



# Nepoštene ugovorne odredbe u potrošačkim ugovorima

Darko Marečić, dipl. iur.

Trgovci, naročito oni koji potrošačima pružaju javne usluge, često u svoje opće uvjete poslovanja, tipske ili adhezijske ugovore ugrađuju pojedine odredbe koje potrošače stavljaju u nepovoljniji pravni i ekonomski položaj, zbog čega su takve odredbe nepoštene. U ovom članku pojašnjavamo kriterije prema kojima se pojedina ugovorna odredba u potrošačkom ugovoru može smatrati nepoštenom.

## 1. Uvod

Potrošači svakodnevno sklapaju s trgovcima velik broj ugovora, a često i ugovore s utvrđenim standardnim sadržajem koje unaprijed formuliraju sami trgovci (npr. u slučaju prodaje robe na rate, korištenju telekomunikacijskih ili drugih javnih usluga). Nije rijedak slučaj, da pojedini trgovci, koristeći nestručnost odnosno pravno neznanje najvećeg broja potrošača, u takve ugovore ugrađuju jednu ili više odredbi koje su potrošačima nerazumljive, odnosno nejasne ili ih stavljaju u teži pravni i/ili ekonomski položaj. Time se izravno narušavaju temeljna načela obveznog ugovornoga prava – načelo ravnopravnosti ugovornih strana i načelo savjesnosti i poštenja u zasnivanju ugovornih odnosa. Osim toga, takve (nepoštene) ugovorne odredbe narušavaju i ravnopravnost trgovaca na tržištu, te izravno ili neizravno ugrožavaju lojalnu i poštnu tržišnu utakmicu, što u konačnosti negativno utječe na sveukupni promet roba i usluga na jedinstvenom unutarnjem (i vanjskom) tržištu.

Kako bi se potrošača zaštitilo od negativnih posljedica nepoštenih ugovornih odredbi, te stvorili uvjeti za poštnu i lojalnu tržišnu utakmicu svih sudionika (trgovaca) na tržištu, Zakonom o zaštiti potrošača (Nar. nov., br. 19/22 i 59/23.; dalje u tekstu: Zakon, ZZZP) utvrđuju se kriteriji prema kojima se pojedina ugovorna odredba smatra nepoštenom te propisuju posljedice nepoštene ugovorne odredbe. Na ugovore zaključene između trgovca i potrošača (potrošački ugovori) podredno se primjenjuju odredbe Zakona o obveznim odnosima (dalje u tekstu: ZOO).<sup>1</sup>

## 2. Općenito o potrošačkim ugovorima

### 2.1. Normativno uređenje potrošačkih ugovora

Osnovni propis koji se odnosi na sklapanje potrošačkih ugovora, te prava i obveze koja iz tog ugovora proizlaze za ugovorne strane (trgovca i potrošača) je ZZZP, a u dijelu koji nije uređen tim Zakonom, primjenjuje se ZOO. No, ako su pojedini potrošačkih ugovori uređeni drugim (posebnim) zakonima, tada se na te ugovore primjenjuju i odredbe tih zakona.<sup>2</sup>

#### 2.1.1. Zakon o zaštiti potrošača

ZZP uređuje zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, od kojih su svakako najznačajnija pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na pravnu zaštitu potrošača i pravo na informiranje i edukaciju potrošača.<sup>3</sup> Zakonom se također propisuju obveze i zbrane kojih se trgovac mora pridržavati u poslovnom odnosu s potrošačima, uređuju potrošački ugovorni odnosi, propisuju procesna pravna

2 Primjerice, ugovori o potrošačkom kreditiranju uređeni su odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju (Nar. nov., br. 75/09., 112/12., 143/13., 147/13. -ispr., 9/15., 78/15., 102/15., 52/16. – Odl. Ust.s., 128/22. i 156/23.); ugovori o kreditu čija je namjena stjecanje ili zadržavanje prava vlasništva potrošača na stambenoj nekretnini, Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju (Nar. nov., br. 101/17., 128/22. i 156/23.); ugovori o posredovanju u prometu nekretninama, Zakonom o posredovanju u prometu nekretnina (Nar. nov., br. 107/07., 144/12., 14/14. i 32/19.); ugovori o leasingu, Zakonom o leasingu (Nar. nov., br. 141/13.); ugovori o putovanju u paket aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu, Zakonom o pružanju usluga u turizmu (Nar. nov., br. 130/17., 25/19., 98/19., 42/20. i 70/21.).

3 Koja se ostala osnovna prava štite odredbama ZZZP propisano je čl. 1. ovoga Zakona.

1 Nar. nov., br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18., 126/21. 114/22., 156/22. i 155/23.)



zaštita potrošača, određuju tijela nadležna za provođenje inspekcij-skog nadzora nad primjenom ovoga Zakona te propisuju upravne mjere i prekršajno pravne sankcije za one trgovce koji se ne pridržavaju obveza i zabrana propisanih ovim Zakonom.

Potrošački ugovorni odnosi posebno su uređeni odredbama III. dijela Zakona (čl. 43. do 112.). Ako nije drugačije određeno, odredbe gl. I. i gl. III. poglavlja I. ovog dijela Zakona<sup>4</sup> primjenjuju se na svaki potrošački ugovor, uključujući i ugovore o isporuci toplinske energije, ugovore o isporuci vode, plina i električne energije (bez obzira prodaju li se u ograničenom obujmu ili utvrđenoj količini ili ne). Prethodno navedene odredbe ZPP-a primjenjuju se i na potrošačke ugovore temeljem kojih trgovac potrošaču isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač ne plaća cijenu niti se obvezuje platiti cijenu, nego dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu, osim ako trgovac osobne podatke koje je dostavio potrošač obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka ili digitalne usluge ili kako bi se trgovcu omogućilo usklađivanje s obvezama kojima podliježe trgovac, a trgovac te podatke ne obrađuje ni u koje druge svrhe. Koji su ugovori izuzeti od primjene navedenih odredbi III. dijela ZPP-a propisano je u čl. 44. ovoga Zakona.

**ističemo...**

Potrošač se ne može odreći niti mu se mogu ograničiti prava koja ima na temelju ZPP-a ili drugih posebnih zakona kojima se štite prava potrošača, a ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onih propisanih Zakonom ili drugim posebnim zakonima kojima se uređuje zaštita potrošača, ništete su.

Ako je za ugovore iz dijela III. Zakona kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi mjerodavno strano pravo, potrošač koji ima boravište u Republici Hrvatskoj (u nastavku: RH) ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo po ovom Zakonu ili drugim posebnim zakonima kojima se štite potrošača.<sup>5</sup>

**2.1.2. Zakon o obveznim odnosima**

Odredbama ZOO-a uređuju se osnove obveznih odnosa (opći dio) te ugovorni obvezni odnosi (posebni dio) koji uključuju ugovorne i izvanugovorne odnose. U odnosu na uređivanje ugovornih odnosa, ovim Zakonom uređuje se: **ugovori građanskog prava**—zaključuju ih međusobno fizičke osobe—građani izvan granica gospodarskih djelatnosti ( npr. građanin X sklapa s građaninom Y ugovor o kupoprodaji rabljenog motornog vozila); **ugovori trgovačkog prava**—sklapaju ih trgovci među sobom u obavljanju djelatnosti koje čine predmet poslovanja barem jednog od njih, ili u vezi s obavljanjem te djelatnosti (npr. trgovačko društvo X sklapa ugovor o kupoprodaji

robe s trgovačkim društvom Y koji robu proizvodi ); te **potrošački ugovore**—sklapaju ih trgovci s potrošačima (npr. građanin X sklapa ugovor o kupoprodaji motornog vozila s trgovačkim društvom Y)<sup>6</sup> i drugi ugovori kao primjerice, ugovori koje sklapaju trgovci i osobe javnog prava. Ako ZOO ne propisuje drugo, pretpostavlja se da se uvijek radi o građanskom ugovoru. Opća pravila ZOO-a, osim ako za njih nije izričito drugačije određeno, uvijek se primjenjuju na trgovačke ugovore.

Odredbe ZOO-a su dispozitivnog karaktera što znači da trgovac i potrošač mogu svoj obvezni (ugovorni) odnos urediti drukčije nego što je određeno ZOO-om, osim ako iz pojedine odredbe ovoga Zakona ili iz njezina smisla ne proizlazi što drugo. Tako je odredbom čl. 2. ZOO-a propisano da sudionici u prometu slobodno uređuju obvezne odnose, ali su pritom ograničeni Ustavom RH, prisilnim propisima i moralom društva. Drugim riječima, trgovci s potrošačima ne mogu sklapati ugovore koji su protivni Ustavu RH, prisilnom propisu i moralu društva, a ako ga ipak sklope, takav ugovor je po samom zakonu (*ex lege*) ništetan, osim ako cilj povrijeđenog pravila ne upućuje na neku drugu pravnu posljedicu ili ako zakon u određenom slučaju ne propisuje što drugo.<sup>7</sup>

Na sklapanje i izvršenje (ispunjenje) potrošačkih ugovora primjenjuju se temeljna načela ugovornog prava koja su propisana odredbama ZOO-a, a naročito: načelo ravnopravnosti i jednake vrijednosti činidaba,<sup>8</sup> načelo savjesnosti i poštenja,<sup>9</sup> načelo dužne suradnje,<sup>10</sup> načelo dužne pažnje,<sup>11</sup> načelo zabrana zlorabice prava i prouzročena šteta<sup>12</sup> i načelo ispunjenja ugovorne obveze.<sup>13</sup>

Odredbe ZOO-a primjenjuju se na potrošačke ugovore u onom dijelu kada odredbama ZPP-a i odredbama posebnih zakona kojima se uređuju potrošački ugovori u pojedinim upravnim područjima neko pravno pitanje nije uređeno (npr. odgovornost za prouzročenu štetu i naknada štete), kao i u slučaju kada ZPP ili poseban zakon izravno upućuje na njegovu primjenu (npr. odredbom čl. 47. ZPP-a propisano je da se u slučaju materijalnog nedostatka na prodanoj robi, na odnose između trgovca i potrošača primjenjuju odredbe obveznog prava o odgovornosti prodavatelja za nedostatke na prodanoj stvari, a u slučaju kada je proizvođač ili trgovac dao komercijalno jamstvo za

6 Kao primjer razlikovanja navedenih kategorija ugovora, navodimo odredbe čl. 403.st.1. i st.4. ZOO kojima se propisuju rokovi u kojima je kupac dužan obavijest o vidljivom materijalnom nedostatku dostaviti (dati) prodavatelju, jer u protivnom gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada: kod građanskopravnog ugovora—u roku od 8 dana od dana otkrivanja materijalnog nedostatka; kod trgovačkog ugovora—bez odgađanja; a kod potrošačkih ugovora—u roku od 2 mjeseca od dana otkrivanja vidljivog (kao i skrivenog) nedostatka na robi, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača.

7 Čl.322.st.1. ZOO.

8 Sudionici u obveznom odnosu ravnopravni su (čl.3.). Pri sklapanju naplatnih pravnih poslova sudionici polaze od načela jednake vrijednosti uzajamnih činidaba. Zakon određuje u kojim slučajevima narušavanje tog načela povlači pravne posljedice (čl. 7. ZOO).

9 U zasnivanju obveznih odnosa i ostvarivanju prava i obveza iz tih odnosa sudionici su dužni pridržavati se načela savjesnosti i poštenja (čl. 4. ZOO).

10 Sudionici obveznih odnosa dužni su surađivati radi potpunog i urednog ispunjenja obveza i ostvarivanja prava u tim odnosima. (čl.5. ZOO).

11 Sudionik u obveznom odnosu dužan je u ispunjavanju svoje obveze postupati s pažnjom koja se u pravnom prometu zahtijeva u odgovarajućoj vrsti obveznih odnosa (u slučaju trgovca koji ispunjava obveze iz svoje profesionalne djelatnosti—postupati s pažnjom dobrog stručnjaka odnosno povećanom pažnjom prema pravilima struke i običajima. Sudionik u obveznom odnosu dužan je u ostvarivanju svog prava suzdržati se od postupka kojim bi se otežalo ispunjenje obveze drugog sudionika (čl. 10. ZOO)

12 Zabranjeno je ostvarivanje prava iz obveznog odnosa suprotno svrsi zbog koje je ono propisom ustanovljeno ili priznato (čl.6. ZOO). Svatko je dužan uzdržati se od postupka kojim se može drugom prouzročiti šteta (čl.8.ZOO).

13 Sudionik u obveznom odnosu dužan je ispuniti svoju obvezu i odgovoran je za njezino ispunjenje (čl. 9. ZOO)

4 Odredbama gl. I. dijela III. ZPP-a propisuje se područje primjene ovog dijela Zakona, pravna priroda zakonskih odredba kojima se uređuju potrošački ugovori, obveza predugovornog obavještanja, ispunjenje ugovora, odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke na prodanoj robi i po osnovu danog komercijalnog jamstva, prelazak rizika i rok za ispunjenje ugovora o kupoprodaji, slanje robe bez narudžbe potrošača i dodatna plaćanja. Odredbe gl. III. pogl.I. dijela III ZPP-a odnose se na: opće odredbe o ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija i ugovorima sklopljenim na daljinu koje se odnose na predugovorne obavijesti, način sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, formalne pretpostavke pri sklapanju ugovora na daljinu, jednostrani raskid ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu te izuzetke od prava potrošača na jednostrani raskid ugovora.

5 Čl.45.st.3.ZPP-a.

ispravnost prodane robe, dužan je ispuniti obveze uređene propisom kojim se uređuju obveznopравни odnosi o komercijalnom jamstvu, kao i obveze preuzete takvim jamstvom).

Dakle, na potrošačke ugovorne odnose u pojedinom upravnom području primarno se primjenjuju odredbe posebnog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u tom upravnom području, a podredno odredbe ZPP-a, odnosno ako nema takvog posebnog zakona, tada se u cijelosti primjenjuju odredbe ZPP, a podredno odredbe ZOO-a. U tom smislu možemo reći da su, kad je u pitanju pravno uređenje zaštite potrošača, posebni zakoni i ZPP u odnosu na ZOO specijalni zakoni („*Lex specialis*“), a ZOO supsidijarni zakon. Navedeno proizlazi iz odredbe čl. 3.st.2. ZPP-a.

## 2.2. Pojam potrošačkih ugovora

Uvodno treba istaknuti da, iako je osnovni propis kojim se uređuju potrošački ugovori, ZPP ne daje pojam potrošačkog ugovora, već definira pojedine potrošačke ugovore koji potrošači najčešće sklapaju s trgovcima (npr. ugovor o kupoprodaji, ugovor o usluzi, ugovor na daljinu, ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija).



### ističemo...

Pojam potrošačkog ugovora možemo pronaći u odredbi čl. 399.a. t. 2. ZOO-a, prema kojoj se **potrošački ugovor definira** kao ugovor koji sklapaju potrošač – kao kupac, i svaka fizička ili pravna osoba koja djeluje u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja djeluje u ime ili za račun te osobe (trgovac) – kao prodavatelj.

Bitna značajka potrošačkog ugovornog odnosa je to, da je s jedne strane tog odnosa trgovac (u pravilu prodavatelj), a s druge strane potrošač (u pravilu kupac)<sup>14</sup> u smislu značenja tih pojmova kako su definirani čl. 4. ZPP-a. Prema toj odredbi, **trgovac** je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca, a **potrošač** svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.<sup>15</sup>

## 2.3. Podjela (vrste) potrošačkih ugovora

Kada je u pitanju razmatranje kriterija prema kojima se neka odredba u potrošačkom ugovoru smatra nepoštenom ugovornom odredbom, bitna je podjela potrošačkih ugovora na imenovane (nominantne) i neimenovane potrošačke ugovore, formalne i neformalne te individualne i formularne ugovore.

**Imenovani (nominantni) ugovori** („*Contractus nominati*“) su oni ugovori čiji su sadržaj, oblik i pravni učinci uređeni propisima pozitivnog prava. ZPP definira i uređuje sljedeće imenovane potrošačke

ugovore: ugovor o kupoprodaji,<sup>16</sup> ugovor o usluzi,<sup>17</sup> ugovor sklopljen na daljinu,<sup>18</sup> ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija,<sup>19</sup> ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni. Osim tih, imenovani potrošački ugovori uređeni su i drugim posebnim zakonima (npr. ugovor o građenju, ugovor o zakupu, ugovor o djelu – ZOO-om; ugovor o organiziranju putovanja u paket-aranžmanu ili povezanom putnom aranžmanu – Zakonom o pružanju usluga u turizmu; ugovor o potrošačkom kreditiranju – Zakonom o potrošačkom kreditiranju, ugovor o osiguranju – Zakonom o osiguranju). **Neimenovani (inominantni) ugovori** („*Contractus inominati*“) su oni ugovori koji nisu uređeni pozitivnim propisima koji uređuju relevantnu materiju, ali ih ugovorne strane mogu sklapati u skladu s odredbama obveznog prava. U pravnoj teoriji neimenovani ugovori dijele se na tipične ugovore (ugovori koji imaju ustaljen sadržaj) i atipične ugovore (ugovori koji se sastavljaju za svaki pravni odnos posebno). U odnosu na formu (oblik) sklapanja, potrošački ugovori dijele se na formalne i neformalne ugovore. **Formalni ugovori** su oni ugovori za koje je (zakonom) propisan određeni oblik (uglavnom pisani oblik), što je onda i uvjet njihove valjanosti (tzv. „*forma ex lege*“). Ugovorne strane također mogu svojom voljom odrediti formu (oblik) ugovora kao uvjet njegove valjanosti (tzv. „*forma ex contractu*“). Za razliku od formalnih, **neformalni ugovori** su oni ugovori za koje zakon ne predviđa određeni oblik, niti stranke ne čine ugovor zavisnim od određenog oblika (uglavnom usmeni ugovori). ZOO počiva na načelu neformalnih ugovora, što znači da je posebna forma potrebna samo kada to ovaj Zakon, ZOO ili drugi zakon izričito navodi.<sup>20</sup> No, i kada zakon ne propisuje pisani oblik ugovora, treba voditi

- 16 Ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti potrošaču robu u vlasništvo, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu, uključujući bilo koji ugovor kojemu je predmet istodobno roba i usluga.
- 17 Ugovor o usluzi je ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu.
- 18 Ugovor na daljinu je ugovor koji je sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu, pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedna ili više sredstva daljinske komunikacije (npr. telefon, internet).
- 19 Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, kao ugovor između trgovca i potrošača koji je sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i potrošača na jednome mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, čak i kad je potrošač dao ponudu, ili koji je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču osobno i individualno na mjestu koje nije njegova poslovna prostorija, a u kojemu su trgovac i potrošač bili istodobno fizički prisutni, ili koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču.
- 20 Npr. u pisanoj obliku obvezno se sklapaju: ugovor o kupoprodaji nekretnina (čl. 377 ZOO); ugovor o darovanju nekretnine (čl. 482.st.1.ZOO); ugovor o licenciji (čl. 700 ZOO); ugovor o raspolaganju ugostiteljskim smještajem tj. ugovor o alatmanu (čl. 910. ZOO); ugovor o otvaranju tekućeg računa (čl. 1008. ZOO); ugovor o kreditu (čl. 1022.st.1. ZOO); ugovor o potrošačkom kreditiranju (čl. 10. Zakona o potrošačkom kreditiranju); ugovor o posredovanju u prometu nekretnina (čl. 15.st.2. Zakona o posredovanju u prometu nekretninama); ugovor o leasingu (čl. 52.st.5. Zakona o leasingu); ugovor o opskrbi toplinskom energijom korisnika potrošača (čl. 37.st.4. Zakona o tržištu toplinske energije – Nar. nov., br. 80/13., 14/14., 102/14., 95/15. i 86/19.); ugovor o opskrbi plinom krajnjeg potrošača (čl. 67.st.8. Zakona o tržištu plina – Nar. nov., br. 18/18. i 23/20.); ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (*timeshare*), ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu, ugovor o ponovnoj prodaji i ugovor o zamjeni i njihovi sporedni ugovori moraju biti sklopljeni u pisanoj obliku, na papiru ili drugom trajnom mediju (čl. 104. ZPP).  
Odredbom čl. 31. st.4. Zakona o pružanju usluga u turizmu propisano je da pri sklapanju ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili bez nepotrebnog odgađanja nakon njegova sklapanja, organizator ili prodavatelj je dužan putniku dati primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru na trajnom nosaču podataka.

14 Primjerice, u slučaju kada trgovac obavlja djelatnost otkupa rabljenih vozila, zlata ili drugih predmeta od potrošača, tada je trgovac kupac, a potrošač prodavatelj.

15 Stoga, ugovori u kojima kao ugovorne strane ne sudjeluju trgovac i potrošač u smislu kako su definirani odredbama ZPP, se ne smatraju potrošačkim ugovorima (npr. ugovori o radu, ugovori o nasljeđivanju, obiteljsko pravni ugovori, ugovori koji se odnose na osnivanje i ustroj trgovačkih društava, ortakluka, ugovori između građana međusobno, kao i ugovori između trgovaca međusobno).



računa o tome da se zakonom može propisati obveza dostavljanja potvrde u pisanom obliku ili na trajnom mediju o sklopljenom usmenom ugovoru, kao što je to propisano ZZZP-om kod sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i sklapanja ugovora na daljinu, te Zakonom o pružanju usluga u turizmu kod ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. Nadalje, potrošački ugovori mogu biti **individualni** (trgovac sastavlja ugovor isključivo za određenog potrošača, što znači da potrošač može i utjecati na sadržaj ugovornih odredaba) i **formularni** ugovori (sadržaj ugovora za sve potrošače jednostrano i unaprijed formulira trgovac, a potrošač ima minimalni ili uopće nema utjecaj na sadržaj takva ugovora).

## 2.4. Sklapanje i ispunjenje potrošačkog ugovora

### 2.4.1. Sklapanje potrošačkog ugovora

Potrošački ugovor (kao i svaki drugi dvostrano obvezni ugovor) smatra se sklopljenim (perfekcija ugovora) kad se ugovorne strane suglase o bitnim sastojcima ugovora (npr. kod kupoprodaje – o robi i cijeni). Sa aspekta očitovanja volje o tome da su ugovorne strane suglasne o bitnim elementima ugovora, bitni su ponuda i prihvata. Ponudom se smatra prijedlog za sklapanje ugovora učinjen određenoj osobi, a koji sadrži sve bitne sastojke ugovora. Smatra da je ponuditelj dao ponudu kada je određenoj osobi ili više neodređenih osoba predložio sklapanje ugovora, a u ponudi je naveo sve bitne sastojke tog ugovora. Čak i kada su se stranke suglasile samo oko bitnih sastojaka ugovora, a dogovorile su se da će sporedne točke riješiti kasnije, smatra se da je ugovor sklopljen. Ako je prijedlog za sklapanje ugovora koji sadrži bitne elemente ugovora upućen neodređenom broju osoba, takav se prijedlog smatra općom ponudom. Tako se izlaganje robe s naznakom cijene smatra se općom ponudom ako drukčije ne proizlazi iz okolnosti slučaja ili običaja. Ali, slanje kataloga, cjenika, tarifa i drugih obavijesti te oglasi dani u tisku, lecima, radiom, televizijom, elektroničkim putem ili na koji drugi način ne smatraju se ponudom za sklapanje ugovora, nego samo pozivom da se učini ponuda pod objavljenim uvjetima, ako drukčije ne proizlazi iz takvih izjava volje.<sup>21</sup> Odredbom čl. 18. ZZZP-a propisana je zabrana trgovcima ostavljanje oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno naznačena. Za razliku od ponude koja veže samo ponuditelja (trgovca), prihvata, u trenutku kad počinje pravno djelovati, stvara ugovorni odnos. Šutnja ponuđenika (prema pravilu „*Qui tacet consentire non videtur*” – „*Tko šuti očito se ne slaže*”) ne znači prihvata ponude i nema učinak odredba u ponudi da će se šutnja ponuđenika ili neko drugo njegovo propuštanje (npr. ne odbijanje ponude u određenom roku ili ne vraćanje robe koja se nudi u određenom roku) smatra prihvatom ponude. Stoga je nišetna odredba u ponudi, narudžbenici, općim uvjetima ili bilo kojem drugom dokumentu koji je trgovac dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom bi bilo predviđeno da šutnja potrošača znači prihvata ponude (osim u slučaju prešutnog obnavljanja ugovora sukladno Zakonu ili drugom posebnom zakonu). Ovdje posebno ukazujemo na odredbu čl. 50. ZZZP-a kojom je propisano da isporuka robe ili pružanje usluge koje potrošač nije naručio, a za koje bi bio obavezan izvršiti bilo kakvo plaćanje, predstavlja nepoštenu poslovnu praksu u smislu odredbi dijela drugog glave IV. ovoga Zakona. Ako unatoč tome, trgovac pošalje potrošaču određenu robu ili izvrši određenu uslugu, ta roba ili usluga smatraju se promidžbenim darom trgovca.

Ako je za određeni ugovorni odnos propisana forma (oblik) ugovora (npr. pismena), tada je ugovor pravovaljan samo ako je sklopljen u takvoj formi. Međutim, ugovor za čije se sklapanje zahtijeva pisani oblik, smatra se valjanim iako nije sklopljen u tom obliku ako su ugovorne strane ispunile, u cijelosti ili u pretežitom dijelu, obveze koje iz njega nastaju, osim ako iz cilja radi kojega je oblik propisan očito ne proizlazi što drugo.<sup>22</sup>

### 2.4.2. Ispunjenje potrošačkih ugovora

Ispunjenje obveze preuzete ugovorom jedno je od temeljnih načela obveznog prava na kojem i počiva sam koncept konsensualnih ugovora<sup>23</sup> („*Pacta sunt servanda*”). Ovo načelo navedeno je u odredbi čl. 9. ZOO-a, prema kojem, svaki sudionik u obveznom odnosu dužan je ispuniti svoju obvezu i odgovoran ja za njezino ispunjenje. Vjerovnik u obveznom odnosu je ovlašten od dužnika zahtijevati ispunjenje obveze, a dužnik je dužan ispuniti je savjesno u svemu kako ona glasi, u protivnom (ako dužnik ne ispuni obvezu ili zakasni s njezinim ispunjenjem, vjerovnik ima pravo zahtijevati i popravljivanje štete koju je zbog toga pretrpio).<sup>24</sup>

U potrošačkom ugovoru, trgovac je dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora, ZZZP-a i odredbama ZOO-a, što podrazumijeva predati potrošaču robu odnosno izvršiti uslugu u vrsti, količini, kakvoći i cijeni te u mjestu, u roku i na način kako je ugovoreno. Ako nije drugačije ugovoreno, trgovac je dužan ispuniti ugovor o kupoprodaji bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora, u protivnom, dužna je o tome, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti potrošača, koji u tom slučaju ima pravo na raskid ugovora samo ako je prethodno dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora, osim ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti niti u naknadnom roku.<sup>25</sup> Podsjećamo da je odredbom čl. 7. ZZZP-a propisano da trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere sukladno odredbama ovoga Zakona kojima se uređuje isticanje cijena (za robu na robi ili prodajnom mjestu, a za usluge na cjeniku) te se pridržavati istaknutih cijena. Jednako tako, trgovac koji primjenjuje uvjete prodaje, dužan je u prodajnom objektu (uključujući i mrežnu stranicu web shopa) vidno istaknuti uvjete prodaje i istih se pridržavati. Ako je trgovac sukladno posebnim propisima kojima se uređuje obveza ispostavljanja računa<sup>26</sup> obveznik izdavanja računa, dužan je potrošaču ispostaviti točan, jasan i vidljiv račun u papirnatom ili elektroničkom obliku (ispostavljanje računa ne smije potrošaču naplatiti) te mu omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljenje proizvode (robu/uslugu). Roba koja je predmet prodaje mora ispunjavati zahtjeve posebnih propisa kojima se uređuje stavljanje na tržište, raspolaganje i uporaba (npr. da ispunjava zahtjeve sigurnosti, a kad je u pitanju hrana i zdravstvene ispravnosti, da je propisno označena i popraćena propisanim ispravama na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu).

22 Čl. 294. ZOO.

23 Konsensualni ugovori su oni koji nastaju kada se ugovorne strane usuglase o bitnim sastojcima ugovora, dakle u trenutku kad dođe do sporazuma (u pravilu je to trenutak kada ponuđenik prihvata ponudu). Sama predaja stvari kod konsensualnih ugovora ne spada u čin sklapanja ugovora, već eventualno u čin ispunjenja ugovorne obveze.

24 Čl. 342.st.1. i 2. ZOO.

25 Čl. 48. ZZZP.

26 Opći porezni zakon (Nar. nov., br. 115/16., 106/18., 121/19., 32/20., 42/20. i 114/22.), Zakon o porezu na dodanu vrijednost (Nar. nov., br. 73/13., 99/13.-Odl.Ust.s., 148/13., 153/13.-Odl.Ust.s., 143/14., 115/15., 106/18., 121/19., 138/20., 39/22. 113/22., 33/23., 114/23. i 35/24.) i Zakon o fiskalizaciji u prometu gotovinom (Nar. nov., br. 132/12., 115/16., 106/18., 121/19. i 114/23.). i njihovi provedbeni pravilnici.

### 3. Potrošački formularni ugovori

#### 3.1. Općenito formularnom pravu

Formularno pravo razvilo se u pravnom prometu kao posljedica pojave velikog broja poslovnih uvjeta tiskanih na posebnim pismeno formuliranim obrascima (formularima) koji su unaprijed, poput ponuda, upućivani strankama u cilju sklapanja ugovora. U širem smislu, u formularno pravo mogu se ubrojiti i opći uvjeti poslovanja (opći uvjeti ugovora, ili opći uvjeti poslovanja ili uvjeti prodaje) koji predstavljaju popis klauzula po kojima posluje subjekt u poslovanju (trgovac) koji ih donosi. Opće uvjete poslovanja trgovac koristi na način da ih inkorporira u tekst ugovora koji sklapa sa suugovarateljima (potrošačima).<sup>27</sup> Stoga, formularni ugovori (engl. „*Standard-form contracts*“) sadržavaju uvijek opće uvjete poslovanja ponuditelja (trgovca) koji mogu biti uključeni dijelom ili u cijelosti u formular ugovora koji se nudi drugoj strani (potrošaču) ili se pak ugovor poziva na opće uvjete koji su navedeni u posebnom tekstu, odvojenom od ugovora.

Glavna svrha formularnih ugovora je pojednostavljanje i ubrzanje poslovanja te izbjegavanje pregovora.<sup>28</sup> Ovi se ugovori javljaju najčešće u onim granama poslovanja u kojima jedna strana vrlo često, ponekad svakodnevno, sklapa veliki broj ugovora iste vrste i istog sadržaja s različitim suugovaračima, u pravilu s kupcima njenih proizvoda i usluga (npr. u bankarskim i financijskim uslugama, uslugama osiguranja, usluge u turizmu, području javnih službi: poštanske, energetske, komunalne, prijevoznike, telekomunikacijske i dr. usluge).<sup>29</sup> U tim slučajevima, prodaja proizvoda odnosno pružanje usluga velikom broju potrošača obavlja se uz pretežito jednake uvjete, koje *de facto* određuje sam trgovac te stoga i sadržaj ugovora jednak za sve buduće potencijalne potrošače. Iz tog razloga, izrada ugovora za svakog pojedinačnog potrošača predstavljala bi značajan trošak vremena i sredstava za trgovca, a zasigurno dio troškova snosio bi i potrošač.

Osnovna značajka formularnih ugovora je da njihov sadržaj jednostrano (unaprijed) u cijelosti ili djelomično određuje samo jedna ugovorna strana (kod potrošačkog ugovora – trgovac), a druga ugovorna strana (potrošač) ugovor prihvaća odnosno njemu pristupa, pri čemu nema (ili ima minimalni) utjecaj na promjenu njegova sadržaja. Trgovac, odnosno ugovorna strana koja unaprijed sastavlja formularni ugovor, u isti ugrađuje svoje opće uvjete poslovanja ili se u ugovoru na njih poziva, pri čemu opći uvjeti poslovanja postaju sastavni dio takvih formularnih ugovora. U praksi, formularne ugovore stavljaju u promet najčešće kreditne institucije (banke, štedionice), osiguravajuća i leasing društva, turističke agencije, trgovci koji obavljaju uslugu javnog (željezničkog, pomorskog, riječnog, zračnog, cestovnog) prijevoza, pružatelji komunalnih, vodnih, energetskih i telekomunikacijskih javnih usluga, robne kuće i trgovački centri.

Prednost formularnih ugovora je, kao što je navedeno, pojednostavljenje i ubrzanje odvijanja pravnog prometa (kupnje roba i usluga), te smanjivanje troškova izrade i realizacije ugovora. Ako takvi ugovori ne sadrže nepoštene ugovorne odredbe na štetu druge ugovorne strane, može se zaključiti da su korisni kako trgovcima, tako i potrošačima. Nedostatak ovih ugovora je u tome, što ugovore unaprijed sastavlja samo jedna ugovorna strana (trgovac), pa druga

ugovorna strana (potrošač) u sastavljanju ugovora ne sudjeluje, te nema (ili ima minimalnu) mogućnost utjecaja na sadržaj ugovornih odredbi. Time se narušava načelo ravnopravnosti ugovornih strana na štetu potrošača. Pored toga, ne mali broj trgovaca (naročito onih s monopolističkim položajem) vrlo često zloupotrebljava formularne ugovore ugrađujući u njih (nejasne, neuočljive, komplicirane) ugovorne odredbe koje potrošače mogu dovesti u vrlo težak pravni i financijski položaj. Naime, potrošači često, zbog brzine sklapanja ugovora i nepoznavanja stručnih izraza i termina (klauzula, matematičkih formula i sl.) koje je trgovac koristio prilikom sastavljanja ugovora, nemaju uvijek dovoljno vremena, a većina njih niti potrebnog znanja da se u potpunosti i točno upoznaju sa sadržajem ugovora te pravnim učincima pojedinih (za potrošača nepovoljnih) njegovih odredbi. Da bi se spriječila i/ili ograničila zlouporaba primjene formularnih ugovora, svaka uređena država u svoje propise ugrađuje mehanizme (pravne institute) zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredbi u formularnim ugovorima.

U okviru formularnog prava razvili su se tipski (standardni) ugovori i adhezijski ugovori.

#### 3.2. Tipski (standardni) ugovori

Tipski (standardni) ugovor je takav ugovor kod kojih jedna od budućih ugovornih strana (kod potrošačkih ugovora – trgovac) predlaže drugoj strani s (kod potrošačkih ugovora – potrošaču) sklapanje ugovora tako da joj predočuje unaprijed pripremljeni nacrt ugovora.<sup>30</sup> Takav nacrt ugovora zapravo je predočenje ponude ugovora drugoj ugovornoj strani. Trgovac (ponuditelj) takva nacrta ugovora dopušta pregovaranje o sadržaju predloženog ugovora te odstupanje od predloženog formulara.<sup>31</sup>

Značajka tipskih ugovora je da oni na identičan način uređuju određene odnose u pojedinim granama poslovanja. Naime, na osnovu dugogodišnje prakse u određenom području poslovanja, došlo se do sastojaka ugovora koji odgovaraju potrebama određenog pravnog prometa, zbog čega se ti sastojci unaprijed formuliraju u odgovarajuće tipske ugovore. Ako takvi ugovori sadrže i izvjesne elemente karakteristične za određenu vrstu pravnog prometa, tada se radi o standardnom sadržaju tj. standardnim formularnim ugovorima. Ugovori ove vrste u praksi su najčešće prisutni kod financijskih usluga i usluga posredovanja.<sup>32</sup>

#### 3.3. Adhezijski ugovori

Adhezijski ugovor ili ugovor po pristupu (engl. „*Adhesion contract*“, njem. „*Beitrittsvertrag*“) je takav ugovor u kojem jedna od budućih ugovornih strana (kod potrošačkih ugovora – trgovac) veže sklapanje ugovora uz prihvaćanje svih uvjeta sadržanih u formularu koji predlaže i ne pristaje ni na kakvu izmjenu.<sup>33</sup> Takva ponuda zapravo čini nacrt budućeg ugovora koji ponuđeni (potrošač) može u cijelosti prihvatiti ili odbiti, što znači da vrijedi načelo „*Uzmi ili ostavi*“ („*Take it or leave it*“). Kod ovih ugovora ponuđeni (potrošač) uopće ne sudjeluje u kreiranju ugovora, ne postoji elementi pregovaranja, pa se autonomija stranaka svodi na prihvaćanje ili odbijanje ponude u cijelosti. U praksi su to ugovori najčešće u području pružanja

27 Goldštajn, A. Opći uvjeti poslovanja u međunarodnoj i unutrašnjoj trgovini, Informator, 1970., str. 11.

28 Gorenc, V., Osnove statusnog i ugovornog trgovačkog prava., Zagreb, 2005. str. 13-14.

29 Doc.Dr.sc. Silvija Petrić., „O pretpostavkama obvezatnosti općih uvjeta ugovora“, „Pravo i porezi“ br. 10/01.

30 Gorenc, V., op.cit. (bilj.28.) str. 16.

31 Klarić, P., Vedriš, M., Građansko pravo, Narodne novine d.d., 2006. str. 407.

32 Npr. bankarski ugovori (ugovori o potrošačkom kreditu, ugovor o štednji), ugovori o leasingu (operativnom i financijskom leasingu), ugovori o posredovanju u prometu nekretninama i dr.

33 Gorenc, V., op.cit. (bilj.28.) str. 15.

komunalnih, vodnih, energetskih, telekomunikacijskih i drugih javnih usluga.

### 3.4. Opći uvjeti poslovanja

#### 3.4.1. Pojam i donošenje općih uvjeta poslovanja

Opći uvjeti poslovanja predstavljaju niz (popis) odredaba (klauzula) koje uređuju odnose iz ugovora određujući unaprijed sadržaj samog ugovora.<sup>34</sup> Što se tiče terminologije, primjetno je da za opće uvjete poslovanja ZOO koristi termin "opći uvjeti ugovora", a Zakon koristi termin "uvjeti prodaje". Opći uvjeti ugovora odredbom čl. 295. st. 1. ZOO-a definiraju se kao ugovorne odredbe sastavljene za veći broj ugovora koje jedna ugovorna strana (sastavljač) prije ili u trenutku sklapanja ugovora predlaže drugoj ugovornoj strani, bilo da su sadržani u formularnom (tipskom) ugovoru, bilo da se na njih ugovor poziva.

Opće uvjete u potrošačkim ugovornim odnosima unaprijed sastavlja trgovac, a u potrošačke formularne ugovore ih unosi u cijelosti odnosno djelomično ili se na njih poziva, s napomenom da čine sastavni dio tih ugovora. Opće uvjete poslovanja trgovac može sastaviti samostalno, za vlastite potrebe svojeg poslovanja<sup>35</sup> ili može koristiti opće uvjete pojedinih asocijacija čiji je član.<sup>36</sup> Posebnim propisima može se utvrditi obveza donošenja i objave općih uvjeta, te propisati okvirni sadržaj tih uvjeta.<sup>37</sup> Također se može propisati da se opći uvjeti prije stupanja na snagu dostavljaju određenom (državnom ili javnom) tijelu na uvid i/ili suglasnost,<sup>38</sup> kao i da se prije donošenja provede javno savjetovanje o istima.<sup>39</sup>

34 Gorenc V., op.cit. (bilj.28.) str. 16.

35 Primjerice Opći uvjeti i pravila poslovanja korištenja usluge online prodaje trgovačkog društva Konzum plus d.o.o. (dostupno na mrežnoj stranici: <https://www.konzum.hr/opci-uvjeti-i-pravila-poslovanja>).

36 Primjerice, uvjeti poslovanja međunarodnih otpremnika i nalogodavaoca uređeni su odredbama Općih uvjeta poslovanja Međunarodnih otpremnika Hrvatske, koje je 2005 g. donijela Hrvatska gospodarska komora.

37 Npr. obveza donošenja općih uvjeta poslovanja, a za pojedine trgovce i okvirni sadržaj općih uvjeta propisan je za: operatore javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u poslovanju s krajnjim korisnicima—čl. 140.st.1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Nar. nov., br. 76/22.); posrednike u prometu nekretnina—čl. 18. Zakona o posredovanju u prometu nekretninama; Hrvatsku energetske regulatornu agenciju te za energetske subjekte koji obavljaju djelatnost opskrbe plinom, električnom energijom i toplinarstva—čl. 35. Zakona o energiji (Nar. nov., br. 120/12., 14/14., 95/15., 102/15. i 68/18.) i posebnim zakonima kojima se uređuje obavljanje pojedinih energetskih djelatnosti; javne isporučitelje vodnih usluga—čl. 40. Zakona o vodnim uslugama (Nar. nov., br. 66/19.); isporučitelje komunalnih usluga koji obavljaju uslužnu komunalnu djelatnost—čl. 30. st.1. Zakona o komunalnom gospodarstvu (Nar. nov., br. 68/18., 110/18.-Odl.Ust.s. i 32/20.); kreditne institucije (banke, štedne banke, stambene štedionice)—čl. 303. Zakona o kreditnim institucijama (Nar. nov., br. 159/13., 19/15., 102/15., 15/18., 70/19., 47/20., 146/20. i 151/22.); turističke agencije organizatore i/ili posrednike u prodaji turističkih putovanja (paket-aranžmana) i druge pružatelje usluga u turizmu—čl.6. . t. toč.1. Zakona o pružanju usluga u turizmu.

38 Operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacija moraju svoje opće uvjete poslovanja (kao i njihove izmjene) dostaviti na uvid Hrvatskoj agenciji za poštu i telekomunikacije najmanje 8 dana prije njihove objave (čl. 142.st.2. Zakona o elektroničkim komunikacijama); isporučitelj komunalne usluge koji obavlja uslužnu komunalnu djelatnost dužan je prije donošenja općih uvjeta isporuke komunalne usluge ishoditi prethodnu suglasnost predstavničkog tijela jedinice lokalne samouprave na području koje pruža usluge (čl. 30.st.2. Zakona o komunalnom gospodarstvu).

39 Npr. odredbom čl.40. st. 6. Zakona o vodnim uslugama propisano je da je javni isporučitelj vodnih usluga dužan provesti prethodno javno savjetovanje od najmanje 30 dana o nacrtu općih uvjeta isporuke vodnih usluga, prema pravilima koji se primjenjuju na javno savjetovanje o nacrtu odluke o cijeni vodnih usluga.

#### 3.4.2. Način inkorporiranja općih uvjeta u potrošačke ugovore

Samo na temelju općih uvjeta poslovanja (uvjeta prodaje) ne može se zaključiti individualni ugovor s određenim potrošačem, jer opći uvjeti ne sadržavaju bitne elemente potrošačkog ugovora (npr. kod kupoprodaje – oznaku predmeta proizvoda i cijene), zbog čega je i potrebno ove uvjete inkorporirati u individualni potrošački ugovor (ugrađujući ih u cijelosti u sadržaj ugovora ili se u ugovoru na njih pozvati). Inkorporiranjem općih uvjeta u pojedinačne potrošačke ugovore, standardizira se njihov sadržaj, što pojednostavljuje i ubrzava odvijanje pravnog prometa roba i usluga. Inkorporiranje općih uvjeta u potrošačke ugovore u praksi se provodi na jedan od sljedećih načina: opći uvjeti u cijelosti ili djelomično čine odredbe glavnog ugovora; opći uvjeti u cijelosti ili djelomično otisnuti su na poledini glavnog ugovora; opći uvjeti u cijelosti ili djelomično pridruženi su kao privitak glavnom ugovoru; u glavnom ugovoru jasno se navodi da se na njega primjenjuju opći uvjeti u cijelosti, djelomično ili njegove određene odredbe (koji u tom slučaju nisu sadržani u samom ugovornom tekstu).

#### 3.4.3. Odnos općih uvjeta prema posebnim odredbama ugovora

Opći uvjeti (poslovanja/ugovora) dopunjuju posebne pogodbe među suugovarateljima u istom ugovoru, i u pravilu opći uvjeti obvezuju kao i te posebne pogodbe. Međutim, u slučaju neslaganja općih uvjeta i posebnih pogodbi, vrijede posebne pogodbe.<sup>40</sup> Time je prihvaćeno načelo specijaliteta, što znači da prednost imaju one odredbe o čemu su stranke posebno pregovarale.

#### 3.4.4. Objavljivanje općih uvjeta



**ističemo...**

Opći uvjeti moraju se objaviti na uobičajen način, a ugovornu stranu obvezuju jedino ako su joj bili poznati ili morali poznati u vrijeme sklapanja ugovora.

Opći uvjeti koje donosi pojedini trgovac (uvjeti prodaje) moraju se objaviti isticanjem istih u poslovnom prostoru na način vidljiv drugoj ugovornoj strani,<sup>41</sup> a ako se poslovanje obavlja putem interneta, i na mrežnoj stranici trgovca. Posebnim propisima može biti određeno da se opći uvjeti poslovanja objavljuju u službenom glasilu („*Narodnim novinama*“).<sup>42</sup> Trgovac koji pruža javne usluge<sup>43</sup> mora potrošaču

40 Na primjer, u općim uvjetima je naveden rok za slanje obavijesti o materijalnim nedostacima dva mjeseca od dana njihova otkrivanja, a u glavnom je ugovoru naveden rok od tri mjeseca. Potrošač stoga ima pravo pozvati se na duži rok.

41 Odredbom čl. 8. st. 1. ZZZP-a propisano je da trgovac mora svoje uvjete prodaje (opće i posebne) jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti te se tako istaknutih uvjeta dosljedno pridržavati. Uvjeti prodaje ističu se u prodajnom prostoru odnosno prodajnom mjestu (npr. u prodavaonici, na prodajnom štandu, pokretnom vozilu i na mrežnoj stranici web-shopa). Trgovac može posebne uvjete odobriti za pojedine proizvode (robu, uslugu) ili skupinu proizvoda (npr. za voće i povrće, za tečaj njemačkog jezika) ili pojedine skupine potrošača (npr. za djecu, umirovljenike, vojnike, mladence) i pojedine oblike plaćanja (npr. za gotovinskog, obročno ili putem kreditnih i/ili debitnih kartica).

42 Opći uvjeti objavljeni su u Narodnim novinama, primjerice za: isporuku toplinske energije (Nar. nov., br. 35/14, 129/15.); korištenje mreže i opskrbe električnom energijom (Nar. nov., br. 100/22.); i opskrbu plinom (Nar. nov., br. 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22.).

43 Javnim uslugama u smislu čl. 25.st.1. ZZZP smatraju se: distribucija električne energije, prirodnog plina i toplinske energije; opskrba plinom u javnoj usluzi i električnom energijom u univerzalnoj usluzi; električne komunikacijske us-



prije sklapanja ugovora, omogućiti upoznavanje sa svojim općim uvjetima te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih objaviti na svojim mrežnim stranicama, a o svakoj promjeni uvjeta trgovac mora unaprijed, pisanim putem obavijestiti potrošača.

Ako trgovac prije ili najkasnije u vrijeme sklapanja ugovora svoje opće uvjete objavi za potrošača na vidan način, odnosno ako potrošaču omogući dostupnost općih uvjeta, potrošač se neće moći s uspjehom pozivati na nepoznavanje općih uvjeta (npr. da ih nije uočio ili pročitao). To proizlazi iz čl. 295. st. 4. ZOO-a prema kojemu opći uvjeti obvezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u vrijeme sklapanja ugovora. Ali, trgovac ne smije zlorabiti svoj položaj, koristeći se neznanjem i nesnalažljivošću prosječnog potrošača, te protivno načelu savjesnosti i poštenja, opće uvjete ispisivati znatno sitnijim fontom slova od onog u tekstu glavnog ugovora, ili odredbe općih uvjeta navoditi na mjesta gdje ih potrošač neće moći lako uočiti. Stoga, trgovac mora poduzeti sve da bi drugu stranu (potrošača) obavijestio o postojanju općih uvjeta i njegovih sadržaja.

### 3.4.5. Ništetnost općih uvjeta ugovora (općih uvjeta poslovanja)

Odredbom čl. 296 st. 1. ZOO-a propisano je da se odredbe općih uvjeta ugovora koje, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, prouzroče neravnopravnost u pravima i obvezama strana na štetu suugovaratelja sastavljača ili ugrožavaju postizanje svrhe sklopljenog ugovora, čak i ako su nadležna tijela odobrila opće uvjete koji ih sadržavaju, smatraju ništetnima. Prilikom ocjene ništetnosti određene odredbe općih uvjeta ugovora, uzimaju se u obzir sve okolnosti prije i u vrijeme sklapanja ugovora, pravna narav ugovora, vrsta robe ili usluge koja je objekt činidbe, ostale odredbe ugovora i odredbe drugog ugovora s kojima je povezana ta odredba općih uvjeta ugovora. Istom odredbom propisano je da se opće pretpostavke pod kojima se određene odredbe općih uvjeta smatraju ništetnima, ne primjenjuje na one odredbe općih uvjeta čiji je sadržaj preuzet iz važećih propisa ili se prije sklapanja ugovora o njima pojedinačno pregovaralo, a druga je strana pritom mogla utjecati na njihov sadržaj te na odredbe o predmetu i cijeni ugovora, ako su jasne razumljive i lako uočljive.

### 3.5. Tumačenje potrošačkih formularnih ugovora

Odredbom čl. 57. ZPP-a propisano je da ako na temelju zakona ili sporazuma stranaka ugovor mora biti u pisanom obliku, njegove odredbe moraju biti napisane jasno i razumljivo te moraju biti lako uočljive. Drugim riječima, odredbe uključene u potrošačke ugovore moraju biti sastavljene jasnim i razumljivim jezikom i u smislu forme i u smislu sadržaja. Jednako tako, značenje ugovornih odredaba mora biti nedvosmisleno, a ne dvosmisleno, nejasno ili neprecizno. Time je prihvaćeno načelo transparentnosti, koje zahtijeva da potrošač bude obaviješten o svim okolnostima koje ga se tiču, kako bi mogao nastupati kao ravnopravni sudionik na tržištu te samim time imao slobodu odlučivanja i na taj način sam mogao štiti svoje interese.<sup>44</sup> Naime, mnogi trgovci u potrošačke formularne ugovore (i/ili opće uvjete poslovanja) ugrađuju potrošačima nejasne, nerazumljive i/ili neuočljive odredbe (npr. matematičke formule za prikaz primjene obračuna kamate kod potrošačkih ugovora, ili su odredbe

luge; javna vodoopskrba i javna odvodnja; obavljanje dimnjačarskih poslova, poštanske usluge; prijevoz putnika u javnom prometu; sakupljanje komunalnog otpada; i usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i javnim garažama.

44 Mr.sc., Baretić, M. Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima, *Suvremeno poduzetništvo*, br. 12/03, str. 135-143.

kojima se potrošaču nameću određene obveze ili uskraćuju pojedina prava ispisane sitnim slovima na dnu formularnog ugovora i sl.) zbog čega potrošači ne mogu u potpunosti zaštititi svoje interese.

Načelno pravilo obveznog prava je da se ugovorne odredbe primjenjuju onako kako glase, a pri tumačenju spornih odredaba ne treba se držati doslovnog značenja pojedinih izričaja, već treba istraživati zajedničku namjeru ugovaratelja i odredbu tako razumjeti kako to odgovara načelima obveznog prava utvrđenog odredbama ZOO-a.<sup>45</sup>

Kada je ugovor sklopljen prema unaprijed otisnutom sadržaju ili je ugovor na drugi način pripremila i predložila jedna ugovorna strana (formularni ugovor), dvojbene ili nerazumljive (nejasne) odredbe tumačit će se na štetu ugovorne strane koja je takav ugovor sastavila („*In dubio contra preferentem*“). To se odnosi i na tumačenje općih uvjeta poslovanja. Ovo je pravilo preneseno i u odredbe Zakona koje se odnose na potrošačke formularne ugovore.



**ističemo...**

Odredbom čl. 58.st.1 Zakona propisano je da se dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače u smislu koji je povoljniji za potrošača („*In dubio pro consumente*“).

Navedeno pravilo rezultat je primjene načela obveznog prava da nejasne odredbe u naplatnom ugovoru treba tumačiti u smislu kojim se ostvaruje pravičan odnos uzajamnih činidaba. Obzirom na činjenicu da je ugovorna strana koja je ugovor sastavila (trgovac) profesionalac te samim time u ugovornom odnosu u startu ima jači (pravni) položaj od potrošača kao druge ugovorne strane, ovim se pravilom omogućuje ravnopravni položaj ugovornih strana potrošačkog ugovora. Primjerice, ako trgovac u ugovoru unese odredbu o roku plaćanja robe u roku od 15 dana, a ne i odredbu o tome od kada se taj rok počinje računati, tada se ova, nejasna odredba za potrošača tumači na način da se kao početak roka uzima trenutak stvarne isporuke robe potrošaču, a ne dan sklapanja ugovora, budući je takvo tumačenje povoljnije za potrošača.

Pravilo tumačenja dvojenih i nerazumljivih odredaba u korist potrošača primjenjuje se samo u odnosu na individualne postupke, tj. u odnosu na konkretnog potrošača. Ovo se pravilo stoga ne primjenjuje u slučajevima postupaka kolektivne zaštite potrošača koje pokreću ovlaštene osobe (upravna tijela, udruge za zaštitu potrošača i dr.) kolektivnom (udruženom) tužbom pred nadležnim trgovačkim sudom za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača.

## 4. Normativno uređenje nepoštenih ugovornih odredbi

### 4.1. Općenito o normativnom uređenju nepoštenih odredbi

Nepoštene ugovorne odredbe uređene su odredbama gl. II. dijela II. Zakona (čl. 53.–59.) kojima se definira pojam nepoštene ugovorne odredbe, utvrđuju pretpostavke pod kojima se pretpostavlja da je pojedina ugovorna odredba nepoštena, navodi se „siva lista“ nepoštenih ugovornih odredbi, propisuje način utvrđivanja i ocjenjivanja nepoštenosti ugovornih odredbi i posljedice ništavnosti ugovorne odredbe).

45 Ugovorne strane mogu u samom ugovoru predvidjeti da će, u slučaju nesuglasnosti glede smisla i domašaja ugovornih odredaba, netko treći (arbitar, miritelj) tumačiti ugovor (izvansudsko tumačenje ugovora).



Odredbom čl. 113. ZZZP-a uređuje se procesnopravna zaštita prava potrošača pokretanjem postupka za alternativno rješavanje potrošačkih sporova protiv trgovca koji u potrošačkom ugovoru primjenjuje nepoštene ugovorne odredbe, pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ( u RH su dva osnovna tipa takvih tijela: centri za mirenje i sudovi časti).<sup>46</sup> Odredbama čl. 149. i 150. ZZZP-a propisano je prekršajno sankcioniranje trgovca koji u potrošačkim ugovorima primjenjuje nepoštene ugovorne odredbe. Postupak podnošenja domaće i prekogranične predstavničke tužbe u kolektivnim potrošačkim sporovima vezano uz primjenu nepoštenih ugovornih odredba, tijela koja su ovlaštena za pokretanje takvog postupka i pravila postupka na temelju kojih trgovački sud raspravlja i odlučuje u tim sporovima propisana su Zakonom o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača.<sup>47</sup>

Odredbe Zakona o nepoštenim ugovornim odredbama u potpunosti su usklađene s odredbama Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima<sup>48</sup> i Direktive (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.<sup>49</sup> Ništetnost pojedinih (nepoštenih) odredbi u općim uvjetima poslovanja posebno su uređeni (i) odredbom čl. 296. ZOO-a.

Svrha normativnog uređenja nepoštenih ugovornih odredbi ima dvostruki cilj: a) djelotvorno zaštititi potrošače, kao uobičajeno pravno slabije strane u ugovornom odnosu od nepoštenih ugovornih odredbi kojima se koriste trgovci (prodavatelji roba ili pružatelji usluga), a o kojima se nisu vodili pojedinačni pregovori te samim time osigurati stvarnu pregovaračku ravnotežu (ravnopravnost) ugovornih strana, i b) stvoriti pretpostavke za ravnopravno tržišno natjecanje odnosno sprječavanje nelojalne konkurencije između trgovaca međusobno.

Navedene odredbe primjenjuju se na sve formulirane (tipske/standardne i adhezijske) ugovore kao i na opće uvjete ugovora odnosno opće uvjete poslovanja (uvjete prodaje), ali i na individualne ugovore koje je trgovac sastavio isključivo za određenog potrošača uz uvjet da ugovorne strane nisu pojedinačno pregovarale o sadržaju ugovora. Primjenom su obuhvaćene sve vrste potrošačkih ugovora: imenovani i neimenovani, formalni (pisani) i neformalni (usmeni) ugovori.

## 4.2. Koje su odredbe obuhvaćene odredbama ZZZP-a o nepoštenim odredbama



**ističemo...**

Normativnim uređenjem nepoštenih ugovornih odredbi nisu obuhvaćene sve odredbe potrošačkog ugovora (ili općih uvjeta poslovanja), već samo one odredbe o kojima se nije pojedinačno pregovaralo.

Ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formuliranom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je to i dokazati.

Jednako tako, odredbe zakona kojima se uređuju nepoštene ugovorne odredbe (i zaštita potrošača od primjeni istih) ne primjenjuju se niti na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prisilne naravi, odnosno kojima se u ugovor odnose odredbe i načela konvencije koje obvezuju RH (čl. 53.st.5. ZZZP-a). Takvo stajalište slijedi i ZOO u odnosu na opće uvjete ugovora, koji u svojem čl. 296. st.3. ZOO-a propisuje da se odredba st. 1. istog članka (kojom se određuju pretpostavke pod kojima se neka odredba općih uvjeta ugovora može smatrati ništetnom) ne primjenjuje na one odredbe općih uvjeta ugovora čiji je sadržaj preuzet iz važećih propisa. Razlog isključenja primjeni odredbi ZZZP-a i ZOO-a kojima se uređuju nepoštene ugovorne odredbe (i zaštita potrošača od njihove primjene) je pretpostavka da zakonske norme kojima se izravno ili neizravno uređuju potrošački ugovori ne sadrže nepoštena rješenja.<sup>50</sup>

## 5. Što se smatra nepoštenom ugovornom odredbom

ZZP na dva načina određuje (propisuje) što se smatra nepoštenom ugovornom odredbom i to: a) u obliku opće odredbe (ili generalne klauzule) kojom se na apstraktan način određuje pretpostavke prema kojima se neka odredba smatra nepoštenom ugovornom odredbom; i b) u obliku dopunskog načina određivanja nepoštenih ugovornih odredba, navođenjem pojedinih odredbi koje se prema samom Zakonu mogu smatrati nepoštenom ako su ispunjene opće pretpostavke propisane općom odredbom (tzv. "siva lista nepoštenih ugovornih odredbi").<sup>51</sup>

### 5.1. Opća odredba kojom se definira pojam nepoštene ugovorne odredbe

Opća odredba (generalna klauzula) kojom se definira pojam nepoštene ugovorne odredbe navedena je u čl. 53.st.1. ZZZP-a.



**ističemo...**

Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjestnosti i poštenja, uzrokuje **znatnu** neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača.

46 U RH notificirana su slijedeća tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova: Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I; Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 3, Profi Test d.o.o. Centar za mirenje „Medijator“, Bjelovar, Petra Hektorovića 2, Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II, Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II, Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2. U slučaju potrošačkih sporova koji nastaju kupnjom robe putem interneta s trgovcem koji ima sjedite u drugoj državi članici EU, Norveškoj, Islandu ili Lihtenštajnu, moguće je rješavanje takvog spora posredstvom interaktivne internetske stranice – „Platforme za on-line rješavanje sporova – Platforma za za ORS) na koju se može pristupiti klikom na slijedeću poveznicu <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>.

47 Nar. nov., br. 59/23. Više o podnošenju predstavničkih tužbi za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača u članku autora ovoga članka, objavljenom u časopisu RiPup br.9/23., str. 174 -186).

48 SL L 95, 21. 4. 1993.

49 SL L 328, 18. 12. 2019.

50 Toč.13. preambule Direktive (Smjernice) 93/13/EEZ.

51 Mr.sc. Marko Baretić., op.cit (bilj. 44.)

Da bi se dakle, temeljem navedene opće odredbe, određena odredba u potrošačkom, ugovoru mogla ocijeniti (smatrati) nepoštenom, moraju se ispuniti slijedeće pretpostavke: a) da se radi o odredbi o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo; b) da je tom odredbom prouzročena značajna neravnoteža u pregovaračkim položajima (u pravima i obvezama ugovornih strana) na štetu potrošača; i c) da je takvo postupanje trgovca protivno načelu savjesnosti i poštenja.

Navedena odredba ZP-a korespondira sa odredbom čl. 296. st.1. ZOO-a kojom je propisano da su ništetne odredbe općih uvjeta ugovora koje suprotno načelu savjesnosti i poštenja prouzroče očiglednu neravnopravnost u pravima i obvezama strana na štetu suugovaratelja sastavljača ugovora ili ugrožavaju postizanje svrhe sklopljenog ugovora, čak i ako su opći uvjeti koji ih sadrže, odobreni od nadležnog tijela. Obzirom da ZOO odredbu ili više odredbi općih uvjeta ugovora pod navedenim pretpostavkama (suprotnost načelu savjesnosti i poštenja, prouzročenje očigledne neravnopravnosti u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu ugovorne strane koja nije sastavila opće uvjete ugovora) proglašava ništavim, onda se takva odredba odnosno takve odredbe, ako su ugrađene (inkorporirane) u potrošački ugovor ili se potrošački ugovor na takve odredbe općih uvjeta poziva, smatraju apriori nepoštenim ugovornim odredbama.

Ništetnost ugovorne odredbe izrijeком je propisane i u odredbi čl. 59.st.1. ZP-a.

## 5.2. Odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo

Ugovorna odredba može se ocjenjivati kao nepoštena samo, ako trgovac i potrošač o toj odredbi nisu pojedinačno pregovarali. Same pregovore ne treba shvatiti kao puku činjenicu pregovaranja (međusobnog razgovora potrošača s trgovcem prije sklapanja ugovora), već kao mogućnost potrošača da utječe na sadržaj ugovorne odredbe. Stoga, ako je u pogledu određene ugovorne odredbe trgovac omogućio potrošaču da utječe na sadržaj te odredbe ali potrošač tu mogućnost nije iskoristio već je odredbu prihvatio u sadržaju u kojem ju je predložio trgovac, ne može se smatrati da je riječ o odredbi o kojoj se nije pregovaralo. Zbog toga, osnovni kriterij za ocjenu je li se o pojedinoj odredbi individualno pregovaralo jest mogućnost utjecaja potrošača na postojanje i sadržaj te odredbe. Isto tako bitno je naglasiti, da sama činjenica što se o pojedinoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, ne znači odmah da je ta odredba nepoštena, jer da bi to bila, moraju se ispuniti i ostale pretpostavke navedene u općoj odredbi (generalnoj klauzuli) kojom se definira pojam nepoštenih ugovornih odredbi. U praksi se odredbe o kojima se pojedinačno nije pregovaralo najčešće nalaze u potrošačkim formuliranim ugovorima (tipskim odnosno standardnim i adhezijskim ugovorima) i/ili općim uvjetima poslovanja, koje ugovore i/ili opće uvjete trgovac sastavlja unaprijed bez znanja potrošača i na sadržaj kojih potrošač uopće nema ili ima minimalni utjecaj. Stoga se i nepoštene odredbe najčešće nalaze u takvim ugovorima i/ili općim uvjetima.<sup>52</sup>

Odredbom čl. 53.st.2. ZP-a ustanovljena je zakonska pretpostavka prema kojoj se (po samom zakonu) smatra, da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, ako je tu odredbu unaprijed formulirao trgovac, zbog čega potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako je riječ o odredbi unaprijed formulira-

noga standardnog ugovora trgovca. Navedena je pretpostavka obojiva, što znači da je trgovcu dopušteno dokazivati da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u njegovu unaprijed sastavljenom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo s potrošačem odnosno da je potrošaču omogućeno utjecanje na sadržaj te odredbe, te da se onda niti ne može smatrati nepoštenom odredbom. Takav zaključak proizlazi iz odredbe čl. 53.st.4. ZP-a kojom je propisano da, ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formuliranom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je to i dokazati.

U slučaju djelomičnog pojedinačnog pregovaranja (ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorene odredbe odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi), a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o unaprijed formuliranom standardnom ugovoru trgovca, to neće utjecati na mogućnost da se ostale odredbe tog ugovora ocjene nepoštenima.

## 5.3. Znatna neravnoteža u pravima i obvezama ugovornih strana

Neravnoteža odnosno nejednakost ugovornih strana svojstvena je u obvezopravnim odnosima. Naime ugovorne strane imaju se pravo koristiti svojim znanjem, iskustvom i sposobnostima kako bi u što većoj mogućoj mjeri ostvarili svoje interese, što u potrošačkim ugovorima pojedini trgovci često i koriste. Međutim, pri tome takva neravnoteža ne smije biti u tolikoj mjeri znatna da bi se interesi jedne ugovorne strane (trgovca) ostvarivali na štetu druge, slabije ugovorne strane, što je u potrošačkim ugovornim odnosima potrošač. Kad bi se takva ponašanja dopustila, narušila bi se slijedeća načela obveznog prava: načelo ravnopravnosti sudionika u obveznim odnosima, načelo zabrane zlorabe prava, načelo zabrane prouzročenja štete, načelo savjesnosti i poštenja i načelo dužnosti suradnje.

Neravnoteža u pregovaračkim položajima da bi se uzela u obzir kao pretpostavka da se radi o nepoštenoj ugovornoj odredbi mora biti **znatna** i mora se odnositi na **neravnotežu** (ugovornih strana) **u odnosu na prava i obveze** koji iz sklopljenog ugovora proizlaze za ugovorne strane i **to na štetu potrošača**. Dakle, neravnoteža se ne odnosi na ekvivalentnost činidbe i protučinidbe, nego isključivo na prava i obveze ugovornih strana, na štetu potrošača. Tako npr. znatnu ravnotežu na štetu potrošača prouzročila bi u potrošačkom ugovoru odredba, prema kojoj bi trgovac imao pravo na izvanredan otkaz ugovora bez ikakve nadoknade štete prema potrošaču, dočim bi se potrošača obvezalo da u slučaju izvanrednog otkaza ugovora mora trgovcu nadoknaditi štetu i sl.<sup>53</sup>

53 Primjeri odredbi koji uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača: U općim uvjetima za korištenje turističkog paket aranžmana bila propisana odredba da u slučaju odustanka od putovanja, potrošač mora nadoknaditi trgovcu – turističkoj agenciji 80% ili više od ukupne svote uplaćene cijene; Na poledini pre paid kartice za telefonske razgovore u vrijednosti od 6,64 EUR telefonskih impulsa piše da će se istekom roka valjanosti kartice, automatski poništiti ostatak neiskorištenih telefonskih impulsa; U standardnom ugovoru je odredba koja propisuje kako će se kamate naplaćivati u skladu s poslovnim uvjetima na dan plaćanja; U općim uvjetima poslovanja pružatelja usluge javnog parkiranja je odredba, da se u slučaju prekoračenja plaćenog sata parkiranja vozila na javnom parkiralištu (koji je inače utvrđen u iznosu od odnosno 1,06 EUR /sat) vlasnik odnosno korisnik vozila obvezuje platiti iznos dnevne karte u iznosu od 1,33 EUR, a u slučaju neplaćanja iste u roku dospjeća, po svakoj opomeni odvjetnika treba platiti dodatnih 15,93 EUR. i sl.

52 Npr. Na dnu stranice formuliranog standardnog ugovora, slovima znatno sitnijim od teksta sadržaja ugovora, piše da se na ugovor primjenjuju opći uvjeti poslovanja. Ispravno bi bilo da je taj tekst ispisan istim slovima kao i tekst sadržaja ugovora, a u korist potrošača bilo bi svakako i to, da je taj tekst ispisan npr. crvenom bojom ili otisnut debljim slovima, kako bi potrošaču bio odmah uočljiv.



## 5.4. Protivnost načelu savjesnosti i poštenja

Načelo savjesnosti i poštenja jedno je od temeljnih načela obveznog prava ustanovljeno odredbom čl. 4. ZOO-a. Prema navedenoj odredbi, u zasnivanju obveznih odnosa i ostvarivanju prava i obveza iz tih odnosa sudionici su obvezni pridržavati se načela savjesnosti i poštenja. ZZZP ne definira pojam tog načela, tako se u prosudbi postupaju li stranke u ugovornim odnosima savjesno i pošteno uzima u obzir odnos pregovaračkih položaja strana (npr. je li potrošač prethodno bio potaknut na zaključenje ugovora, ima li trgovac stvarnu namjeru ispuniti obveze iz ugovora i sl.).<sup>54</sup> Načelo savjesnosti i poštenja postao je pravni standard kojim se u pravni poredak inkorporiraju moralne norme, a s ciljem moralizacije i humanizacije obveznopравnih odnosa.<sup>55</sup> Ali, ovo načelo ne tumači se subjektivno, tj. prema kriterijima moralnih shvaćanja ugovornih strana, već se treba tumačiti objektivno, što znači, da se ugovorne strane trebaju ponašati u skladu s općeprihvaćenim pravilima ponašanja u pravnom prometu (prema suugovaratelju postupati s povjerenjem i obzirom, uvažavati interese druge ugovorne strane, međusobno surađivati i obavještavati se, suzdržavati se od zlouporabe prava i proturječnog ponašanja). Načelo savjesnosti i poštenja nastoji izjednačiti interese ugovornih strana u slučaju povrede povjerenja, tj. kad jedna ugovorna strana ne uzme u obzir u dovoljnoj mjeri interese druge ugovorne strane.

Trgovac je stoga dužan postupati s potrošačem pošteno i ravnopravno, te uzimati u obzir opravdane interese potrošača. Utvrdi li se u konkretnom slučaju da je trgovac imao jaču pregovaračku poziciju od potrošača ili da, uzimajući u obzir njegove interese, potrošač nije imao povoda suglasiti se sa sadržajem pojedine ugovorne odredbe, a pritom trgovac nije uzimao u obzir opravdane interese potrošača, ili nije postupao s potrošačem pošteno i ravnopravno, treba smatrati da se trgovac ponašao suprotno načelu savjesnosti i poštenja.<sup>56</sup>

## 6. Ocjenjivanje ugovornih odredbi

### 6.1. Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovorne odredbe

U svrhu ujednačene primjene pravila o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima, odredbom čl. 55. st.2. Zakona navedene su okolnosti (kriteriji) koje treba uzeti u obzir prilikom ocjene je li neka odredba poštena ili nije. Prilikom ocjene je li određena ugovorna odredba poštena, uzimat će se u obzir narav proizvoda (robe ili usluge) koji predstavljaju predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom sklapanja ugovora, ostale ugovorne odredbe i neke druge ugovore koji, s obzirom na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor. Navedeni kriteriji ujedno su i dodatni standardi za ocjenjivanje poštenosti odnosno nepoštenosti ugovorne odredbe, kojima se dopunjuje opće pravilo (generalna klauzula) iz čl. 53. st.1. ZZZP-a kojom se definira pojam nepoštene ugovorne odredbe te ujedno određuje pretpo-

<sup>54</sup> U teoriji se po Vizneru, pojam savjesnosti odnosi na "pouzdanost, otvorenost i iskrenost jedne ugovorne strane da prilikom pristupanja sklapanju određenog obveznog ugovora i njenu spremnost da ugovorom preuzete obveze ispuni u potpunosti i na valjan način, uz istovremeno očekivanje takvog ponašanja i od strane kontrahenta. Pojam poštenja ogleda se pak u spremnosti suugovarača da sa svoje strane opravda poklonjeno mu povjerenje suktrahenta kroz uzvratnu pripravnost pridržavanja svega onoga što od njega zahtijeva konkretni obveznopравni odnos" (cit. -Mr.sc. Ana Pošćić: Nepoštena klauzula u potrošačkim ugovorima, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, god.43., 2/2006 (str. 180)

<sup>55</sup> Vedriš M. -Klarić P., op.cit (bilj.31.) str. 368.

<sup>56</sup> Mr.sc. Marko Baretić., op.cit (bilj.44.)

stavke (uvjeti) prema kojima se neka odredba smatra nepoštenom. Kao što je već prethodno navedeno, nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu ugovora i cijeni poštene, ako te odredbe ispunjavaju načelo transparentnosti, tj. ako su te odredbe jasne, lako razumljive i uočljive. Naime, u tom slučaju se smatra, da su ugovorne strane (dakle i potrošač) bili upoznati sa bitnim sastojcima ugovora (predmetom i cijenom) i da su baš u tu svrhu ugovor i zaključile. U slučaju dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe, iste se, jer ih je prethodno tj. unaprijed formulirao trgovac bez mogućnosti utjecaja potrošača na njihov sadržaj, tumače u smislu koji je povoljniji za potrošača.

Nepoštenost ugovornih odredbi utvrđuje nadležni sud pravomoćnom sudskom presudom.

### 6.1.1. Narav robe ili usluge koji predstavljaju predmet ugovora

Narav robe ili usluge koji predstavljaju predmet ugovora utječe na svrhu svakog ugovora, pa samim time i na prava i obveze koje za ugovorne strane, naročito za trgovca nastaju iz ugovornog odnosa. U tom smislu, obveza trgovca prema potrošaču glede predmeta ugovora (npr. obavještavanje o karakteristikama i drugim osobinama proizvoda, načinu čuvanja i uporabe, pravu na popravak ili zamjenu ili raskid ugovora ili sniženje cijene i naknadu štete temeljem odgovornosti trgovca za materijalne nedostatke na robu ili preuzete komercijalnim jamstvom i sl.) različita je, ovisno od vrste robe ili usluge.<sup>57</sup>

### 6.1.2. Okolnosti prije i prilikom sklapanja ugovora

Već i prije sklapanja ugovora, a osobito u vrijeme sklapanja ugovora, važno je da sukladno načelu savjesnosti i poštenja, trgovac nastupa prema potrošaču s dužnom pažnjom, (uvažavajući činjenicu da potrošač nije profesionalac u poslu koji s njim zaključuje) izvijestiti ga o svim pravima i obvezama koji iz ugovornog odnosa proizlaze za potrošača, te uopće da pruža potrošaču sve obavijesti koje su mu potrebne da donese odluku hoće li ili ne zaključiti ugovor s trgovcem. U tom smislu, vrlo važnu ulogu imaju uvjeti prodaje koje je trgovac, u skladu s ZZZP-om dužan istaknuti u prodajnom prostoru te na njih upozoriti potrošača. Stoga, prilikom ocjenjivanja konkretne odredbe je li poštena ili nije, svakako treba uzeti u obzir ponašanje trgovca prije i u vrijeme sklapanja ugovora.

### 6.1.3. Ostale ugovorne odredbe

Prilikom ocjene smatra li se neka odredba nepoštenom, treba voditi računa i o svim ostalim ugovornim odredbama koji čine sadržaj ugovora u cjelini. Naime, pojedinu ugovornu odredbu ponekad je moguće ocjenjivati tek u kontekstu ugovora u cjelini. (Primjerice, da bi se utvrdilo stvara li neka odredba znatnu neravnotežu na štetu potrošača, potrebno je izvršiti kontrolu cjelokupnog sadržaja ugovora.)<sup>58</sup> Pojedina odredba sama za sebe može biti valjana, ali u kontekstu ostalih odredaba može se smatrati nepoštenom (npr. odredba da trgovac ima pravo na raskid ugovora i naknadu štete ako potrošač neopravdano ne ispuni svoje obveze, sama po sebi nije nepoštena, ali je nepoštena ako u ostalim odredbama takvo pravo nije predviđeno i za potrošača). Vrijedi i obrnuti slučaj, tj. da se odredba

<sup>57</sup> Primjerice, dok u odnosu na neku robu i usluge koji su predmet ugovora trgovac neće imati posebnih obveza prema potrošaču (npr. kod prodaje mlijeka, kruha, kućnih potrepština), kod drugih će takva obveza biti potrebna ili je propisana zakonom (npr. kod prodaje tehničkih složenih i/ili građevinskih proizvoda trgovac je obavezan potrošaču prigodom prodaje proizvoda predati isprave koje je proizvođač priredio radi lakše i sigurnije uporabe robe i/ili jamstveni list).

<sup>58</sup> Mr.sc. Baretić, M., op.cit (bilj. 44.).



sama po sebi može smatrati nepoštenom, ali u kontekstu ostalih odredaba tog ugovora može biti valjana.

#### 6.1.4. Drugi ugovori

Prilikom ocjene je li određena ugovorna odredba nepoštena, uzet će se u obzir i odredbe nekoga drugog ugovora koji, u odnosu na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor (npr. kod ocjenjivanja odredbi ugovora o osiguranju, treba voditi računa i o ugovoru o kreditu na temelju kojeg je sklopljen ugovor o osiguranju).<sup>59</sup>

### 6.2. Koje odredbe potrošačkog ugovora nije dopušteno ocjenjivati



#### ističemo...

Odredbom čl. 56. ZZP-a propisano je da nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu ugovora i cijeni poštene, ako su te odredbe jasne, lako razumljive i uočljive.

Iako je odredba ovog članka usmjerena na bitne sastojke ugovora o prodaji (predmet i cijena), ista se odgovarajuće primjenjuje i na sve ugovorne odredbe o bitnim sastojcima („*essentialia negotii*“) i svih drugih potrošačkih ugovora.<sup>60</sup> Ova se odredba odnosi isključivo na ugovorne odredbe koje se odnose na bitne sastojke ugovora o prodaji (na vrstu, kvalitetu i količinu odnosno opseg robe ili usluge te na adekvatnost cijene), ali ne i na ostale sporedne odredbe kojima se predviđaju neka dodatna prava i obveze ugovornih strana u pogledu predmete ugovora i cijene. Tako bi se npr. smatrala nepoštenom ona ugovorna odredba ugovora o prodaji kojom si trgovac ostavlja pravo da bez valjanog razloga jednostrano mijenja karakteristike robe ili usluge koji su predmet ugovora, ili odredba kojom si trgovac dopušta pravo povećanja cijene, a da se istovremeno potrošaču ne daje pravo na raskid ugovora ako je stvarna cijena znatno viša od dogovorene cijene u vrijeme sklapanja ugovora. Isključenje odredbi ugovora o bitnim sastojcima potrošačkog ugovora od mogućnosti ocjenjivanja njihove dopuštenosti odnosno nedopuštenosti nije apsolutno, nego je ograničeno uvjetima da takve odredbe nije dopušteno ocjenjivati jesu li poštene ili ne, samo ako su napisane na transparentan način (jasno i za potrošača razumljivo i lako uočljivo). Ako taj uvjet nije ispunjen (npr. u odredbama koje se odnosi na cijenu, umjesto iznosa cijene, opisana je matematička formula po kojoj se cijena izračunava), tada se i takva odredba može ocjenjivati u smislu poštenosti odnosno nepoštenosti. Izuzimanje odredbi ugovora koje se odnose na predmet i cijenu ugovora ako su napisane jasno i razumljivo od podvrgavanja ocjeni poštenosti propisan je odredbom čl. 296. st. 3. ZOO-a i u odnosu na opće uvjete ugovora.

## 7. Pojedine nepoštene ugovorne odredbe

### 7.1. Općenito o popisu (listi) ugovornih odredbi koje se smatraju nepoštenim

U odredbi čl. 54. ZZP-a navedene su pojedine ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje općih pretpostavki iz čl. 53. toga Zakona (da se o ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, a ta odredba, suprotno načelu savjestnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu

u pravilima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača) mogle smatrati nepoštenom. Riječ je o popisu (tzv. „sivoj listi“) potencijalno nepoštenih odredbi, koje stoga nisu same po sebi nepoštene, već tek ako su ispunjene i pretpostavke iz općeg pravila (generalne klauzule) kojim je propisano uz ispunjenje kojih se pretpostavki neka odredba može smatrati nepoštenom. U tom smislu, „siva lista“ nepoštenih ugovornih odredbi ne obvezuje automatizmom, već je svaka odredba samo indikacija da da je riječ o nepoštenoj ugovornoj odredbi, a da je zaista i takva, treba ju podvrgnuti testu općeg kriterija nepoštenosti predviđenim čl. 53. ZZP-a.<sup>61</sup> Popis mogućih nepoštenih odredbi ne treba smatrati konačnim, što znači da se i druge odredbe (koje ovdje nisu navedene) mogu smatrati nepoštenima uz ispunjavanje ostalih pretpostavki

### 7.2. Popis („siva lista“) nepoštenih ugovornih odredbi

Uz ispunjenje pretpostavki iz čl. 53. Zakona, nepoštenim bi se primjerice mogle smatrati odredba:

- 1) o ograničenju ili isključenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom ozljedom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca (*npr. odredba koja ograničava odgovornost proizvođača u slučaju smrti ili povrede koji su posljedica neispravne robe u slučaju grube nepažnje potrošača pri uporabi robe, iako zakon za taj slučaj predviđa objektivnu odgovornost proizvođača bez obzira na nepažnju ili namjeru*);
- 2) o ograničenju ili isključenju prava koja potrošač ima pravo prema trgovcu ili nekoj trećoj osobi u slučaju potpunog ili djelomičnog neispunjenja ugovora uključujući i odredbu o isključenju prijeboja potrošačeva duga s dugom koji trgovac ima prema potrošaču (*npr. odredba prema kojoj potrošač nema pravo na uklanjanje nedostatka ako se ispоставi da je pećnica koju je kupio neispravna te se stoga ne može koristiti*);
- 3) kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činidbe, dok je ispunjenje obveze trgova uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo od volje trgovca (*npr. odredba kojom trgovac za sebe rezervira pravo na izvršenje ugovora ako i kada to on želi*);
- 4) kojom se predviđa da trgovac zadrži plaćeno od strane potrošača kada ovaj odluči da neće sklopiti odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predviđa za potrošača ako trgovac ne želi sklopiti odnosno ne ispuni ugovor (*npr. odredba na temelju koje su sva znatna prethodna plaćanja ili predujam u potpunosti bespovratni, bez obzira na okolnost zbog kojih trgovac ne može ispuniti ugovor, ali kada potrošač otkáže bez opravdanja ugovor zbog čega trgovac kao posljedicu pretrpi gubitak, potrošaču se ne predviđa povratak svih prethodnih plaćanja*);
- 5) kojom se potrošač obvezuje platiti naknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete (*npr. odredba kojom se od potrošača zahtijeva plaćanje vrlo visokih troškova skladištenja robe ako je ne preuzme u ugovoreno vrijeme*);
- 6) kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača (*npr. odredba kojom se potrošaču ne dopušta otkazivanje ugovora u bilo kojim okolnostima, ili je isto dopušteno samo uz suglasnost trgovca*);
- 7) kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio;
- 8) kojom se trgovca ovlašćuje da otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja razumnoga otkaznog

<sup>59</sup> Mr.sc. Baretić, M., op.cit (bilj. 44)

<sup>60</sup> Mr.sc. Baretić, M., op.cit. (bilj. 44.)

<sup>61</sup> Mr.sc. Baretić, M., op.cit (bilj. 44.)

roka, osim kad postoje opravdani razlozi za otkaz (npr. odredba kojom trgovac za sebe rezervira pravo raskida ugovora o pružanju pristupa internetu bez otkaznog roka—čime potrošaču ne dopušta dovoljno vremena da pronađe drugog pružatelja prije isteka ugovora, uz iznimku ozbiljnih okolnosti koje podrazumijevaju stvarni rizik od gubitka ili štete za trgovca ili za druge ako ugovor ostavi na snazi);

- 9) kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produljiti ako potrošač i ne izjavi prije prestanka ugovora da ne želi produljenje ugovora, a rok u kojem potrošač to može izjaviti je nerazumno kratak (npr. odredba koja navodi da potrošač može otkazati automatsko produljenje ugovora koje istječe 1. srpnja, do 3. srpnja iste godine);
- 10) kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom (npr. odredba kojom se upućuje na odredbe o posebnim uvjetima u drugom dokumentu koji nije dostupan potrošaču te se navodi da se potrošač neopozivo obvezao i na te uvjete);
- 11) kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga (odredba kojom trgovac za sebe rezervira pravo na jednostranu izmjenu troškova pretplate na dnevne novine bez valjanog razloga koji bi bio već naveden u samom ugovoru);
- 12) kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja obilježja proizvoda koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga (odredba kojom trgovac za sebe rezervira pravo pružanja potrošaču usluge interneta s bitno nižom brzinom od one prvotno dogovorene, bez valjanog razloga);
- 13) kojom se cijena proizvoda utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u obama slučajevima ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora (odredba kojom se omogućava trgovcu da sam dvostruko uveća mjesečnu naknadu za teretanu nakon što potrošač sklopi godišnji ugovor o pretplati, bez davanja potrošaču prava da raskine ugovor);
- 14) kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodani proizvod ili pružena usluga u skladu s ugovorom (npr. odredba koja dopušta trgovcu da sam odluči je li odgovoran za rad računala kojeg je prodao potrošaču);
- 15) kojom se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredbi ugovora (odredba prema kojoj je propisano da se u slučaju dvojbe o značenju pojedinih ili svih ugovornih odredbi, odredba ima tumačiti na način kako to odredi trgovac);
- 16) kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se dužnost poštovanja tih obveza uvjetuje ispunjenjem određenih formalnosti (npr. odredba koja navodi da trgovac neće biti odgovoran za komercijalno jamstvo koje je dao njegov zastupnik);
- 17) kojom se obvezuje potrošača na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i kada trgovac ne ispuni svoje ugovorne obveze (odredba koja od potrošača zahtijeva da nastavi s plaćanjem čak i kada odgovarajuća roba nije isporučena ili usluga nije pružena kako je ugovoreno);
- 18) kojom se trgovcu dopušta da, bez prethodnog pristanka potrošača, prenese prava i obveze iz ugovora na treću osobu, ako se potrošač time dovodi u nepovoljni položaj (npr. odredba ko-

jom trgovac za sebe rezervira pravo prijenosa svojeg poslovanja na drugog trgovca, dopuštajući pritom drugom trgovcu da skрати trajanjem komercijalnog jamstva koje je prvotno dano potrošaču za kupljeni proizvod s 5 na 3 godine);

- 19) kojom se isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, a poglavito odredba kojom se obvezuje potrošača na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena mjerodavnim pravom, odredba koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokaza prebacuje na potrošača kada bi, prema mjerodavnom pravu, teret dokaza bio na trgovcu (npr. odredba kojom se potrošač obvezuje da će prije pokretanja sudskog postupka zbog nastalog spora, isti najprije pokušati riješiti izvansudskim putem).

## 8. Pravne posljedice nepoštene ugovorne odredbe

Pravne posljedice nepoštene ugovorne odredbe u potrošačkom ugovoru propisane su odredbom čl. 59. ZZP-a u općim uvjetima, odredbom čl. 296.st.1. ZOO-a.



### ističemo...

Nepoštena ugovorna odredba je ništetna, pri čemu ništetnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništetnost i samog ugovora ako on može opstati bez ništetne odredbe (čl.59. Zakona).

Navedenom se odredbom naš zakonodavac odlučio da je potrošački ugovor ili opći uvjeti koji sadrže nepoštene odredbe djelomično ništavi.

Prema čl. 296. st. 1. ZOO-a ništetne su i odredbe općih uvjeta ugovora, koje, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, prouzroče očiglednu neravnopravnost u pravima i obvezama strana na štetu suugovaratelja sastavljača općih uvjeta ili ugrožavaju postizanje svrhe sklopljenog ugovora, pa čak i ako je opće uvjete koje sadržavaju takve odredbe, odobrilo nadležno tijelo.

U kojim se drugim slučajevima svaki ugovor smatra ništavim propisano je odredbom čl. 322. st. 1. ZOO-a. Tom je odredbom propisano da je ništetan (svaki) ugovor koji je protivan Ustavu RH, prisilnim propisima ili moralu društva, osim ako cilj povrijeđenog pravila ne upućuje na neku drugu pravnu posljedicu ili ako poseban zakon u određenom slučaju ne propisuje što drugo. Nema sumnje da su i odredbe u potrošačkim ugovorima i u općim uvjetima (poslovanja) koje su protivne načelu savjesnosti i poštenja te načelu ravnopravnosti ugovornih strana, ujedno protivne i odredbama ZZP-a i ZOO-a kao prisilnim propisima kojima se uređuje zaštita potrošača i obveznopravni (ugovorni i izvanugovorni) odnosi, te su stoga takve odredbe i na temelju odredbe čl. 322. st.1. ZOO-a ništetne. No, i odredbom čl. 324. ZOO-a propisano je da ništetnost odredbe ugovora ne povlači (ujedno i) ništetnost ugovora u cjelini, ako on može opstati bez ništetne odredbe i ako ona nije bila uvjet ugovora ni odlučujuća pobuda zbog koje je ugovor sklopljen (tzv. djelomična ništavost).

## 9. Inspekcijski nadzor i prekršajne sankcije

Javnopravna zaštita osnovnih prava potrošača utvrđenih odredbama ZZP-a provodi se kroz obavljanje inspekcijskog nadzora nad poslovanjem trgovaca kako bi se utvrdilo pridržava li se nadzirani tr-



govac obveza i zabrana propisanih tim Zakonom. Inspekcijski nadzor nad provođenjem ZZP-a, sukladno čl. 141. ovoga Zakona obavljaju tržišni inspektori Državnog inspektorata i to po službenoj dužnosti. Pritom, zaprimljene predstavke (prijava) potrošača u kojima su navedeni podaci o prijavitelju, a kojima se ukazuje na postupanja protivno propisima (npr. trgovca koji primjenjuje u potrošačkom ugovoru nepoštenu ugovornu odredbu ili više njih) mogu se koristiti kao povod za obavljanje inspekcijskog nadzora.<sup>62</sup>

### 9.1. Postupanje po predstavci potrošača

Nadležni tržišni inspektor uzet će u obzir predstavku potrošača nakon što je potrošač iscrpio pravni put iz čl. 10. ZZP-a (trgovcu podnio pisani prigovor u kojem ukazuje na nepravilnost odnosno nezakonitost postupanja, a na koji mu trgovac nije pisano odgovorio u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora ili je nepovoljno odgovorio). Predstavka potrošača osim imena, prezimena i adrese potrošača mora sadržavati i podatke o trgovcu (naziv tvrtke i sjedište) za kojeg se tvrdi da je povrijedio pojedinačno pravo potrošača te činjenice koje ukazuju na tu povredu (npr. ukazuje se na jednu ili više nepoštenih ugovora u potrošačkom ugovoru), odgovor trgovca na pisani prigovor potrošača ili podneseni pisani prigovor ako trgovca na isti nije odgovorio u propisanom roku te datum i potpis potrošača odnosno njegovog punomoćnika. Ako nadležni inspektor zaprimi predstavku potrošača u kojoj nisu dostavljeni prethodno navedeni podaci zbog čega inspektor ne može po istoj postupiti (pokrenuti inspekcijski nadzor nad poslovanjem prijavljenog trgovca), pisanim putem obavijestit će potrošača da nadopuni predstavku u roku koji odredi nadležni inspektor, ali koji ne može biti dulji od deset dana, uz upozorenje na pravne posljedice ako dopunu predstavke ne dostavi u određenom roku (ne postupanje po predstavci ako se po istoj ne može postupiti zbog nedovoljno informacija o povredama ZZP-a). Nadležni inspektor može na osnovu zaprimljene predstavke potrošača, prije pokretanja inspekcijskog postupka nad trgovcem, pisanim putem zatražiti izjašnjavanje trgovca u odnosu na sadržaj predstavke potrošača odnosno izjašnjavanje hoće li će udovoljiti zahtjevu potrošača. Trgovac je dužan u roku koji odredi nadležni inspektor, ali koji ne može biti dulji od deset dana od dana zaprimanja zatraženog izjašnjavanja, pisanim putem dostaviti očitovanje na zahtjev nadležnog inspektora. Ako se trgovac u svom očitovanju izjasni da nije suglasan sa zahtjevom potrošača (smatra da nije u potrošačkom ugovoru primijenio nepoštenu ugovornu odredbu), nadležni inspektor može pokrenuti inspekcijski postupak po službenoj dužnosti.

### 9.2. Prekršajne sankcije

Odredbom čl. 149. st.1. toč. 58. ZZP-a propisano je da će se novčanom kaznom<sup>63</sup> u iznosu od 1.327,23 do 2.654,46 eura kazniti za prekršaj trgovac – pravna osoba, a u iznosu od 1.327,23 do 1.990,84 eura i odgovorna osoba u pravnoj osobi odnosno u iznosu od 663,61 do 1.990,84 eura trgovac obrtnik, ako je s potrošačem sklopio ugovor čije odredbe sadrže nepoštenu ugovornu odredbu ili više njih.

U svrhu prekršajnog sankcioniranja trgovca počinitelja prekršaja, nadležni tržišni inspektor obvezan je najkasnije u roku od 15 dana od završetka inspekcijskog nadzora, podnijet mjesno nadležnom općinskom sudu optužni prijedlog odnosno izdati prekršajni nalog u kojem će trgovcu izreći novčanu kaznu. Iznimno, ako su ispunjeni uvjeti

za primjenu oportuniteta (oslobođenje od prekršajnog progona) iz čl. 148. ZZP-a inspektor neće prekršajno procesuirati trgovca. Tom je odredbom propisano da inspektor neće prekršajno procesuirati počinitelja prekršaja: a) ako trgovac tijekom inspekcijskog nadzora ili do donošenja rješenja otkloni nepravilnosti i nedostatke odnosno posljedice tih nepravilnosti i nedostataka – što inspektor mora utvrditi u zapisniku; b) ako je inspektor u svrhu otklanjanja utvrđenih nedostataka i nepravilnosti donio rješenje, a trgovac je postupio po izvršnom rješenju ili je postupio prije nego rješenje postane izvršno; c) ako e za povredu Zakona nije propisano donošenje rješenja, a trgovac očitovanjem na zapisnik inspektora, preuzme obvezu da u određenom roku otkloni nepravilnosti i nedostatke utvrđene u inspekcijskom nadzoru za koje nije propisana upravna mjera – u tu svrhu inspektor nadziranom trgovcu izdaje pisanu naredbu u kojoj točno odredi preuzetu obvezu i rok za njeno izvršenje, tu naredbu izvršio u roku i na način utvrđen u naredbi; d) da za utvrđenu povredu Zakonom nije propisano izricanje upravne mjere zabrane; e) da se ne radi o prekršajima iz čl. 149.st.1.toč.49. ZZP-a (primjenjivanju nepoštenih poslovnih prakse) i čl. 150. ZZP-a (prekršajima kojima je nanijeta šteta kolektivnim interesima i pravima potrošača); i e) te u svim slučajevima ponavljanja istog prekršaja u roku od godinu dana.

Ako je trgovac prekršajem iz čl. 149. st.1. toč. 58. ZZP-a (primjena nepoštenih ugovornih odredbi u potrošačkom ugovoru) nanio štetu kolektivnim interesima i pravima potrošača (tzv. raširena povreda ili raširena povreda s dimenzijom EU) tada je inspektor obvezan prekršajno procesuirati trgovca počinitelja prekršaja prema odredbi čl. 150. ZZP-a (ne primjenjuje se načelo oportuniteta).

## 10. Zaključak

U svakom ugovornom odnosu, pa tako i u potrošačkom ugovornom odnosu, ugovorne strane (trgovac i potrošač) trebaju biti ravnopravne te se pridržavati načela savjesnosti i poštenja. Budući su u potrošačkom ugovornom odnosu potrošači kao skupina i jedna od ugovornih strana u pravno slabijem položaju u odnosu na trgovce koji djelatnost obavljaju u sklopu svoje profesije, trgovci ne bi smjeli koristiti takvo stanje i u unaprijed forumilarne ugovore i/ili opće uvjete poslovanja unositi jednu ili više nepoštenih odredbi. Kako bi se potrošači zaštitili od takvog poslovanja trgovca, odredbama Zakona o zaštiti potrošača propisano je da se ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra nepoštenom, ako suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača. Tim je Zakonom propisano da se u slučaju dvojbe ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače uvijek u smislu koji je povoljniji za potrošače. Nepoštena ugovorna odredba ex lege je ništetna, međutim ništetnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništetnost i samog ugovora ako on može opstati bez ništetne odredbe.

#### Literatura:

- 1) Gorenc, V., Osnove statusnog i ugovornog trgovačkog prava., Zagreb, 2005.
- 2) Klarić, P., Vedriš, M., Građansko pravo, Narodne novine d.d., 2006.
- 3) Mr.sc. Baretić Marko., Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima, Suvremeno poduzetništvo br. 12/03 (str. 135 -143.),
- 4) Dr.sc. Ana Pošćić, Nepoštena klauzula u potrošačkim ugovorima, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, god. 43., 2/2006., str. 165-190,
- 5) Doc. dr. sc. Silvija Petrić, O pretpostavkama obvezatnosti općih uvjeta ugovora, Pravo i porezi (PIP) br. 10/01 (str. 31–37),
- 6) Consumer Law Training for European SMEs, Modul 4., Nepoštena poslovna praksa i nepošteni uvjeti u potrošačkim ugovorima ([https://www.consumerlawready.eu/sites/default/files/2018-03/CLR\\_Module\\_4\\_CROATIAN\\_0.pdf](https://www.consumerlawready.eu/sites/default/files/2018-03/CLR_Module_4_CROATIAN_0.pdf)), (datum pristupanja 20.9.2024.)

62 Čl. 58. st.2. Zakona o Državnom inspektoratu (Nar. nov., br. 115/18., 117/21. i 67/23.).

63 U ZZP su novčane kazne i dalje navedene u kunama, a za potrebe ovog članka iznosi su preračunati u eure primjenom fiksnog tečaja konverzije 1 EUR = 7.53450 kn.