



## Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (četvrto vijeće)

24. veljače 2022. \*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Direktiva 2011/83/EU – Potrošački ugovori – Pojam ‚trgovac‘ – Obveza informiranja u vezi s ugovorima na daljinu – Zahtjev pružanja informacija na jasan i razumljiv način te na trajnom nosaču podataka”

U predmetu C-536/20,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Vrhovni sud Litve), odlukom od 21. listopada 2020., koju je Sud zaprimio 22. listopada 2020., u postupku

„**Tiketa**” UAB

protiv

**M. Š.**,

uz sudjelovanje:

„**Baltic Music**” VšĮ,

SUD (četvrto vijeće),

u sastavu: C. Lycourgos, predsjednik vijeća, S. Rodin, J.-C. Bonichot (izvjestitelj), L. S. Rossi i O. Spineanu-Matei, suci,

nezavisni odvjetnik: M. Szpunar,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani postupak,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

- za „Tiketa” UAB, A. Korsakas, *advokatas*,
- za litavsku vladu, R. Dzikovič i K. Dieninis, u svojstvu agenata,

\* Jezik postupka: litavski

- za talijansku vladu, G. Palmieri, u svojstvu agenta, uz asistenciju M. F. Severi, *avvocato dello Stato*,
  - za Europsku komisiju, J. Jokubauskaitė, I. Rubene i N. Ruiz García, u svojstvu agenata,
- odlučivši, nakon što je saslušao nezavisnog odvjetnika, da u predmetu odluči bez mišljenja, donosi sljedeću

### Presudu

- 1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 2. točke 2., članka 6. stavaka 1. i 5. te članka 8. stavaka 1. i 7. 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 „Tiketa” UAB i osobe M. Š. u vezi s naknadom iznosa koji je potonja platila za kupnju ulaznice za kulturni događaj koji je naknadno otkazan i pripadajućih troškova, odnosno putnih i poštanskih troškova, kao i naknadom neimovinske štete koju je pretrpjela zainteresirana osoba zbog tog otkazivanja.

### Pravni okvir

#### *Pravo Unije*

##### *Direktiva 2011/83*

- 3 Uvodne izjave 14. i 16. Direktive 2011/83 propisuju:

„(14) Ova Direktiva ne bi trebala imati učinka na nacionalno pravo u području ugovornog prava za pravne aspekte ugovora koji se ne uređuju ovom Direktivom. Stoga ovom Direktivom ne bi trebalo dovoditi u pitanje nacionalno pravo kojim se regulira primjerice sklapanje ili valjanost ugovora (primjerice u slučaju izostanka pristanka). Slično tomu, ova Direktiva ne bi trebala imati učinka na nacionalno pravo u vezi s općenitim pravnim lijekovima u području ugovora, pravilima o javnom gospodarskom uređenju, primjerice pravilima o prevelikim ili iznuđivačkim cijenama, te pravilima o nemoralnim pravnim poslovima.

[...]

(16) Ova Direktiva ne bi trebala imati učinak na nacionalne zakone o pravnom zastupanju, kao što su pravila koja se odnose na osobu koja djeluje u ime trgovca ili za njegov račun (kao što su posrednik ili skrbnik). Države članice trebale bi ostati nadležne u tom području. Ova bi Direktiva trebala biti primjenjiva na sve trgovce, bilo javne ili privatne.”

4 U skladu s člankom 1. te direktive:

„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. iste direktive glasi:

„Za potrebe ove direktive primjenjuju se 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;

[...]

(10) ‚trajni nosač podataka‘ znači svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućava pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom odgovarajućeg vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija;

[...]”

6 Članak 3. stavak 5. iste direktive propisuje:

„Ova Direktiva nema učinka na opće odredbe nacionalnog ugovornog prava, primjerice pravila o valjanosti, sastavljanju ili učinku ugovora u mjeri u kojoj opći aspekti ugovornog prava nisu uređeni ovom Direktivom.”

7 Članak 6. Direktive 2011/83 glasi:

„1. 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:

[...]

(c) geografsku adresu na kojoj trgovac ima poslovni nastan te, kad su dostupni, broj telefona, broj telefaksa i adresu e-pošte trgovca kako bi omogućio potrošaču da brzo stupi u vezu s trgovcem i da s njim učinkovito komunicira te, kad je to primjenjivo, geografsku adresu i identitet trgovca [za čiji račun] on djeluje;

(d) ako je različita od adrese navedene u skladu s točkom (c), geografsku adresu mjesta u kojem trgovac posluje i, kad je primjenjivo, geografsku adresu trgovca [za čiji račun] on djeluje, na koju potrošač može uputiti eventualne reklamacije;

[...]

5. Informacije iz stavka 1. čine sastavni dio ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ne smiju se mijenjati osim ako ugovorne stranke izričito ne usuglase drukčije.

[...]"

8 Članak 8. te direktive 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.

[...]

7. Trgovac dostavlja potrošaču potvrdu sklopljenog ugovora na trajnom nosaču podataka u razumnom roku nakon sklapanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili prije nego što započne izvršavanje usluge. Ta potvrda uključuje:

- (a) sve informacije iz članka 6. stavka 1. osim ako je te informacije trgovac potrošaču već dostavio na trajnom nosaču podataka prije sklapanja ugovora na daljinu; i
- (b) kad je to primjenjivo, potvrdu prethodnog izričitog pristanka ili potvrde potrošača u skladu s točkom (m) članka 16.

[...]"

*Direktiva 2005/29/EZ*

9 U smislu članka 2. točke (b) 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 2005., L 149, str. 22.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 87., str. 101. i ispravak SL 2016., L 332, str. 25.):

„Za potrebe ove direktive:

[...]

(b) ‚trgovac‘ znači svaka fizička ili pravna osoba koja, u poslovnoj praksi na koju se odnosi ova Direktiva, djeluje u svrhe vezane uz njezinu trgovačku odnosno poslovnu djelatnost, obrt ili slobodno zanimanje, kao i svaka osoba koja djeluje u ime ili za račun trgovca;

[...]"

10 Članak 7. stavak 4. Direktive 2005/29 predviđa:

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

[...]

(b) geografska adresa i identitet trgovca, npr. njegovo zaštićeno ime i, ako je to primjenjivo, geografska adresa i identitet trgovca za čiji račun djeluje;

[...]”

### ***Litavsko pravo***

11 Članak 2.133 Lietuvos Respublikos civilinis kodeksa (Građanski zakonik Republike Litve) određuje:

„1. Kada osoba objavi da djeluje u svojstvu zastupnika i da djeluje u granicama ovlasti koje su joj dodijeljene, radnja koju ona (zastupnik) izvrši u ime druge osobe (zastupani) dovodi do stvaranja, mijenjanja ili prestanka građanskih prava i obveza izravno za zastupanog.

2. Ovlasti zastupnika mogu proizlaziti i iz okolnosti u kojima djeluje (prodavatelj u trgovini na malo, blagajnik itd.). Ako na temelju ponašanja osobe treći razumno može smatrati da je ona imenovala drugu osobu kao zastupnika, radnje koje potonja poduzima u ime zastupanog obvezuju zastupanog.

3. Kada zastupnik ne izjavi da djeluje u ime i u interesu zastupanog, akt za zastupanog stvara prava i obveze samo ako, uzimajući u obzir okolnosti koje se odnose na taj akt, druga stranka akta shvati da je akt sklopila sa zastupnikom ili ako osoba s kojom sklapa akt nije važna za drugu stranku tog akta.”

12 Prema članku 6.228<sup>1</sup> stavku 3. tog zakonika:

„Trgovac’ znači svaka fizička ili pravna osoba ili bilo koje drugo tijelo, ili jedinica pravne osobe ili drugog tijela, koja želi sklopiti ili sklapa ugovore u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću, uključujući osobe koje djeluju u ime trgovca ili za njegov račun. Pravna osoba može se smatrati trgovcem bez obzira na pravni oblik njezinih članova.”

13 Člankom 2. stavkom 24. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyma (Zakon Republike Litve o zaštiti prava potrošača), u verziji primjenjivoj na glavni postupak, predviđa se:

„Trgovac’ znači svaka fizička ili pravna osoba ili bilo koje drugo tijelo, ili jedinica pravne osobe ili drugog tijela, koja želi sklopiti ili sklapa ugovore u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću, uključujući osobe koje djeluju u ime trgovca ili za njegov račun. Pravna osoba može se smatrati trgovcem bez obzira na pravni oblik njezinih članova.”

## Glavni postupak i prethodna pitanja

- 14 Tiketa putem svoje internetske stranice obavlja djelatnost distribucije ulaznica za događaje koje organiziraju treće osobe.
- 15 M. Š. je 7. prosinca 2017. od Tikete kupio ulaznicu za kulturni događaj koji se trebao održati 20. siječnja 2018. Prije nego što je dovršena kupnja te ulaznice, internetska stranica Tiketa naznačivala je da je taj događaj organizirao „Baltic Music” VŠĮ i upućivala je na drugu internetsku stranicu i telefonski broj za opširnije informacije. Crvenim slovima naznačena je i informacija prema kojoj „organizator događaja snosi potpunu odgovornost za događaj, njegovu kvalitetu, sadržaj i informacije s tim u vezi. Tiketa je distributer ulaznica i djeluje kao očiti posrednik.” Preciznije informacije o predmetnom pružatelju usluga i naknadi za ulaznice nalazile su se u općim uvjetima pružanja usluga dostupnima na internetskoj stranici društva Tiketa.
- 16 Na ulaznici koja je predana osobi M. Š. nalazi se tek dio tih općih uvjeta. Ona je osobito sadržavala napomenu prema kojoj se „[z]amjena ulaznice i povrat novca nisu mogući. U slučaju otkazivanja ili odgode događaja, [njegov] organizator u potpunosti je odgovoran za povrat cijene ulaznica”. Također su bili navedeni ime, adresa i telefonski broj organizatora događaja o kojem je riječ te je navedeno da je on u potpunosti odgovoran za „događaj, njegovu kvalitetu, sadržaj i povezane informacije”, pri čemu Tiketa djeluje samo kao distributer ulaznica i „očiti posrednik”.
- 17 M. Š. je 20. siječnja 2018. došao na predmetni događaj te je ondje na pisanoj obavijesti istaknutoj na ulazu mjesta na kojem se trebao odviti pročitao da do njega neće doći.
- 18 Dana 22. siječnja 2018. Baltic Music obavijestio je Tiketu da je predmetni događaj otkazan i da će osobe koje su kupile ulaznice moći dobiti povrat. Istog je dana Tiketa obavijestila M. Š. o mogućnosti da dobije povrat cijene ulaznica, bilo na blagajni na kojoj su kupljene, bilo *online* za ulaznice koje su kupljene na taj način.
- 19 M. Š. je 23. siječnja 2018. od društva Tiketa zatražio naknadu za svoju ulaznicu, kao i naknadu putnih troškova i naknadu neimovinske štete pretrpljene zbog otkazivanja predmetnog događaja. Društvo Tiketa priopćilo mu je da se mora obratiti Baltic Musicu, s obzirom na to da je ono samo distributer ulaznica i da stoga nije odgovorno za kvalitetu ili otkazivanje tog događaja. Zadržalo je to stajalište kao odgovor na ponovljeni zahtjev koji mu je M. Š. uputio nekoliko tjedana kasnije. Zainteresirana osoba tada se obratila Baltic Musicu, ali na svoje zahtjeve nije dobila odgovor.
- 20 M. Š. je 18. srpnja 2018. pokrenuo postupak pred Vilniaus miesto apylinkės teismasom (Općinski sud grada Vilniusa, Litva) sa zahtjevom da se Tiketi i Baltic Musicu naloži solidarno plaćanje imovinske štete, odnosno cijene ulaznice, putnih troškova i poštanskih troškova, te neimovinske štete koju je pretrpio zbog otkazivanja predmetnog događaja.
- 21 Presudom od 8. listopada 2018. Vilniaus miesto apylinkės teismas (Općinski sud grada Vilniusa) djelomično je prihvatio taj zahtjev i naložio društvu Tiketa plaćanje iznosa traženih na ime naknade imovinske štete kao i dijela iznosa koji se zahtijevaju na ime naknade neimovinske štete, sve zajedno s kamatama po godišnjoj stopi od 5 % računajući od pokretanja postupka do potpunog izvršenja njegove presude.
- 22 Budući da je žalba koju je Tiketa podnijela protiv te presude pred Vilniaus apygardos teismasom (Okružni sud u Vilniusu, Litva) odbijena, to je društvo podnijelo žalbu u kasacijskom postupku pred Lietuvos Aukščiausiasis Teismasom (Vrhovni sud Litve).

23 U tim je okolnostima Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Vrhovni sud Litve) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeća prethodna pitanja:

- „1. Treba li pojam ‚trgovac‘ kako je definiran u članku 2. točki 2. Direktive 2011/83 tumačiti na način da se osoba koja djeluje kao posrednik kada potrošač kupuje ulaznicu [za predstavu] može smatrati trgovcem vezanim obvezama predviđenima [tom direktivom], a time i strankom ugovora o prodaji ili ugovora o pružanju usluga od koje potrošač može imati potraživanja ili protiv koje može podnijeti tužbu?
- a) Je li za tumačenje pojma ‚trgovac‘ definiranog u članku 2. točki 2. Direktive 2011/83 relevantno je li osoba koja djeluje kao posrednik kad potrošač kupuje ulaznicu, prije nego što je ugovor na daljinu počeo obvezivati potrošača, potonjem pružila, na jasan i razumljiv način, sve informacije o trgovcu nalogodavcu predviđene člankom 6. stavkom 1. točkama (c) i (d) [te direktive]?
- b) Treba li smatrati da je status posrednika obznanjen ako osoba koja sudjeluje u postupku kupnje ulaznica pruži, prije nego što ugovor na daljinu počne obvezivati potrošača, informaciju o nazivu i pravnom obliku trgovca nalogodavca, kao i informaciju da trgovac nalogodavac u potpunosti preuzima odgovornost za događaje, njegovu kvalitetu, sadržaj i pružanje informacija o njemu, te naznači da ona djeluje samo kao distributer ulaznica i predstavlja očitog zastupnika?
- c) Može li se pojam ‚trgovac‘ definiran u članku 2. točki 2. Direktive 2011/83 tumačiti na način da se, uzimajući u obzir pravni odnos dvojake usluge (distribucija karata i organizacija događaja) između stranaka, i prodavatelj ulaznice i organizator događaja mogu smatrati trgovcima, odnosno stranama potrošačkog ugovora?
2. Treba li zahtjev za pružanje informacija i stavljanje informacija na raspolaganje potrošaču jednostavnim i razumljivim riječima, kao što se određuje člankom 8. stavkom 1. Direktive 2011/83, tumačiti i primjenjivati na način da se obveza informiranja potrošača smatra uredno ispunjenom kada su te informacije sadržane u posrednikovim pravilima o pružanju usluga, dostupnim potrošaču na mrežnoj stranici *tiketa.lt* prije nego što potrošač izvrši uplatu, čime potvrđuje da je upoznat s posrednikovim pravilima o pružanju usluga i preuzima obvezu pridržavanja tih pravila u sklopu uvjeta pogodbe koja se treba zaključiti putem takozvanog *click-wrap* ugovora, odnosno aktivnim označavanjem određenog polja i pritiskom na određenu poveznicu?
- a) Je li za tumačenje i provedbu zahtjeva iz drugog pitanja relevantno to što informacije nisu pružene na trajnom nosaču podataka i da nema naknadne potvrde ugovora na trajnom nosaču podataka koja bi sadržala sve potrebne informacije u skladu s člankom 6. stavkom 1. Direktive 2011/83, kao što se to zahtijeva u skladu s člankom 8. stavkom 7. [te direktive]?
- b) U skladu s člankom 6. stavkom 5. Direktive 2011/83, čine li informacije sadržane u posrednikovim pravilima o pružanju usluga sastavni dio ugovora na daljinu, neovisno o tome jesu li te informacije pružene na trajnom nosaču podataka i/ili o tome postoji li naknadna potvrda ugovora na trajnom nosaču podataka?”

## O prethodnim pitanjima

### *Prvo pitanje*

- 24 Svojim prvim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 2. točku 2. Direktive 2011/83 tumačiti na način da je „trgovac” u smislu te odredbe ne samo fizička ili pravna osoba koja djeluje u svrhe koje ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti u pogledu ugovora na koje se odnosi ta direktiva nego i fizičke ili pravne osobe koje djeluju kao posrednici, u ime ili za račun tog trgovca, i mogu li se taj posrednik i glavni trgovac oboje kvalificirati kao „trgovci” u smislu navedene odredbe, kada postoji dvostruko pružanje usluga.
- 25 Najprije valja istaknuti da različite jezične verzije članka 2. točke 2. Direktive 2011/83 odudaraju. Naime, kao što to ističe sud koji je uputio zahtjev, prema verziji te odredbe na litavskom jeziku, svaka osoba koja djeluje u ime ili za račun trgovca – definirana kao svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u javnom ili privatnom vlasništvu, koja u ugovorima obuhvaćenima tom direktivom djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću – trgovac je u smislu te direktive. S druge strane, druge jezične verzije iste odredbe, osobito one na engleskom i francuskom jeziku, određuju da je takav trgovac svaka osoba koja odgovara toj definiciji, uključujući i kada djeluje preko treće osobe koja djeluje u njezino ime ili za njezin račun, čime se može shvatiti da time što osoba angažira posrednika ne gubi svoje svojstvo trgovca.
- 26 Stoga, bez obzira na jezičnu verziju članka 2. točke 2. Direktive 2011/83, posrednika kao što je Tiketa treba smatrati „trgovcem” u smislu te odredbe kada djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću u pogledu ugovora koji su obuhvaćeni tom direktivom. Međutim, valja utvrditi je li takav posrednik u svakom slučaju „trgovac” u smislu te odredbe samo zbog toga što djeluje u ime ili za račun takvog trgovca.
- 27 U skladu s ustaljenom sudskom praksom Suda, u slučaju nejednakosti između različitih jezičnih verzija nekog teksta prava Unije, odredba o kojoj je riječ mora se tumačiti s obzirom na opću strukturu i svrhu propisa kojeg je dio (vidjeti osobito presudu od 21. prosinca 2021., Trapeza Peiraios, C-243/20, EU:C:2021:1045, t. 32. i navedenu sudsku praksu).
- 28 Kad je riječ o općoj strukturi Direktive 2011/83, valja navesti da, prema njezinu članku 6. stavku 1. točkama (c) i (d), svaki trgovac, prije nego što se kupac obveže ugovorom na daljinu ili ugovorom sklopljenim izvan poslovnih prostorija ili odgovarajućom ponudom, prema potrebi mora dostaviti identitet i geografsku adresu trgovca za čiji račun djeluje kao i, ako je potrebno, adresu njegova sjedišta. Pritom ta odredba u kategoriju trgovca u smislu članka 2. točke 2. te direktive uključuje fizičke ili pravne osobe koje djeluju u ime drugih trgovaca.
- 29 Osim toga, u točkama 28. i 29. presude od 4. listopada 2018., Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808) Sud je presudio da se pojam „trgovac”, kako je definiran direktivama 2011/83 i 2005/29, treba tumačiti ujednačeno jer se te direktive temelje na članku 114. UFEU-a te se u tom smislu njima nastoje postići isti ciljevi, odnosno nastoji se doprinijeti dobrom funkcioniranju unutarnjeg tržišta i zajamčiti visoka razina zaštite potrošača u okviru zakona i drugih propisa na koje se odnose. U točkama 32., 33. i 36. iste presude on je u biti presudio da, za razliku od pojma „potrošač” u smislu članka 2. točke 1. Direktive 2011/83, koji označava svaku fizičku osobu koja se



ne bavi trgovačkim ili profesionalnim djelatnostima, pojam „trgovac” podrazumijeva da dotična fizička ili pravna osoba djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću ili u ime ili za račun trgovca.

- 30 Naposljetku, cilj naveden u prethodnoj točki, koji je spomenut u članku 1. Direktive 2011/83, poziva na prihvaćanje širokog tumačenja područja primjene te direktive i, prema tome, pojma „trgovac” u smislu njezina članka 2. točke 2.
- 31 Iz prethodno navedenog proizlazi da „trgovac” u smislu članka 2. točke 2. Direktive 2011/83 nije samo fizička ili pravna osoba koja djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću u pogledu ugovora obuhvaćenih tom direktivom, nego i fizičke ili pravne osobe koje djeluju kao posrednik, u ime ili za račun tog trgovca.
- 32 To vrijedi neovisno o tome je li takav posrednik ispunio obveze koje ima na temelju Direktive 2011/83.
- 33 U tom pogledu – iako je točno da je u točki 45. presude od 9. studenoga 2016., Wathélet (C-149/15, EU:C:2016:840) Sud presudio da se osoba koja nastupa kao posrednik pojedinca u okviru prodaje robe može sama po sebi smatrati „trgovcem” u smislu Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu (SL 1999., L 171, str. 12.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 1., str. 171.), u slučaju da nije uredno obavijestila kupca o identitetu vlasnika te robe – rješenje odabrano u toj presudi nije primjenjivo na tumačenje pojma „trgovac” u smislu Direktive 2011/83, koja slijedi drukčiju logiku. Naime, iako se Direktivom 1999/44 utvrđuje posebna odgovornost trgovca u slučaju prodaje robe koja nije u skladu s ugovorom o kupoprodaji, iz uvodnih izjava 14. i 16. te članka 3. stavka 5. Direktive 2011/83 proizlazi da ona uređuje prava potrošača, a ne opće aspekte ugovornog prava, kao što su primjenjiva pravila u području sklapanja ugovora ili pravnog zastupanja. Konkretno, Direktiva 2011/83 ne određuje identitet stranaka ugovora sklopljenog s potrošačem u slučaju da se glavni trgovac koristi posrednikom, kao što se njome ne uređuje ni podjela odgovornosti među potonjima u slučaju nepoštovanja obveza koje su njome predviđene.
- 34 S obzirom na prethodno navedeno, pitanje je li fizička ili pravna osoba koja djeluje kao posrednik u ime ili za račun drugog trgovca obavijestila potrošača da djeluje u tom svojstvu također ne utječe na kvalifikaciju tog posrednika kao „trgovca” u smislu članka 2. točke 2. Direktive 2011/83.
- 35 Naposljetku, iz teksta te odredbe kao i iz konteksta čiji je dio i cilja Direktive 2011/83, navedenih u točkama 28. do 30. ove presude, proizlazi da činjenica da je taj posrednik trgovac ne sprečava da to bude slučaj i s glavnim trgovcem, u čije ime ili za čiji račun taj posrednik djeluje, a da pritom nije potrebno utvrditi dvostruko pružanje usluga jer su oba trgovca dužna osigurati poštovanje zahtjeva predviđenih tom direktivom.
- 36 S obzirom na prethodna razmatranja, na prvo pitanje valja odgovoriti tako da članak 2. točku 2. Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da „trgovac” u smislu te odredbe nije samo fizička ili pravna osoba koja djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću u pogledu ugovora obuhvaćenih tom direktivom, nego i fizička ili pravna osoba koja djeluje kao posrednik, u ime ili za račun tog trgovca, pri čemu se taj posrednik i glavni trgovac oboje mogu kvalificirati kao „trgovci” u smislu te odredbe a da nije potrebno da se time utvrdi postojanje dvostrukog pružanja usluga.

## *Drugo pitanje*

- 37 Svojim drugim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 6. stavke 1. i 5. te članak 8. stavke 1. i 7. Direktive 2011/83 tumačiti na način da im se protivi to da se, prije sklapanja ugovora, informacije navedene u tom članku 6. stavku 1. pruže potrošaču samo u općim uvjetima pružanja usluga na stranici posrednika, koje je taj potrošač aktivno potvrdio označivanjem polja predviđenog u tu svrhu, i čine li te informacije prenesene na takav način sastavni dio ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, uključujući kad mu nisu prenesene na trajnom nosaču podataka u smislu članka 8. stavku 7. te direktive i/ili kad potrošaču nije naknadno uručena potvrda o sklopljenom ugovoru na takvom nosaču.
- 38 Najprije, prema mišljenju društva Tiketa, drugo pitanje nije povezano s predmetom spora u glavnom postupku jer je dotični potrošač u ovom slučaju primio sve potrebne informacije na trajnom nosaču podataka, odnosno ulaznici koja mu je predana kako bi pristupio predmetnom događaju. Tom se argumentacijom osporava dopuštenost drugog pitanja.
- 39 Na temelju ustaljene sudske prakse, zahtjevi za prethodnu odluku upućeni Sudu uživaju presumpciju relevantnosti. Sud može odbiti odgovoriti na prethodno pitanje nacionalnog suda samo ako je očito da zatraženo tumačenje prava Unije nema nikakve veze s činjeničnim stanjem ili predmetom glavnog postupka, ako Sud ne raspolaže činjeničnim i pravnim elementima potrebnima da bi mogao dati koristan odgovor na postavljena pitanja ili ako je problem hipotetski (presuda od 24. studenoga 2020., *Openbaar Ministerie (Krivotvorenje isprava)*, C-510/19, EU:C:2020:953, t. 26. i navedena sudska praksa).
- 40 Iz zahtjeva za prethodnu odluku proizlazi da sud koji je uputio zahtjev pita je li pružanje informacija koje se zahtijevaju Direktivom 2011/83 u općim uvjetima pružanja usluga koje se nalaze na internetskoj stranici posrednika, koje je potrošač odobrio označivanjem polja predviđenog u tu svrhu, prije plaćanja ulaznice, dostatno za osiguranje poštovanja obveze pružanja informacija iz članka 6. stavka 1. i članka 8. stavaka 1. i 7. te direktive. Stoga, čak i pod pretpostavkom da je potrošač primio sve tražene informacije na ulaznici za pristup događaju koja mu je nakon toga predana, ta okolnost ne može utjecati na relevantnost drugog pitanja. U svakom slučaju, sud koji je uputio zahtjev, koji jedini može ocijeniti činjenice u glavnom postupku, pojašnjava da potrošaču u ovom slučaju nije uručena potvrda o sklopljenom ugovoru na trajnom nosaču podataka, koja uključuje sve informacije iz članka 6. stavka 1. Direktive 2011/83, kao što se to zahtijeva člankom 8. stavkom 7. te direktive. Slijedom toga, prigovor nedopuštenosti drugog pitanja treba odbiti.
- 41 Kad je riječ o pitanju poštuje li se obveza informiranja potrošača kada su mu informacije propisane Direktivom 2011/83 priopćene u posrednikovim općim uvjetima pružanja usluga, koje je potrošač odobrio označivši polje predviđeno u tu svrhu, valja istaknuti da, kad je riječ o ugovorima na daljinu i ugovorima sklopljenima izvan poslovnih prostorija, ta direktiva razlikuje sadržajne obveze trgovca u pogledu informiranja potrošača, koje su predmet članka 6., od obveza koje se odnose na oblik koji mora imati ta informacija, koje su predmet članka 8.
- 42 Na temelju članka 6. stavka 1. Direktive 2011/83, trgovac mora potrošaču prije sklapanja ugovora na jasan i razumljiv način pružiti određene informacije, među kojima su i njegov identitet i podaci za kontakt te, kada je to primjenjivo, identitet i podatke za kontakt trgovca za kojeg djeluje, ali i cijenu predmetne robe ili usluga te postojanje i pojedinosti o pravu odustajanja tog potrošača. Tom se odredbom želi osigurati da se potrošaču prije sklapanja ugovora pruže informacije u pogledu ugovornih uvjeta i posljedica tog sklapanja, kako bi mu se omogućilo da odluči želi li se

ugovorno obvezati prema trgovcu, kao i informacije nužne za pravilno izvršenje tog ugovora i osobito ostvarenje njegovih prava (presuda od 10. srpnja 2019., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, t. 43. i navedena sudska praksa).

- 43 Članak 8. stavak 1. Direktive 2011/83 podsjeća na zahtjev prema kojem informacije navedene u njezinu članku 6. stavku 1. moraju biti pružene potrošaču ili mu se moraju staviti na raspolaganje na jasan i razumljiv način te predviđa da, ako se te informacije stavljaju na raspolaganje na trajnom nosaču podataka, one moraju biti čitljive.
- 44 Člankom 8. stavkom 7. te direktive predviđa se pak da trgovac potrošaču mora dostaviti potvrdu ugovora na trajnom nosaču podataka u razumnom roku nakon njegova sklapanja, pri čemu ta potvrda osobito mora sadržavati informacije navedene u članku 6. stavku 1. navedene direktive, osim ako su već bile pružene potrošaču na trajnom nosaču podataka.
- 45 Iz kombinacije odredaba navedenih u točkama 41. do 44. ove presude proizlazi da je prije sklapanja ugovora samo trgovac dužan potrošaču pružiti informacije propisane člankom 6. stavkom 1. Direktive 2011/83 u jasnom i razumljivom obliku. Tek nakon sklapanja tog ugovora taj trgovac je osim toga dužan, na temelju članka 8. stavka 7. te direktive, potrošaču pružiti u razumnom roku potvrdu sklopljenog ugovora na trajnom nosaču podataka, osim ako su mu informacije iz članka 6. stavka 1. iste direktive već priopćene na takvom nosaču podataka.
- 46 Daleko od toga da se njome zabranjuje upotreba određenih sredstava komunikacije, Direktiva 2011/83 samo daje okvir za sadržaj predugovornih informacija koje treba pružiti potrošaču (vidjeti analogijom presudu od 23. siječnja 2019., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 43.). Iz toga slijedi da ništa ne sprečava da se prije sklapanja ugovora potrošaču priopće informacije predviđene člankom 6. stavkom 1. te direktive u općim uvjetima pružanja usluga na stranici posrednika, koje je taj potrošač odobrio označivši polje predviđeno u tu svrhu.
- 47 Međutim, na sudu koji je uputio zahtjev je da ocijeni je li u glavnom postupku potrošač o kojem je riječ u glavnom postupku jasno i razumljivo upoznat sa svim tim informacijama.
- 48 S druge strane, takav način informiranja ne može zamijeniti potvrdu koju treba dati potrošaču na trajnom nosaču podataka nakon sklapanja ugovora, u skladu s člankom 8. stavkom 7. Direktive 2011/83.
- 49 Naime, u skladu s člankom 2. točkom 10. te direktive, pojam „trajni nosač podataka” znači „svako sredstvo koje potrošaču ili trgovcu omogućava pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom odgovarajućeg vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija”.
- 50 Kao što je to Sud već presudio u vezi s pojmom „trajni nosač podataka” u smislu Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača u vezi s ugovorima na daljinu (SL 1997., L 144, str. 19.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 12., str. 30.), koju je Direktiva 2011/83 stavila izvan snage i zamijenila, takav medij stoga u praksi mora ispunjavati iste funkcije kao i papir, kako bi se potrošaču, prema potrebi, omogućilo ostvarivanje njegovih prava (vidjeti u tom smislu presudu od 5. srpnja 2012., Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, t. 41. i 42.).

- 51 Međutim, puko pružanje informacija predviđenih člankom 6. stavkom 1. Direktive 2011/83 u općim uvjetima pružanja usluga na internetskoj stranici posrednika koje je potrošač odobrio označivanjem polja koje je u tu svrhu predviđeno prije plaćanja ne ispunjava te zahtjeve jer ne dovodi do toga da te informacije budu osobno upućene tom potrošaču, ne jamči nepostojanje izmjene njihova sadržaja niti dostupnost tih informacija tijekom odgovarajućeg razdoblja te mu ne omogućava da spremi te informacije ili da ih takve nepromijenjene ponovno prikaže (vidjeti prema analogiji presudu od 5. srpnja 2012., *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, t. 43.). U tim okolnostima, takav način obavješćivanja ne odgovara definiciji pojma „trajni nosač podataka” u smislu članka 2. točke 10. te direktive.
- 52 Izostanak predaje potrošaču potvrde ugovora na trajnom nosaču podataka, međutim, ne utječe na primjenu odredaba članka 6. stavka 5. Direktive 2011/83, koje predviđaju da su informacije iz njezina članka 6. stavka 1. sastavni dio ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija i ne mogu se izmijeniti osim ako ugovorne stranke izričito ne odluče drukčije. Naime, iz samog teksta tog članka 6. stavka 5. proizlazi da zakonodavac Unije uključivanje tih informacija u ugovor sklopljen s potrošačem nije uvjetovao time da trgovac ispuni svoju obvezu da tom potrošaču preda potvrdu ugovora na trajnom nosaču podataka. Suprotno tumačenje bilo bi protivno cilju zaštite potrošača, kojem teži Direktiva 2011/83.
- 53 S obzirom na prethodna razmatranja, na drugo pitanje valja odgovoriti tako da članak 6. stavke 1. i 5. i članak 8. stavke 1. i 7. Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da im se ne protivi to da se prije sklapanja ugovora informacije navedene u tom članku 6. stavku 1. potrošaču pruže samo u općim uvjetima pružanja usluga na internetskoj stranici posrednika, koje je taj potrošač aktivno odobrio označivanjem polja predviđenog u tu svrhu, pod uvjetom da ga se upozna s tim informacijama na jasan i razumljiv način. Međutim, takav način informiranja ne može zamijeniti predaju potrošaču potvrde ugovora na trajnom nosaču podataka u smislu članka 8. stavka 7. te direktive jer ta okolnost ne sprečava da te informacije čine sastavni dio ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija.

## Troškovi

- 54 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 (četvrto vijeće) odlučuje:

- Članak 2. točku 2. 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 „trgovac” u smislu te odredbe nije samo fizička ili pravna osoba koja djeluje u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću u pogledu ugovora obuhvaćenih tom direktivom, nego i fizička ili pravna osoba koja djeluje kao posrednik, u ime ili za račun tog trgovca, pri čemu se taj posrednik i glavni trgovac oboje mogu kvalificirati kao „trgovci” u smislu te odredbe a da nije potrebno da se time utvrdi postojanje dvostrukog pružanja usluga.**

2. Članak 6. stavke 1. i 5. i članak 8. stavke 1. i 7. Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da im se ne protivi to da se prije sklapanja ugovora informacije navedene u tom članku 6. stavku 1. potrošaču pruže samo u općim uvjetima pružanja usluga na internetskoj stranici posrednika, koje je taj potrošač aktivno odobrio označivanjem polja predviđenog u tu svrhu, pod uvjetom da ga se upozna s tim informacijama na jasan i razumljiv način. Međutim, takav način informiranja ne može zamijeniti predaju potrošaču potvrde ugovora na trajnom nosaču podataka u smislu članka 8. stavka 7. te direktive jer ta okolnost ne sprečava da te informacije čine sastavni dio ugovora na daljinu ili ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija.

Potpisi