

Predmet C-536/20

**Sažetak zahtjeva za prethodnu odluku u skladu s člankom 98. stavkom 1.
Poslovnika Suda Europske unije**

Datum podnošenja:

22. listopada 2020.

Sud koji je uputio zahtjev:

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Litva)

Datum odluke kojom se upućuje zahtjev:

21. listopada 2020.

Podnositelj revizije:

UAB Tiketa

Druge stranke u revizijskom postupku:

M. Š.,

VšĮ Baltic Music

Predmet glavnog postupka

Ovaj se predmet odnosi na spor u vezi s povratom iznosa koji je potrošač platio za karte za događanje i s naknadom pretrpljene neimovinske štete zbog otkazivanja događanja.

Predmet i pravna osnova zahtjeva za prethodnu odluku

Tumačenje odredbi Direktive 2011/83 o pojmu trgovca; članak 267. treći stavak Ugovora o funkcioniranju Europske unije

Prethodna pitanja

1. Treba li pojam trgovca definiran u članku 2. točki 2. Direktive 2011/83 tumačiti na način da se osoba koja djeluje kao posrednik kada potrošač kupuje kartu, može smatrati trgovcem vezanim obvezama predviđenim Direktivom

2011/83, a time i stranom ugovora o prodaji ili ugovora o pružanju usluga od koje potrošač može imati potraživanja ili protiv koje može podnijeti tužbu?

1.1. Je li za tumačenje pojma trgovac definiranog u članku 2. točki 2. Direktive 2011/83 relevantno je li osoba koja djeluje kao posrednik kad potrošač kupuje kartu, prije nego što je ugovor na daljinu postao obvezujući za potrošača, potonjem pružila, na jasan i razumljiv način, sve informacije o trgovcu nalogodavcu predviđene člankom 6. stavkom 1. točkama (c) i (d) Direktive 2011/83?

1.2. Treba li smatrati da je posredovanje obznanjeno ako osoba koja sudjeluje u postupku kupnje karata, prije nego što ugovor na daljinu postane obvezujući za potrošača, pruži informaciju o nazivu i pravnom obliku trgovca nalogodavca, kao i informaciju da trgovac nalogodavac u potpunosti preuzima odgovornost za događanje, njegovu kvalitetu, sadržaj i pružanje informacija o njemu, te naznači da ona djeluje samo kao distributer karata i predstavlja poznatog zastupnika?

1.3. Može li se pojam trgovca definiran u članku 2. točki 2. Direktive 2011/83 tumačiti na način da se, uzimajući u obzir pravni odnos dvojake usluge (distribucija karata i organizacija događanja) između stranaka, i prodavatelj karte i organizator događanja mogu smatrati trgovcima, odnosno stranama potrošačkog ugovora?

2. Treba li zahtjev za pružanje informacija i stavljanje informacija na raspolaganje potrošaču jednostavnim i razumljivim riječima, kao što se određuje člankom 8. stavkom 1. Direktive 2011/83, tumačiti i primjenjivati na način da se obveza informiranja potrošača smatra uredno ispunjenom kada su te informacije sadržane u posrednikovim pravilima o pružanju usluga, dostupnim potrošaču na mrežnoj stranici tiketa.lt prije nego što potrošač izvrši uplatu čime potvrđuje da je upoznat s posrednikovim pravilima o pružanju usluga i preuzima obvezu pridržavanja tih pravila u sklopu uvjeta pogodbe koja se treba zaključiti putem takozvanog *click-wrap* ugovora, odnosno aktivnim označavanjem određenog polja u internetskom sustavu i pritiskom na određenu poveznicu?

2.1. Je li za tumačenje i provedbu tog zahtjeva relevantno to što informacije nisu pružene na trajnom nosaču podataka i da nema naknadne potvrde ugovora koja sadrži sve potrebne informacije u skladu s člankom 6. stavkom 1. Direktive 2011/83 na trajnom nosaču podataka, kao što se to zahtijeva u skladu s člankom 8. stavkom 7. Direktive 2011/83?

2.2. U skladu s člankom 6. stavkom 5. Direktive 2011/83, čine li informacije sadržane u posrednikovim pravilima o pružanju usluga sastavni dio ugovora na daljinu, neovisno o tome jesu li te informacije pružene na trajnom nosaču podataka i/ili o tome postoji li naknadna potvrda ugovora na trajnom nosaču podataka?

Navedene odredbe prava Unije

Članak 169. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (u daljnjem tekstu: UFEU)

Članak 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima (u daljnjem tekstu: Povelja)

Članak 1., članak 2. točka 2., članak 6. stavak 1. točke (c) i (d), članak 6. stavak 5., članak 8. stavak 1. i članak 8. stavak 7. točka (a) Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (u daljnjem tekstu: Direktiva 2011/83)

Članak 2. točka (b) Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (u daljnjem tekstu: Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi)

Navedene nacionalne odredbe

Građanski zakonik Republike Litve (u daljnjem tekstu: Građanski zakonik)

Članak 6.228¹ stavak 3. („Pojam potrošačkog ugovora i ostali pojmovi”):

„3. ‚Poduzetnik’ znači fizička ili pravna osoba ili druga organizacija, ili njezin dio, koja namjerava sklopiti ili sklapa ugovore u svrhu vlastite trgovačke odnosno poslovne djelatnosti, obrta ili slobodnog zanimanja, uključujući osobe koje djeluju u ime ili za račun poduzetnika. Pravna osoba može se smatrati poduzetnikom bez obzira na pravni oblik njezinih sastavnih dijelova.”

Članak 2.133 („Pravni učinci pogodbe koju se zaključio zastupnik”):

„1. Pogodbom koju je zaključila jedna osoba (zastupnik) u ime druge osobe (nalogodavac), otkrivajući pritom činjenicu zastupanja i ne prekoračujući dodijeljena prava, izravno se utvrđuju, izmjenjuju ili brišu prava i obveze nalogodavca iz obveznog odnosa.

2. Prava zastupnika mogu također proizlaziti iz okolnosti u kojima zastupnik djeluje (trgovac u trgovini na malo, radnik na blagajni itd.). Ako na temelju postupanja neke osobe treće strane mogu opravdano zaključiti da je ona, djelujući kao nalogodavac, odredila drugu osobu kao svog zastupnika, ugovori koje je ta osoba sklopila u ime nalogodavca obvezujući su za nalogodavca.

3. *Ako prilikom zaključenja pogodbe zastupnik ne pruži informacije da on djeluje u ime i u interesu nalogodavca, nalogodavac stječe prava i preuzima obveze koje proizlaze iz te pogodbe samo ako je druga ugovorna strana u toj pogodbi mogla shvatiti na temelju okolnosti svojeg zaključka da je pogodba zaključena sa zastupnikom, ili ako je identitet osobe s kojom je zaključena pogodba bio nevažan za navedenu ugovornu stranu.*

[...]”

Članak 2. stavak 24. („Ključni pojmovi iz ovog zakona”) Zakona Republike Litve o zaštiti prava potrošača (na ovaj je predmet primjenjiva verzija koja je bila na snazi od 11. studenoga 2017. do 1. kolovoza 2018.; u daljnjem tekstu: Zakon o zaštiti potrošača):

„24. ‚Poduzetnik’ znači fizička ili pravna osoba ili druga organizacija, ili njezin dio, koja namjerava sklopiti ili sklapa ugovore u svrhu vlastite trgovačke odnosno poslovne djelatnosti, obrta ili slobodnog zanimanja, uključujući osobe koje djeluju u ime ili za račun poduzetnika. Pravna osoba može se smatrati poduzetnikom bez obzira na pravni oblik njezinih sastavnih dijelova.”

Kratak prikaz činjeničnog stanja i postupka

- 1 Podnositelj revizije M. Š. kupio je putem interneta od društva Tiketa karte za predstavu koju je organizirao Baltic Music (u daljnjem tekstu: organizator događanja). Tiketa se bavi distribucijom karata za događanja (koncerti, predstave i druga događanja) koje organiziraju treće strane. Sâma Tiketa nije uključena u djelatnosti organizacije događanja.
- 2 Mrežna stranica društva Tiketa sadržavala je informacije o tome da događanje organizira Baltic Music i da je Baltic Music organizator događanja koji u potpunosti preuzima odgovornost za događanje i njegovu kvalitetu, sadržaj, kao i za sve informacije koje se pružaju u vezi s događanjem. Sâmo društvo Tiketa spominjalo se kao distributer karata koji djeluje kao poznati zastupnik [„atsiskleides tarpininkas”; doslovno „poznati posrednik”] (iako nacionalno pravo obično upotrebljava pojam „atstovas” (zastupnik) uvijek kada se ugovor sklapa u ime ili za račun druge osobe).
- 3 Javno dostupne informacije o događanju nisu navodile ništa više o tome tko je ugovorna strana ili o postupku povrata iznosa cijene karata ako događanje bude otkazano. Informacije o pružatelju usluge i o povratu cijene karata sadržane su u pravilima o pružanju usluga objavljenim na Tiketinoj mrežnoj stranici. Ni ta pravila niti potvrda o sklapanju ugovora koja bi sadržavala informacije iz navedenih pravila, potrošaču nisu bile pružene na trajnom nosaču podataka. Dio pravilâ o pružanju usluga (uključujući informacije prema kojima je u slučaju otkazivanja događanja organizator dužan u potpunosti preuzeti odgovornost za povrat iznosa cijene karata) bio je naime sadržan na karti generiranoj odmah nakon što je podnositelj revizije izvršio uplatu.

- 4 Kada je došao na događanje, M. Š. je saznao da se ono neće održati. Stoga je Tiketi uputio zahtjev za povrat iznosa cijene karte i nastalih putnih troškova, kao i za naknadu neimovinske štete. Tiketa je odgovorila da nije odgovorna za otkazivanje događanja i savjetovala je potrošaču da se obrati Baltic Musicu. Potonji je u potpunosti ignorirao zahtjeve.
- 5 M. Š. je potom podigao tužbu kojom je tražio da se tuženicama Tiketi i Baltic Musicu naloži solidarno plaćanje naknade za pretrpljenu imovinsku i neimovinsku štetu. Prvostupanjski je sud djelomično usvojio tužbeni zahtjev i tužitelju dodijelio dio iznosa koje je potraživao od Tikete. Tiketa je podnijela žalbu, ali ona nije prihvaćena. Tiketa je zatim podnijela reviziju sudu koji je uputio zahtjev [Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Vrhovni sud Litve)].

Glavni argumenti stranaka iz glavnog postupka

- 6 Tiketa tvrdi da je ona javno poznati zastupnik koji pruža usluge distribucije karata u ime organizatora događanja. Tvrdi da kupnju karata treba smatrati sklapanjem ugovora između osobe M. Š. i organizatora događanja i da je u trenutku sklapanja ugovora ona zastupala organizatora događanja. Tiketa smatra da nije odgovorna ni za koju od okolnosti koje se odnose na događanje, uključujući njegovo otkazivanje.
- 7 Nadalje, Tiketa smatra da ispunjava obvezu informiranja potrošača pružanjem informacija u sklopu pravila o pružanju usluga objavljenih na internetu. Prije plaćanja potrošač potvrđuje da je upoznat s pravilima i obvezuje se poštovati ih u sklopu uvjeta pogodbe putem *click-wrap* ugovora, odnosno aktivnim označavanjem određenog polja u internetskom sustavu i pritiskom na određenu poveznicu.

Kratko obrazloženje zahtjeva za prethodnu odluku

- 8 Pred ovo se vijeće postavljaju pitanja koja se odnose na a) tumačenje pojma trgovca i b) ispunjavanje trgovčeve obveze informiranja potrošača.

Tumačenje pojma trgovca

- 9 U ovom postupku riječ je o pitanju kako bi trebalo kvalificirati pravni odnos među ugovornim stranama, pravnom statusu posrednika i njegovim obvezama prema potrošaču.
- 10 U svojoj sudskoj praksi Sud je objasnio da značenje pojma „trgovac” treba tumačiti osobito široko, kao da se odnosi na svaku fizičku ili pravnu osobu koja obavlja djelatnost s ciljem stjecanja dobiti (presuda od 4. listopada 2018., Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, t. 30.). Nacionalni sudovi koji su razmatrali ovaj predmet također su se oslanjali na široko značenje pojma „trgovac”.

- 11 Ovo vijeće nije sigurno obuhvaća li definicija trgovca i poduzetnika koji djeluje u vlastito ime, koji se smatra ugovorno vezanim na temelju nacionalnog ugovornog prava, i osobu koja djeluje za račun druge osobe, koja se općenito ne smatra ugovornom stranom. Usporedbom različitih jezičnih verzija članka 2. točke 2. Direktive 2011/83 (engleske, francuske, njemačke i litavske) dolazi se do opravdane dvojbe vezano za litavski prijevod pojma trgovca (na litavskom „*įskaitant kiekvieną kitą asmenį*” [doslovno: „uključujući sve druge osobe”] i na engleskom „*including through any other person*” („uključujući **preko** drugih osoba”)) i njegovo odgovarajući prenošenje u nacionalnom zakonodavstvu. Uzimajući u obzir navedeno, sud koji je uputio zahtjev smatra da komparativna analiza različitih jezičnih verzija ne omogućava definiranje točnog opsega pojma trgovca.
- 12 U skladu sa sustavnim i teleološkim tumačenjem autonomnog pojma prava Unije, cilj osiguravanja visoke razine zaštite potrošača (članak 169. UFEU-a, članak 38. Povelje, članak 1. Direktive 2011/83) podrazumijeva da se i posrednik u pogodbi može smatrati trgovcem. Ni u sudskoj praksi Suda se ne isključuje ta mogućost.
- 13 Tumačeći pojam trgovca u širem kontekstu zaštite potrošača, Sud je presudio da pojam „trgovac” definiran u članku 2. točki (b) Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi i u članku 2. točki 2. Direktive 2011/83 treba ujednačeno tumačiti. Da bi se mogla smatrati trgovcem u smislu članka 2. točke 2. Direktive 2011/83, fizička ili pravna osoba mora djelovati „u svrhe povezane [s njezinom] trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću” ili „u ime ili za račun trgovca” (presuda od 4. listopada 2018., Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, t. 29. i 36.; presuda od 3. listopada 2013., Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, t. 36. i 37.).
- 14 Definicija iz članka 2. točke (b) Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi navodi na zaključak da su trgovac koji djeluje u svoje vlastito ime i osoba koja djeluje u ime ili za račun trgovca zamjenjivi subjekti koji su obuhvaćeni područjem primjene definicije „trgovca”. Navedena sudska praksa Suda stoga daje temelj za zauzimanje stajališta da područje primjene *ratione personae* Direktive 2011/83 obuhvaća kako osobu koja djeluje u u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti tako i osobu koja djeluje u ime ili za račun trgovca.
- 15 Ovo vijeće istodobno dvoji treba li tumačenje pojma trgovca biti povezano s otkrivanjem odnosa zastupanja. Člankom 6. Direktive 2011/83 određuje se da prije nego što ugovor na daljinu postane obvezujuć za potrošača, trgovac mora potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti informacije koje uključuju adresu i identitet trgovca za čiji račun djeluje te geografsku adresu mjesta u kojem trgovac posluje na koju potrošač može uputiti eventualne reklamacije. Time se postavlja sljedeće opravdano pitanje: je li relevantno za tumačenje značenja pojma trgovca je li osoba koja djeluje u ime ili za račun trgovca potrošaču pružila te informacije o trgovcu nalogodavcu? Drugim riječima, može li potrošač (kupac) imati potraživanja na temelju potrošačkog ugovora od posrednika samo ako potonji nije jasno naznačio postojanje odnosa zastupanja te je potrošača držao u pogrešnom

uvjerenju da posrednik nastupa u svojstvu prodavatelja-vlasnika odnosno stvari (kao jedne od strana potrošačkog ugovora)? (To je stajalište Sud zauzeo u svojoj presudi od 9. studenoga 2016., Wathelet, C-149/15, EU:C:2016:840; vidjeti točku 34. te presude).

- 16 Ovo vijeće također postavlja pitanje može li se pravni odnos između stranaka iz glavnog postupka smatrati pružanjem dvojake usluge (distribucije karata i organizacije događanja), što znači da se i prodavatelj karata i organizator događanja mogu smatrati trgovcima, odnosno stranama potrošačkog ugovora. Stajalište je suda koji je uputio zahtjev da u tom slučaju treba smatrati da pravni odnos između kupca, prodavatelja karata i organizatora treba smatrati odnosom koji uključuje dva ugovora: 1) ugovor o pružanju usluga između kupca karata (potrošača) i organizatora događanja, sklopljen preko zastupnika (Tikete), kojim se organizator obvezuje organizirati događanje u skladu s uvjetima navedenima na karti; i 2) ugovor između posrednika (Tikete) i kupca karata, u skladu s kojim Tiketa prodaje karte kupcu i obvezuje se pružiti bitne informacije navedene u članku 6. Direktive 2011/83.

Ispunjavanje trgovčeve obveze informiranja potrošača

- 17 Ovo vijeće također ne može sa sigurnošću utvrditi način na koji ispunjavanje trgovčeve obveze informiranja potrošača na temelju Direktive 2011/83 utječe na pravnu kvalifikaciju odnosa između stranaka i je li uredno ispunjavanje obveze informiranja potrošača u svim slučajevima neraskidivo povezano sa zahtjevom da potrošač mora dobiti potvrdu o sklapanju ugovora i predugovorne informacije na trajnom nosaču podataka.
- 18 Mora se pretpostaviti da je obveza informiranja uredno ispunjena 1) kada su pružene sve informacije navedene u članku 6. stavku 1. točkama (a) do (t) Direktive 2011/83 i 2) kada su te informacije pružene na jasan i razumljiv način. S obzirom na to da su javno dostupne informacije o događanju na mrežnoj stranici Tikete sadržavale samo dio traženih informacija, postavlja se pitanje je li u svrhu pružanja učinkovite zaštite potrošača dovoljno ako prije sklapanja ugovora na daljinu trgovac pruži detaljne informacije, uključujući informacije o pružatelju usluge i povratu cijene karata, samo u pravilima o pružanju usluga.
- 19 Takvim se pružanjem predugovornih informacija također postavlja pitanje njihove usklađenosti sa zahtjevom transparentnosti. Obveza transparentnosti sadržava dva temeljna aspekta: jasnoću, koja se odnosi na vanjske načine kojima se informacija pruža potrošaču i stoga na njezinu čitljivost i prepoznatljivost u kontekstu u kojem se transakcija odvija; i razumljivost, koja se odnosi na poseban sadržaj informacije, kojom se mora moći obavijestiti potrošača o pravnim posljedicama njegovih izbora (vidjeti mišljenje nezavisnog odvjetnika G. Pitruzzelle od 28. veljače 2019., Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:165, t. 107.).
- 20 U vezi s time, pred ovim se vijećem opravdano postavlja pitanje treba li pružanje informacija o povratu iznosa cijene karata iz pravilâ o pružanju usluga, smatrati

odgovarajućim načinom osiguravanja da potrošač nedvosmisleno shvati koja je osoba strana sklopljenog ugovora i u odnosu na koga može imati potraživanja ili podnijeti tužbu u slučaju nezadovoljavajućeg izvršenja ugovora.

- 21 Nadalje, u ovom postupku nije utvrđeno da su te informacije pružene na trajnom nosaču podataka, a nije bilo ni naknadne potvrde ugovora koja bi sadržavala sve informacije koje se na temelju članka 6. stavka 1. Direktive 2011/83 zahtijevaju na trajnom nosaču podataka.
- 22 U skladu sa sudskom praksom Suda, pojam „trajni nosač podataka” znači svaki instrument koji korisniku platnih usluga omogućuje pohranu informacija naslovljenih osobno na njega na način da budu dostupne za buduću upotrebu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje nepromijenjeno reproduciranje pohranjenih informacija (presuda od 25. siječnja 2017., BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, t. 40.).
- 23 U skladu sa sudskom praksom Suda, trajnim nosačem podataka potrošaču se mora osigurati posjedovanje informacija iz članka 6. stavka 1. Direktive 2011/83 kako bi mogao ostvarivati svoja prava ako bude potrebno. Pružanjem tih informacija samo na mrežnoj stranici poduzetnika ne ispunjavaju se zahtjevi za trajnim nosačem podataka (vidjeti presude od 5. srpnja 2012., Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, t. 42. do 44. i od 9. studenoga 2016., Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, t. 35.).
- 24 U konačnici, ovo vijeće nastoji utvrditi predstavlja li odredba članka 6. stavka 5. Direktive 2011/83 temelj za zauzimanje stajališta da pravila o pružanju usluga objavljena na mrežnoj stranici UAB Tiketa postaju sastavni dio ugovora na daljinu i, u skladu s time, mogu li se odredbe tih pravila smatrati poštenima samo ako su u njima sadržane informacije potrošaču pružene na trajnom nosaču podataka.