zabrana utvrđena ovom Direktivom obuhvaća nepoštenu poslovnu praksu koja narušava gospodarsko ponašanje potrošača. [...] Opća zabrana razrađena je pravilima o dvije vrste poslovne prakse koje su nesumnjivo najčešće, a to su zavaravajuća poslovna praksa i agresivna poslovna praksa.

[...]

(14) Poželjno je da se zavaravajućom poslovnom praksom smatra i praksa, uključujući zavaravajuće oglašavanje, pri kojoj se zavaravanjem sprečava potrošača da izvrši izbor temeljen na informacijama, odnosno učinkoviti izbor. U skladu sa zakonima i praksom država članica u području zavaravajućeg oglašavanja, ova Direktiva raščlanjuje zavaravajuću praksu na zavaravajuće postupke i zavaravajuća izostavljanja. U vezi sa zavaravajućim izostavljanjima ova Direktiva utvrđuje ograničeni broj ključnih informacija koje su potrošaču potrebne kako bi donio odluku o transakciji. [...]

[...]

(17) Kako bi se osigurala veća pravna sigurnost, poželjno je utvrditi poslovnu praksu koja se u svim okolnostima smatra nepoštenom. Prilog I. stoga sadržava cjelovit popis postupaka koji predstavljaju takvu praksu. To su jedina poslovna postupanja koja se mogu smatrati nepoštenima a da se ne poduzima ocjenjivanje svakog pojedinog slučaja s obzirom na odredbe članka 5. do 9. [...]

(18) [...] U skladu s načelom proporcionalnosti, a kako bi omogućila učinkovitu primjenu zaštite koju predviđa, ova Direktiva kao mjerilo postavlja prosječnog potrošača koji je u razumnoj mjeri obaviješten, pažljiv i oprezan, uzimajući u obzir socijalne, kulturne i jezične čimbenike, kao što to tumači Sud [...]

4 Člankom 2. te direktive, pod naslovom „Definicije”, predviđeno je:

„Za potrebe ove Direktive:

[...]

(c) „proizvod” znači svu robu ili usluge [...];

(d) „poslovna praksa poslovnog subjekta prema potrošaču” (dalje u tekstu: poslovna praksa) znači svaka radnja, izostavljanje, tijek postupanja ili zastupanja, tržišno komuniciranje uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište koje izvrši trgovac, a u izravnoj je vezi s promocijom, prodajom ili dobavljanjem proizvoda potrošačima;

(e) „bitno narušavanje gospodarskog ponašanja potrošača” znači korištenje poslovne prakse s ciljem bitnog narušavanja potrošačeve sposobnosti da donese informiranu odluku, što potrošača navodi na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio;

[...]

(h) „profesionalna pažnja” znači standard posebne vještine i pažnje koja se u razumnoj mjeri očekuje u odnosu trgovca prema potrošačima, i to razmjerno s poštenom tržišnom praksom i/ili općem načelu dobre vjere u području aktivnosti trgovca;

(i) „poziv na kupnju” znači trgovačko komuniciranje koje navodi obilježja proizvoda i njegovu cijenu na način koji je primjeren korištenim sredstvima trgovačkog komuniciranja i na taj način omogućuje potrošaču da obavi kupnju;

[...]

k) „odluka o poslu” znači svaka odluka koju donosi potrošač, bilo da se ona tiče načina i uvjeta kupnje, plaćanja u cijelosti ili djelomično, zadržavanja proizvoda ili raspolaganja proizvodom, odnosno izvršenja prava iz ugovora vezano uz proizvod, kao i odluči li djelovati ili suzdržati se od djelovanja;

[...]”

5 Članak 3. navedene direktive, naslovljen „Područje primjene”, u svojem stavku 1. određuje:

„Ova se Direktiva primjenjuje na nepoštenu poslovnu praksu prema potrošaču, kako je utvrđena u članku 5., prije, tijekom i nakon posla u vezi s proizvodom.”

6 U članku 4. iste direktive, naslovljenom „Unutarnje tržište”, predviđeno je:

„Države članice ne ograničavaju slobodu pružanja usluga ni slobodno kretanje robe zbog razloga u okviru područja koje se usklađuje ovom Direktivom.”

7 Članak 5. Direktive 2005/29, pod naslovom „Zabrana nepoštene poslovne prakse” glasi:

„1. Nepoštena poslovna praksa se zabranjuje.

2. Poslovna praksa je nepoštena:

(a) ako je u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje;

i

- (b) ako bitno narušava ili je vjerojatno da će narušiti gospodarsko ponašanje prosječnog potrošača od kojeg dopire odnosno kojem je namijenjena, u odnosu na proizvod, odnosno gospodarsko ponašanje prosječnog člana skupine ako je poslovna praksa usmjerena određenoj skupini potrošača.

[...]

4. Nepoštenom poslovnom praksom smatra se posebno:

- (a) zavaravajuća poslovna praksa kako je određena u člancima 6. i 7.;

ili

- (b) agresivna poslovna praksa kako je određena u člancima 8. i 9.

5. Prilog I. sadržava popis postupaka koji predstavljaju takvu praksu, a koji se u svim okolnostima smatraju nepoštenima. [...]"

8. Člankom 6. ove direktive, naslovljenim „Zavaravajuće radnje”, u stavku 1. je određeno:

„Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadržava lažne informacije te je stoga neistinita ili ako na bilo koji način, uključujući sveukupno predstavljanje, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača, čak i ako je informacija činjenično točna, i to u odnosu na jedan ili više sljedećih čimbenika, te ako u bilo kojem od spomenutih slučajeva potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio [...]"

9. U članku 7. navedene direktive, naslovljenom „Zavaravajuća izostavljanja”, navodi se:

„1. Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako [se] u danom činjeničnom okviru, uzimajući u obzir sva njegova obilježja i okolnosti i ograničenja sredstava priopćavanja, izostave bitne informacije potrebne prosječnom potrošaču da bi u danim okolnostima donio informiranu odluku o transakciji te [se] na taj način prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti na donošenje odluke o poslu koju inače ne bi donio.

2. Također se smatra zavaravajućim izostavljanjem slučaj u kojem, uzimajući u obzir pitanja raspravljena u stavku 1., trgovac skriva ili na nejasan, nerazumljiv, varljiv ili nepravodoban način pruža bitne informacije navedene u tom stavku, odnosno ne upućuje na poslovnu namjeru poslovne prakse ako ona već nije očita iz konteksta, te ako u bilo kojem od tih slučajeva to prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga navesti na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio.

[...]

4. U slučaju pozivanja na kupnju sljedeće se informacije smatraju bitnima, ako već nisu očite iz konteksta:

- (a) glavna obilježja proizvoda, u mjeri u kojoj je to primjereno za sredstvo priopćavanja i proizvod;

[...]

(c) cijena koja uključuje poreze ili način na koji se cijena izračunava ako se zbog prirode proizvoda ona ne može na razuman način unaprijed izračunati, kao i, ako je primjereno, svi dodatni troškovi otpreme, dostave ili poštanski troškovi odnosno ako ih nije moguće na razuman način izračunati unaprijed, činjenica da ti troškovi mogu biti plativi;

[...]"

- 10 U Prilogu I. Direktivi 2005/29, koji sadržava popis postupaka koji se u svim okolnostima smatraju nepoštenima, u točki 29. predviđena je kao agresivna poslovna praksa slijedeća praksa:

„Zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koje je trgovac nabavio, a potrošač ih nije naručio [...] (prodaja po inerciji).”

#### *Francusko pravo*

- 11 Člankom L. 111-1. Zakonika o zaštiti potrošača, u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku, bilo je propisano:

„Svaki trgovac, prodavatelj robe ili pružatelj usluga, mora prije sklapanja ugovora omogućiti potrošaču da dozna bitna obilježja robe ili usluge.”

- 12 U članku L. 113-3 prvom podstavku istog zakonika, u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku, bilo je predviđeno:

„Svaki prodavatelj robe ili pružatelj usluga mora obilježavanjem, označivanjem, prikazivanjem ili na drugi prikladan način informirati potrošača o cijenama, eventualnim ograničenjima ugovorne odgovornosti i posebnim uvjetima prodaje, sukladno modalitetima utvrđenim odlukama ministra [...].”

- 13 Sukladno odredbama članka L. 120-1 Zakonika o zaštiti potrošača, u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku:

„Nepoštena poslovna praksa se zabranjuje. Poslovna praksa je nepoštena kada je u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje i kada bitno narušava ili je vjerojatno da će narušiti gospodarsko ponašanje prosječnog potrošača koji je u razumnoj mjeri obaviješten, pažljiv i oprezan u odnosu na robu ili uslugu.

[...]

II. – Predstavlja nepoštenu poslovnu praksu posebno zavaravajuća poslovna praksa definirana člancima L. 121-1 i L. 121-1-1 te agresivna poslovna praksa definirana člancima L. 122-11 i L. 122-11-1.”

- 14 Članak L. 121-1 tog zakonika, u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku, glasi:

„I. – Poslovna praksa je zavaravajuća ako je izvršena u slijedećim okolnostima:

[...]

2. Kada se temelji na lažnim navodima, oznakama ili predstavljajima ili takvim navodima, oznakama ili predstavljajima koji mogu dovesti u zabludu [...]

[...]

II. – Poslovna praksa je također zavaravajuća ako se njome bitne informacije – uzimajući u obzir ograničenja sredstva priopćavanja i okolnosti koje su s njime povezane – izostave, prikrivaju ili pružaju na nerazumljiv ili dvosmislen način ili nepravovremeno ili kada se njome ne upućuje na stvarnu poslovnu namjeru poslovne prakse ako ona već nije očita iz konteksta.

[...]

Prilikom svakog tržišnog komuniciranja koje sadržava poziv na kupnju i koje je upućeno potrošaču te u kojemu se navodi cijena i obilježja nuđene robe ili usluge, smatraju se bitnima slijedeće informacije:

1. Glavna obilježja robe ili usluge;

[...]

3. Visina svih uključenih poreza i troškova dostave koje plaća potrošač ili način njihova izračuna, ako se ne mogu unaprijed utvrditi;

[...]

III. Stavak I. primjenjuje se na praksu koju obavljaju trgovci.”

15 Člankom L. 122-1 prvim podstavkom Zakonika o zaštiti potrošača, u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku, bilo je propisano:

„Zabranjeno je odbiti prodati proizvod ili pružiti uslugu potrošaču bez opravdanog razloga i uvjetovati prodaju proizvoda kupnjom određene količine ili istodobnom kupnjom drugog proizvoda ili usluge te uvjetovati pružanje usluge pružanjem druge usluge ili kupnjom proizvoda.”

16 Člankom L. 122-1 prvim podstavkom tog zakonika, u verziji koja je na snazi od 19. svibnja 2011. do 30. lipnja 2016., bilo je propisano:

„Zabranjeno je odbiti prodati proizvod ili pružiti uslugu potrošaču bez opravdanog razloga i uvjetovati prodaju proizvoda kupnjom određene količine ili istodobnom kupnjom drugog proizvoda ili usluge te uvjetovati pružanje usluge pružanjem druge usluge ili kupnjom proizvoda, budući da to uvjetovanje predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu članka L. 120-1.”

17 Članak L. 122-3 prvi stavak navedenog zakonika, u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku, glasi:

„Isporuka robe ili uslugâ koje potrošač nije prethodno naručio zabranjena je kada se zahtijeva njihovo plaćanje. Nikakva obveza ne može teretiti potrošača koji je primio robu ili kojemu je pružena usluga suprotno toj zabrani.”

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

18 Iz spisa glavnog postupka proizlazi da je 27. prosinca 2008. V. Deroo-Blanquart kupio u Francuskoj prijenosno računalo marke Sony, model VAIO VGN-NR38E, koje je bilo opremljeno s predinstaliranim računalnim programima poput, s jedne strane, operativnog sustava Microsoft Windows Vista Home Premium i, s druge strane, više programskih aplikacija.

- 19 Prilikom prvog korištenja tog računala V. Deroo-Blanquart odbio je prihvatiti „Ugovor o licenci za krajnjeg korisnika” operativnog sustava prikazanog na zaslonu računala te je 30. prosinca 2008. zatražio od Sonyja isplatu dijela kupoprodajne cijene za isto računalo koja odgovara iznosu cijene predinstaliranih računalnih programa.
- 20 Dopisom od 8. siječnja 2009. Sony je odbio izvršiti navedeno plaćanje ističući da računala VAIO zajedno s predinstaliranim računalnim programima predstavljaju jednu ponudu koja se ne može razdvojiti. Nakon raspravljanja, Sony je 15. travnja 2009. predložio V. Deroo-Blanquartu da se prodaja poništi i da mu se isplati čitavi iznos kupoprodajne cijene, odnosno 549 eura, s time da vrati kupljeni proizvod.
- 21 V. Deroo-Blanquart odbio je taj prijedlog te je aktom od 17. veljače 2011. pokrenuo postupak protiv Sonyja pred Tribunalom d’instance d’Asnières (Prvostupanjski sud u Asnièresu, Francuska) radi plaćanja, među ostalim, iznosa od 450 eura s osnova fiksne naknade za predinstalirane računalne programe te iznosa od 2500 eura s osnova štete koju je pretrpio zbog nepoštene poslovne prakse.
- 22 Presudom od 13. rujna 2012. Tribunal d’instance d’Asnières (Prvostupanjski sud u Asnièresu) odbio je u cijelosti sve zahtjeve V. Deroo-Blanquarta.
- 23 V. Deroo-Blanquart podnio je protiv te presude žalbu Couru d’appel de Versailles (Žalbeni sud u Versaillesu, Francuska).
- 24 Presudom od 5. studenog 2013. taj je sud potvrdio pobijanu presudu navodeći da predmetna prodaja ne predstavlja nepoštenu poslovnu praksu zabranjene obvezne prodaje koja je u svakom slučaju zabranjena niti nepoštenu poslovnu praksu vezane prodaje kao ni zavaravajuću ili agresivnu poslovnu praksu.
- 25 V. Deroo-Blanquart podnio je protiv presude Coura d’appel de Versailles (Žalbeni sud u Versaillesu) pravni lijek Couru de cassation (Kasacijski sud, Francuska).
- 26 Nakon što je utvrdio da primjenjive odredbe nacionalnog prava ulaze u područje primjene Direktive 2005/29, Cour de cassation (Kasacijski sud) odlučio je prekinuti postupak i postaviti Sudu slijedeća prethodna pitanja:
- „1) Treba li članke 5. i 7. Direktive 2005/29 tumačiti na način da zajednička ponuda, koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, predstavlja zavaravajuću nepoštenu poslovnu praksu u slučaju kad je proizvođač računala posredstvom svojeg preprodavača pružio informacije o svakom od predinstaliranih računalnih programa, ali nije precizirao trošak svakog od tih elemenata?
  - 2) Treba li članak 5. Direktive 2005/29 tumačiti na način da zajednička ponuda, koja se sastoji od prodaje računala opremljenog s predinstaliranim računalnim programima, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u slučaju kad proizvođač ne ostavlja potrošaču drugi izbor osim da prihvati te računalne programe ili da se prodaja poništi?
  - 3) Treba li članak 5. Direktive 2005/29 tumačiti na način da zajednička ponuda, koja se sastoji od prodaje računala opremljenog s predinstaliranim računalnim programima, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u slučaju kad potrošač ne može od istog proizvođača dobiti računalo koje nije opremljeno s računalnim programima?”

## O prethodnim pitanjima

### *Drugo i treće pitanje*

- 27 Svojim drugim i trećim pitanjem, koje valja ispitati zajedno i odmah na početku, sud koji je uputio zahtjev u biti pita predstavlja li poslovna praksa koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, a da pritom potrošač nije u mogućnosti dobiti isti model računala koje nije opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, nepoštenu poslovnu praksu u smislu članka 5. stavka 2. Direktive 2005/29.
- 28 U tom pogledu valja uvodno podsjetiti da zajedničke ponude, koje se temelje na kombinaciji najmanje dvaju različitih proizvoda ili usluga, predstavljaju poslovne radnje koje očito ulaze u okvir poslovne strategije subjekta i njihov je izravni cilj promocija i ostvarivanje prodaje. Iz toga proizlazi da te radnje predstavljaju poslovnu praksu u smislu članka 2. točke (d) Direktive 2005/29 te stoga potpadaju pod njezino područje primjene (vidjeti u tom smislu presudu od 23. travnja 2009., VTB-VAB i Galatea, C-261/07 i C-299/07, EU:C:2009:244, t. 50.).
- 29 Nadalje, kao što je to izrijekom precizirano u uvodnoj izjavi 17. Direktive 2005/29, samo poslovna praksa koja je taksativno navedena u popisu iz Priloga I. toj direktivi smatra se nepoštenom u svakom slučaju, a da se ne poduzima ocjenjivanje svakog pojedinog slučaja s obzirom na odredbe članaka 5. do 9. navedene direktive (presuda od 19. rujna 2013., CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, t. 38. i navedena sudska praksa).
- 30 Međutim, Sud je u tom pogledu već presudio da zajedničke ponude nisu nabrojane među praksom iz Priloga I. Direktivi 2005/29 te se toj direktivi protivi općenita i preventivna zabrana zajedničkih ponuda koja ne ovisi o ocjeni njihove nepoštene naravi prema kriterijima iz članka 5. i 9. navedene direktive (presuda od 23. travnja 2009., VTB-VAB i Galatea, C-261/07 i C-299/07, EU:C:2009:244, t. 57. i 62.).
- 31 Valja stoga u skladu sa sadržajem i općom strukturom članaka 5. do 9. iste direktive ispitati eventualnu nepoštenu narav poslovne prakse poput one o kojoj je riječ u glavnom postupku (vidjeti u tom smislu presudu od 23. travnja 2009., VTB-VAB i Galatea, C-261/07 i C-299/07, EU:C:2009:244, t. 58.).
- 32 U tom pogledu, poslovna praksa može se smatrati nepoštenom u smislu članka 5. stavka 2. Direktive 2005/29 samo pod dvostrukim uvjetom, s jedne strane, ako je u suprotnosti sa zahtjevima u pogledu profesionalne pažnje i, s druge strane, bitno narušava ili može bitno narušiti gospodarsko ponašanje prosječnog potrošača u odnosu na proizvod (vidjeti presudu od 19. prosinca 2013., Trento Sviluppo i Centrale Adriatica, C-281/12, EU:C:2013:859, t. 28.). Valja u tom kontekstu podsjetiti da sukladno njezinoj uvodnoj izjavi 18. Direktiva 2005/29 postavlja kao mjerilo prosječnog potrošača koji je u razumnoj mjeri obaviješten, pažljiv i oprezan, uzimajući u obzir socijalne, kulturne i jezične čimbenike.
- 33 Postavlja se stoga najprije pitanje krši li trgovac, koji u okolnostima poput onih o kojima je riječ u glavnom postupku nudi na prodaju samo računala koja su opremljena predinstaliranim računalnim programima, zahtjeve u pogledu profesionalne pažnje, budući da je ona definirana u članku 2. točki (h) Direktive 2005/29 kao standard posebne vještine i pažnje koja se u razumnoj mjeri očekuje u odnosu trgovca prema potrošačima, i to razmjerno s poštenom tržišnom praksom i/ili općem načelu dobre vjere u području aktivnosti trgovca.
- 34 Valja stoga provjeriti je li u postupanju trgovca prekršena poštena tržišna praksa i/ili opće načelo dobre vjere u području njegove aktivnosti, u konkretnom slučaju u području proizvodnje informatičke opreme namijenjene širokoj javnosti, s obzirom na legitimna očekivanja prosječnog potrošača.



- 35 U ovom slučaju, iz odluke kojom se upućuje zahtjev osobito proizlazi da prodaja računala koje je Sony opremio predinstaliranim računalnim programima odgovara očekivanjima, kako to proizlazi iz analize predmetnog tržišta, znatnog dijela potrošača koji daju prednost kupnji tako opremljenom računalu koji se može odmah koristiti od odvojene kupnje računala i računalnih programa. Nadalje, uvijek prema toj odluci, prije nego je kupio računalo o kojemu je riječ u glavnom postupku, V. Deroo-Blanquart je bio, u svojstvu potrošača, pravilno informiran od strane Sonyjeva preprodavača o postojanju predinstaliranih računalnih programa na tom računalu i o posebnim karakteristikama svakog od tih programa. Naposljetku, nakon kupnje, prilikom prvog korištenja navedenog računala, Sony je ponudio V. Deroo-Blanquartu mogućnost ili da prihvati Ugovor o licenci za krajnjeg korisnika, kako bi mogao koristiti navedene programe, ili da ostvari poništenje prodaje.
- 36 U tom je pogledu Sud već precizirao da, osobito pravilnim informiranjem potrošača, zajednička ponuda različitih proizvoda ili usluga može udovoljiti zahtjevima poštenosti ustanovljenih Direktivom 2005/29 (vidjeti presudu od 23. travnja 2009., VTB-VAB i Galatea, C-261/07 i C-299/07, EU:C:2009:244, t. 66.).
- 37 U tom kontekstu valja navesti da okolnosti, poput onih navedenih u točki 35. ove presude, i to osobito pravilno informiranje potrošača te sukladnost zajedničke ponude s očekivanjima znatnog dijela potrošača kao i mogućnost koja je ponuđena potrošaču da prihvati sve elemente te ponude ili da ostvari poništenje prodaje, mogu udovoljiti zahtjevima poštene tržišne prakse ili općeg načela dobre vjere u području proizvodnje informatičke opreme namijenjene širokoj javnosti, s obzirom na to da je trgovac dokazao primjenu dužne pažnje prema potrošaču. Slijedom navedenog, na nacionalnom je sudu da te elemente uzme u obzir u okviru svoje sveobuhvatne ocjene svih okolnosti glavnog postupka s aspekta poštovanja zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje.
- 38 Nakon toga, valja ispitati dovodi li ili može li dovesti poslovna praksa koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, a da pritom potrošač nije u mogućnosti dobiti isti model računala koje nije opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, do bitnog narušavanja gospodarskog ponašanja potrošača, odnosno, sukladno članku 2. točke (e) Direktive 2005/29, do bitnog narušavanja potrošačeve sposobnosti da donese informiranu odluku, što potrošača navodi na donošenje odluke o transakciji koju inače ne bi donio.
- 39 U tom pogledu, iz odluke kojom se upućuje zahtjev proizlazi, kao što je već navedeno u točki 35. ove presude, da je potrošač bio, prije nego je izvršio kupnju, pravilno informiran da model računala o kojemu je riječ u glavnom postupku nije stavljen u promet bez predinstaliranih računalnih programa.
- 40 U odnosu na pojašnjenja koja su dana potrošaču, valja naglasiti da su, prije sklapanja ugovora, informacija koja se odnosi na uvjete ugovora i posljedice sklapanja navedenog ugovora od temeljne važnosti za potrošača. Naime, upravo na temelju te obavijesti potrošač donosi odluku o tome hoće li se ugovorno obvezati s poslovnim subjektom pristupajući uvjetima koje je ovaj prethodno sastavio (presuda od 30. travnja 2014., Kásler i Káslerné Rábai, C-26/13, EU:C:2014:282, t. 70.).
- 41 Stoga, u okviru ispitivanja drugog uvjeta iz članka 5. stavka 2. Direktive 2005/29, na nacionalnom je sudu da utvrdi je li – u okolnostima poput onih o kojima je riječ u glavnom postupku, kada je potrošač, prije nego je izvršio kupnju, pravilno informiran da model računala koji je predmet prodaje nije stavljen u promet bez predinstaliranih računalnih programa i da je stoga načelno slobodan izabrati drugi model računala, računalo druge marke, usporedivih tehničkih karakteristika, koji se prodaje bez računalnih programa ili koji je povezan s drugim računalnim programima – bitno narušena potrošačeva sposobnost da donese informiranu odluku.
- 42 Imajući u vidu gornje navode, valja odgovoriti na drugo i treće pitanje tako da poslovna praksa koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, a da pritom potrošač nije u mogućnosti dobiti isti model računala koje nije opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, ne predstavlja, sama za sebe, nepoštenu poslovnu praksu u smislu članka 5. stavka 2. Direktive 2005/29, osim ako se takvom praksom krše zahtjevi u pogledu profesionalne pažnje

i ako ona bitno narušava ili je vjerojatno da će narušiti gospodarsko ponašanje prosječnog potrošača u odnosu na taj proizvod, što je na nacionalnom sudu da ocijeni, vodeći računa o posebnim okolnostima glavnog postupka.

*Prvo pitanje*

- 43 Svojim prvim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita predstavlja li, u okviru zajedničke ponude koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, izostanak oznake cijene za svakog od tih računalnih programa zavaravajuću poslovnu praksu u smislu članka 5. stavka 4. točke (a) i članka 7. Direktive 2005/29.
- 44 Valja u tom pogledu podsjetiti da je člankom 5. stavkom 4. točkom (a) te direktive predviđeno da zavaravajuća poslovna praksa može biti u obliku zavaravajućih radnji u smislu članka 6. navedene direktive ili zavaravajućih izostavljanja u smislu članka 7. iste.
- 45 Stoga se, sukladno članku 7. stavku 1. Direktive 2005/29, poslovna praksa smatra zavaravajućom ako se u danom činjeničnom okviru, uzimajući u obzir sva njegova obilježja i okolnosti i ograničenja sredstava priopćavanja, izostave bitne informacije potrebne prosječnom potrošaču da bi u danim okolnostima donio informiranu odluku o transakciji te se na taj način prosječnog potrošača navodi ili je vjerojatno da će ga se navesti na donošenje odluke o poslu koju inače ne bi donio. U članku 7. stavku 4. točki (c) te direktive navodi se da se smatra bitnom informacija o cijeni koja uključuje poreze.
- 46 Iz sadržaja potonje odredbe stoga proizlazi da se smatra bitnom informacijom cijena proizvoda koji se nudi na prodaju, tj. ukupna cijena proizvoda, a ne cijena svakog od njegovih elemenata. Iz toga proizlazi da ta odredba obvezuje trgovca da potrošaču navede ukupnu cijenu predmetnog proizvoda.
- 47 U ovom slučaju, kao što to proizlazi iz odluke kojom se upućuje zahtjev, V. Deroo-Blanquart bio je obaviješten o ukupnoj cijeni svih dijelova računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima. Međutim, sud koji je uputio zahtjev traži odgovor na pitanje mogu li, u posebnom slučaju zajedničke ponude koja se odnosi na računalo i više predinstaliranih računalnih programa, cijene različitih elemenata koji čine jedinstvenu cjelinu koja je predmet takve ponude predstavljati bitne informacije.
- 48 U tom pogledu, neovisno o tome što informacija o elementima ukupne cijene nije sadržana među informacijama koje se prema članku 7. stavku 4. Direktive 2005/29 smatraju bitnima, valja naglasiti da, sukladno uvodnoj izjavi 14. te direktive, bitnu informaciju predstavlja ključna informacija koja je potrebna prosječnom potrošaču da bi donio informiranu odluku o transakciji.
- 49 Nadalje, iz članka 7. stavka 1. navedene direktive proizlazi da okolnost je li informacija bitna treba ocijeniti s obzirom na kontekst u kojemu se izvršava poslovna praksa i vodeći računa o svim njezinim obilježjima.
- 50 Međutim, u ovom slučaju, kao što to proizlazi iz odluke kojom se upućuje zahtjev, računalo, koje je predmet prodaje u glavnom postupku, nudilo se, u svakom slučaju, samo opremljeno s predinstaliranim računalnim programima. Imajući u vidu odgovor koji je dan na drugo i treće pitanje, takva poslovna praksa ne predstavlja, sama za sebe, nepoštenu poslovnu praksu u smislu članka 5. stavka 2. Direktive 2005/29.
- 51 Slijedom toga, u odnosu na kontekst zajedničke ponude koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, izostanak oznake cijene za svakog od tih računalnih programa nije takve naravi da sprječava potrošača da izvrši izbor temeljen na

informacijama niti da ga navodi da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio. Stoga, cijena svakog od tih računalnih programa ne predstavlja bitnu informaciju u smislu članka 7. stavka 4. Direktive 2005/29.

- 52 S obzirom na gornje navode, valja odgovoriti na prvo pitanje tako da, u okviru zajedničke ponude koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, izostanak oznake cijene svakog od predinstaliranih računalnih programa ne predstavlja zavaravajuću poslovnu praksu u smislu članka 5. stavka 4. točke (a) i članka 7. Direktive 2005/29.

### **Troškovi**

- 53 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 (osmo vijeće) odlučuje:

- 1. Poslovna praksa koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, a da pritom potrošač nije u mogućnosti dobiti isti model računala koje nije opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, ne predstavlja, sama za sebe, nepoštenu poslovnu praksu u smislu članka 5. stavka 2. Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”), osim ako se takvom praksom krše zahtjevi u pogledu profesionalne pažnje i ako ona bitno narušava ili je vjerojatno da će narušiti gospodarsko ponašanje prosječnog potrošača u odnosu na taj proizvod, što je na nacionalnom sudu da ocijeni, vodeći računa o posebnim okolnostima glavnog postupka.**
- 2. U okviru zajedničke ponude koja se sastoji od prodaje računala koje je opremljeno s predinstaliranim računalnim programima, izostanak oznake cijene svakog od predinstaliranih računalnih programa ne predstavlja zavaravajuću poslovnu praksu u smislu članka 5. stavka 4. točke (a) i članka 7. Direktive 2005/29.**

Potpisi