



SUD
EUROPSKE UNIJE

SUD I PRAVA POTROŠAČA



UVOD

Od 1952. Sud Europske unije brine se o poštovanju i pravilnoj primjeni prava Unije u državama članicama. Tijekom tog razdoblja donosio je presude koje su ojačale europsku integraciju, istodobno dodjeljujući građanima, a osobito potrošačima, sve veća prava. Na sljedećim stranicama prikazane su neke od najvažnijih presuda Suda, raspoređene po temama.

Ni u jednom od predmeta iznesenih u ovoj brošuri Sud nije sam stvorio prava o kojima je riječ, nego ih je izveo ili pojasnio tumačeći uredbe ili direktive Unije.



PREHRAMBENI PROIZVODI I PIĆA



Prehrana je danas u središtu pozornosti potrošača, koji žele biti točno informirani o prehrambenim proizvodima i pićima koje kupuju te pridaju sve veću pažnju uravnoteženom zdravlju.



PREHRAMBENI PROIZVODI I PIĆA



Oznake na pakiranjima

Sud je 2015. podsjetio da potrošači moraju imati na raspolaganju točne, neutralne i objektivne informacije. Tako, ako pakiranje nekog proizvoda upućuje na sastojak koji se zapravo ne nalazi u proizvodu, kupac može biti doveden u zabludu, čak i ako je popis sastojaka točan. To je bio slučaj s jednim voćnim čajem na čijem su pakiranju bili slikovni prikazi malina i cvjetova vanilije, iako taj čaj nije sadržavao nijedan prirodni sastojak tog voća (presuda od 4. lipnja 2015., Teekanne, C-195/14).

Osim toga, udio natrija naznačen na pakiranju boca mineralne vode mora odražavati ukupnu količinu natrija u svim njegovim oblicima (stolna sol i natrijev bikarbonat). Naime, potrošač bi mogao biti doveden u zabludu ako je za vodu naznačeno da ima nizak sadržaj soli, a bogata je natrijevim bikarbonatom ([presuda od 17. prosinca 2015., Neptune Distribution, C-157/14](#)).



PREHRAMBENI PROIZVODI I PIĆA

Navodi o zdravlju i oznake

Sud je 2017. smatrao da je Komisija s pravom odbila uporabu određenih navoda o zdravlju za potrebe prodaje šećera glukoze, kao što su „glukoza doprinosi dobrom funkcioniranju metabolizma energije” ili „glukoza pomaže kod fizičke aktivnosti”. Takvi navodi, naime, potiču konzumaciju šećera, što nije u skladu s općeprihvaćenim načelima prehrane i zdravlja ([presuda od 8. lipnja 2017., Dexto Energy/Komisija, C-296/16 P](#)).

Usto, isključivo biljni proizvodi u načelu se ne mogu stavljati na tržište s oznakama namijenjenima proizvodima koji su u biti životinjskog podrijetla – primjerice „mlijeko”, „šlag”, „maslac”, „sir” ili „jogurt”. Tako se poduzetnik ne može koristiti oznakama „sojino mlijeko”, „maslac od tofua” ili „biljni sir”, uz određene iznimke koje postoje u propisima Unije, kao što je „krema od riže” ([presuda od 14. lipnja 2017., Tofu Town.com, C-422/16](#)).



**NEPOŠTENE
POSLOVNE PRAKSE**

Pravo Unije zabranjuje nepoštene, zavaravajuće ili agresivne poslovne prakse koje mogu utjecati na ekonomsko ponašanje potrošača. Sud je u vezi s tim razvio bogatu sudsku praksu čiji su primjeri navedeni u nastavku.



**NEPOŠTENE
POSLOVNE PRAKSE**

Zajedničke ponude

Države članice ne mogu u potpunosti zabraniti zajedničke ponude nekog prodavatelja potrošaču (kao što je to, primjerice, benzinska crpka koja nudi tri tjedna besplatne pomoći na cesti za svako punjenje od najmanje 25 litara). Naime, zajedničke ponude ne mogu se u svim situacijama smatrati nepoštenim poslovnim praksama ([presuda od 23. travnja 2009., VTB-VAB i Galatea, C-261/07 i C-299/07](#)).

Zajednička ponuda koja se sastoji od računala opremljenog predinstaliranim programima sama po sebi ne čini nepoštenu poslovnu praksu. Osim toga, nenavođenje cijene za svaki od predinstaliranih računalnih programa ne može se smatrati zavaravajućom poslovnom praksom jer cijena različitih programa nije bitna informacija za potrošača ([presuda od 7. rujna 2016., Deroo-Blanquart, C-310/15](#)).



NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE

Agresivne i zavaravajuće poslovne prakse

Zabranjene su agresivne prakse prodavatelja robe i ponuditelja usluga koje kod potrošača izazivaju pogrešan dojam da je osvojio nagradu, dok zapravo mora pretrpjeti određen trošak kako bi je primio. To je osobito slučaj s reklamama koje kod adresata izazivaju dojam da je osvojio krstarenje, dok za primanje nagrade mora platiti osiguranje i dodatak za kabinu kao i snositi troškove hrane i pića i lučkih pristojbi tijekom putovanja ([presuda od 18. listopada 2012., Purely Creative, C-428/11](#)).

I fondovi zdravstvenog osiguranja iz zakonskog sustava mogu biti odgovorni za nepoštene poslovne prakse. Tako je riječ o zavaravajućoj praksi ako fond zdravstvenog osiguranja svojim članovima navodi da bi mogli imati financijske nepogodnosti ako promijene fond ([presuda od 3. listopada 2013., Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12](#)).

Naposljetku, cijena poziva prema telefonskom broju postprodajnog servisa ne smije prelaziti cijenu uobičajenog poziva, inače je riječ o nepoštenoj poslovnoj praksi ([presuda od 2. ožujka 2017., Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15](#)).



NARUČIVANJE POŠTOM

Dolaskom digitalnog doba naručivanje poštom postalo je učestala transakcija u svakodnevnom životu. Sud je više puta pojasnio prava koja potrošači imaju u okviru takvih prodajnih ugovora.

Troškovi slanja robe ne mogu se staviti na teret potrošaču ako je on iskoristio svoje pravo odustajanja (pravo koje treba iskoristiti u roku od najmanje sedam radnih dana računajući od dana prodaje). S druge strane, potrošaču se mogu pripisati troškovi vraćanja robe ([presuda od 15. travnja 2010., Heinrich Heine, C-511/08](#)).

Osim toga, potrošač koji se koristi svojim pravom odustajanja nije dužan nadoknaditi štetu prodavatelju za uporabu robe, osim ako je tu robu rabio na nerazuman način. Naime, učinkovitost prava odustajanja bila bi dovedena u pitanje kad bi potrošač morao platiti naknadu samo zato što je pregledao i isprobao robu koju je primio poštom ([presuda od 3. rujna 2009., Pia Messner, C-489/07](#)).



NEISPRAVNI PROIZVODI

Sud je također imao priliku pojasniti prava potrošača kad proizvod koji im je isporučen nije u skladu s ugovorenim.

Sud je 2015. podsjetio da se za nesukladnost koja se pojavi u roku od šest mjeseci od isporuke robe smatra da je postojala u trenutku isporuke. Tako da, iako je potrošač dužan dokazati postojanje nesukladnosti i činjenicu da se ona pojavila u roku od šest mjeseci, ne mora dokazivati uzrok te nesukladnosti ili to da je ona pripisiva prodavatelju ([presuda od 4. lipnja 2015., Froukje Faber, C-497/13](#)).

U slučaju zamjene neispravnog proizvoda, potrošač ne mora nadoknaditi štetu prodavatelju za to što se koristio neispravnim proizvodom ([presuda od 17. travnja 2008., Quelle, C-404/06](#)). Nadalje, prodavatelj je obavezan ukloniti neispravan proizvod i postaviti zamjenski ili snositi troškove koji su za to potrebni ([presuda od 16. lipnja 2011., Gebr. Weber i Putz, C-65/09 i C-87/09](#)).

Naposljetku, ako nema znanstvenog konsenzusa, neispravnost cjepiva i uzročna veza između njega i neke bolesti mogu se dokazati skupom ozbiljnih, preciznih i dosljednih indicija, kao što su razdoblje između primanja cjepiva i nastanka bolesti, nepostojanje prethodnih naznaka u vezi s tom bolešću u osobnoj i obiteljskoj anamnezi cijepjene osobe i postojanje znatnog broja utvrđenih slučajeva nastanka bolesti ([presuda od 21. lipnja 2017., W i dr., C-621/15](#)).



UGOVORI O OSIGURANJU

Ugovori o osiguranju u današnje su vrijeme neizbježni. Sud je također bio pozvan pojasniti pravila o tim ugovorima.

Sud je 2011. smatrao da uzimanje u obzir spola osigurane osobe kao čimbenika rizika u ugovorima o osiguranju predstavlja diskriminaciju. Zbog toga su u Uniji od 21. prosinca 2012. u primjeni spolno neutralne premije i usluge ([presuda od 1. ožujka 2011., Association belge des consommateurs Test-Achats i dr., C-236/09](#)).

U ugovoru o osiguranju također se mora transparentno, precizno i razumljivo objasniti način funkcioniranja osiguranja, tako da potrošač može procijeniti njegove ekonomske posljedice ([presuda od 23. travnja 2015., Jean-Claude Van Hove, C-96/14](#)).

Konačno, prodavatelji zrakoplovnih putovanja nemaju pravo automatski uključiti osiguranje za slučaj otkazivanja leta u cijenu karte. Naime, takvo je osiguranje opcijska doplata koja se mora jasno navesti na početku postupka rezervacije, a njezino prihvaćanje mora biti posljedica izričitog postupka pristajanja kupca ([presuda od 19. srpnja 2012., ebooker.com Deutschland, C-112/11](#)).



**PRODAJA
OD VRATA DO VRATA**

Pravo Unije također štiti prava potrošača koji sklapaju ugovore u sklopu prodaje od vrata do vrata. Sud je imao priliku odlučivati o više slučajeva u tom području, osobito kad je riječ o pravu svakog potrošača na raskid ugovora u roku od sedam dana od njegova sklapanja.

Potrošač koji sklopi ugovor o kreditu u okviru prodaje od vrata do vrata ne gubi pravo na raskid ako nije bio obaviješten o postojanju tog prava. Tako se potrošač koji nakon pet godina sazna da je imao pravo na raskid, a banka ga o tome nije obavijestila u trenutku sklapanja ugovora, može koristiti tim pravom ([presuda od 13. prosinca 2001., Heininger, C-481/99](#)).

Isto tako, ako banka nije obavijestila potrošača o njegovu pravu na raskid ugovora o kreditu sklopljenom u okviru prodaje od vrata do vrata, ona mora snositi rizik povezan s odnosnim financijskim ulaganjem ([presuda od 25. listopada 2005., Schulte, C-350/03 i C-229/04](#)).



NEPOŠTENI UVJETI

Jednom direktivom prava Unije predviđeno je da potrošači nisu vezani nepoštenim uvjetima koji su dio ugovora sklopljenog s prodavateljem robe ili pružateljem usluge. Sud je u mnogim predmetima u ovom području pojasnio doseg odredaba te direktive.

Sud je najprije pojasnio da nacionalni sud mora po službenoj dužnosti ispitati moguću nepoštenost neke ugovorne odredbe. To pravilo, koje se također primjenjuje na stečajne postupke, ne znači da sud može izmijeniti sadržaj odredbe, nego je može jedino izuzeti iz primjene ([presude od 4. lipnja 2009., Pannon GSM, C-243/08; od 21. travnja 2016., Radlinger i Radlingerová, C-377/14; od 14. lipnja 2012., Banco Español de Crédito, C-618/10](#)).

Osim toga, nije moguće vremenski ograničiti učinke ništavosti ugovornih odredaba o najnižoj kamatnoj stopi (odredba koja obvezuje potrošača na plaćanje minimalnih kamata) uvrštenih u ugovore o hipotekarnom kreditu sklopljene s potrošačima ([presuda od 21. prosinca 2016., Gutiérrez Naranjo, C-154/15, C-307/15 i C-308/15](#)). Naposljetku, kada financijska institucija odobrava kredit u stranoj valuti, ona mora zajmoprimcu pružiti dovoljno informacija kako bi mu omogućila donošenje razborite i informirane odluke ([presuda od 20. rujna 2017., Andrić i dr., C-186/16](#)).





SUD
EUROPSKE UNIJE

Uprava za komunikaciju
Odjel za publikacije i elektroničke medije

Lipanj 2018.

