

# Sudska kontrola općih uvjeta poslovanja

---

**Beluhan, Stela**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:097623>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-14**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu  
Katedra za trgovačko pravo i pravo društava  
Predmet: Trgovačko pravo

Diplomski rad

## **SUDSKA KONTROLA OPĆIH UVJETA POSLOVANJA**

Mentor:

prof. dr. sc. Petar Miladin

Student:

Stela Beluhan

Zagreb, 2023.

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. POVIJESNI RAZVOJ OPĆIH UVJETA POSLOVANJA.....	2
3. IZVORI TRGOVAČKOG UGOVORNOG PRAVA.....	3
4. FORMULARNI UGOVORI (OPĆI UVJETI UGOVORA).....	6
4.1. OPĆI UVJETI POSLOVANJA.....	9
4.2. TIPSKI UGOVORI.....	10
4.3. ADHEZIJSKI UGOVORI.....	10
4.4. KLAUZULE (TERMINI).....	11
5. KONTROLA OPĆIH UVJETA POSLOVANJA.....	11
6. DIREKTIVA 93/13/EEZ O NEPOŠTENIM UVJETIMA U POTROŠAČKIM UGOVORIMA.....	14
7. ZAKON O OBVEZNIH ODNOSIMA O NIŠTETNOSTI ODREDBA U POTROŠAČKIM UGOVORIMA.....	20
8. ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA O NEPOŠTENIM ODREDBAMA U POTROŠAČKIM UGOVORIMA.....	22
9. PRAKSA HRVATSKIH SUDOVA U POSTUPCIMA U KOJIMA SE PRIMJENJUJE DIREKTIVA O NEPOŠTENIM UVJETIMA U POTROŠAČKIM UGOVORIMA..	23
10. ZAKLJUČAK.....	25
11. POPIS LITERATURE.....	27

## 1. UVOD

Opći uvjeti poslovanja su nastali kao odgovor na moderni način poslovanja poduzeća. U današnje vrijeme, masovna proizvodnja, distribucija i masovno pružanje usluga glavna su obilježja poslovanja. U takvim uvjetima, kada se u kratkom periodu sklapa velik broj ugovora, za poduzeća bi bilo nerentabilno i nepraktično sklapati pojedinačne ugovore sa svakim klijentom, te pojedinačno pregovarati o svakoj ugovornoj odredbi. Osim u velikim poduzećima, i u manjima se pojavila potreba za pojednostavljivanjem sklapanja istovrsnih ugovora koji su predmet poslovanja. Zbog toga, poduzeća donose svoje opće uvjete poslovanja, koji predstavljaju uvjete pod kojima određeno poduzeće koje ih je sastavilo, redovito posluje. Ti uvjeti predstavljaju ponudu poduzeća te uobičajeni način njegova poslovanja. Ukoliko ugovor uključuje opće uvjete poslovanja, pregovori prije sklapanja ugovora su znatno ograničeni. Oni se svode na pregovaranje samo oko bitnih elemenata ugovora kao što su rok isporuke, cijene, količinu i slično. Sve druge ugovorne stavke se unaprijed određuju u općim uvjetima poslovanja na koje se ugovor poziva. Takav način poslovanja svakako znatno ubrzava, smanjuje troškove i pojednostavljuje sklapanja pravnih poslova za razliku od pojedinačnog sklapanja ugovora koji zahtijevaju i pojedinačno pregovaranje o svakoj pojedinoj ugovornoj odredbi. Takvi unaprijed formulirani, tipizirani ugovori sklapaju se na način koji osigurava veću ekonomičnost, brzinu i standardizaciju pravnih poslova. S obzirom da se praksa općih uvjeta poslovanja uređuje na međunarodnoj razini, njihova pojednostavljenost i jednoobraznost omogućuju unos određenih općeprihvaćenih suvremenih rješenja u reguliranju pravnih odnosa, a što otklanja suprotnosti između rješenja u pojedinim nacionalnim pravnim sistemima te dovodi do približavanja i prihvaćanja rješenja koja najbolje odgovaraju potrebama poslovanja. Međutim pored svih prednosti koje opći uvjeti poslovanja donose, potrebno je sagledati i negativne učinke koje takva praksa stvara. To se ponajprije odnosi na fizičke osobe, koje spadaju u kategoriju potrošača, a posebno onih koji su manje poslovno obrazovani, te mogućim zloupotrebama i nepravednostima koje bi se prema njima mogle učiniti. Zakonodavac u takvim slučajevima štiti slabiju stranu, potrošača, te propisuje uvjete kada će se pojedine odredbe smatrati nepoštenima te proglasiti ništetnima. Ulaskom Hrvatske u Europsku uniju, pojavila se potreba za usklađivanjem nacionalnih propisa sa propisima Europske unije, te su brojni europski propisi uvršteni u naše zakone. U kontekstu općih uvjeta poslovanja, od nacionalnih propisa su značajni Zakon o obveznim odnosima te Zakon o zaštiti potrošača. Upravo se u tim zakonima nalaze odredbe Direktive o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima koje su implementirane u naše zakone, a koje ću analizirati u ovome radu.

## 2. POVIJESNI RAZVOJ OPĆIH UVJETA POSLOVANJA

Opći uvjeti poslovanja imaju dugu povijest koja seže unatrag stoljećima. Njihov razvoj prošao je kroz nekoliko ključnih faza. Trgovina ima dugu povijest koja seže tisućama godina unatrag. Prvi počeci trgovine datiraju još u doba drevnih civilizacija, kada su ljudi razmjenjivali proizvode i usluge s drugima u svojoj blizini. Trgovina se najčešće odvijala putem barter sustava, gdje su ljudi razmjenjivali dobra izravno, bez upotrebe novca. Kako su društva napredovala, trgovina se razvijala i postala složenija. Kroz povijest su se razvijale različite vrste ugovora koji su regulirali trgovinske transakcije. U drevnim civilizacijama, poput Mezopotamije i Egipta, bilježeni su zapisi o ugovorima koji su uključivali pravila i uvjete. U doba rimskog prava, razvijali su se prvi zakoni koji su se odnosili na ugovorne odnose. Pojam “pacta sunt servanda” postao je temelj na kojem se gradilo kasnije pravno razmišljanje o ugovorima i općim uvjetima poslovanja.

Tijekom vremena, trgovina je postala sve sofisticiranija, a razvoj novčanog sustava olakšao je trgovinu i omogućio šire mreže razmjene. Industrijska revolucija u 18. i 19. stoljeću donijela je velike promjene u načinu na koji se roba proizvodi, distribuira i prodaje. Time je došlo do potrebe za standardizacijom uvjeta poslovanja kako bi se olakšala i ubrzala trgovina. Tijekom industrijske revolucije, opći uvjeti poslovanja znatno su se promijenili te su predstavljali izazov. U 20. stoljeću, različite zemlje i regije počele su usvajati zakone i propise koji su regulirali ugovorne odnose, uključujući i opće uvjete poslovanja. Cilj je bio zaštititi potrošače i druge slabije strane u ugovornim odnosima od eventualnih zloupotreba. U tom razdoblju, razvoj općih uvjeta poslovanja donio je značajne promjene u načinu rada, zaštiti radničkih prava i reguliranje poslovanja.

S razvojem tehnologije, globalizacijom i internetskom trgovinom, trgovina je postala još složenija i dostupna širom svijeta, otvarajući nove mogućnosti za poslovanje i razmjenu. S razvojem interneta i digitalnih tehnologija, opći uvjeti poslovanja prilagodili su se novim izazovima i mogućnostima digitalnog tržišta. Danas, opći uvjeti poslovanja postali su uobičajena praksa u poslovanju i obično se nalaze na web stranicama tvrtki ili na drugim mjestima gdje se sklapaju ugovori. Njihova svrha je jasno definirati prava i obveze ugovornih strana kako bi se osigurala transparentnost i poštena trgovina. Razvoj općih uvjeta poslovanja u doba digitalizacije donio je brojne promjene i izazove, ali i otvorio nove mogućnosti za rast i napredak u različitim sektorima gospodarstva. Potrebno je kontinuirano pratiti tehnološke promjene i prilagoditi poslovne strategije kako bi se uspješno iskoristile prednosti digitalne ere.

### 3. IZVORI TRGOVAČKOG UGOVORNOG PRAVA

Trgovačko pravo se počelo razvijati u srednjem vijeku kao posebno pravo trgovaca (*lex mercatoria*). Osamostaljenju trgovačkog prava osobito su pridonjele okolnosti da su odnosi između trgovaca bili uređeni posebnim trgovačkim običajima, da su za rješavanje sporova među trgovcima postojali posebni trgovački sudovi te da su se u lukama i na sajmovima gdje su se trgovci sastajali, razvijala posebna pravila koja nisu bila nacionalna, nego su vrijedila u odnosima između trgovaca koji dolaze iz različitih zemalja te iz područja različitih jurisdikcija, stoga je trgovačko pravo imalo međunarodni karakter. Pojavom modernih država, u Europi se trgovačko pravo počelo kodificirati kroz nacionalne propise. Suvremeni pojam *lex mercatoria* se može definirati u širem i u užem smislu. *Lex mercatoria* u užem smislu obuhvaća pravila koja nastaju u praksi privrednika u međunarodnoj trgovačkoj sferi. To je dakle pravo koje ne stvara država kao zakonodavac. *Lex mercatoria* u širem smislu se sastoji od međunarodnih konvencija i trgovačkih običaja. To je skup pravila koji je autonoman u odnosu prema nacionalnom pravu.<sup>1</sup> Suvremeni *lex mercatoria* nastaje u poslovnoj praksi te se razvija doktrinom i praksom međunarodnih trgovačkih arbitraža te dokumentima međunarodnih asocijacija privrednika. *Lex mercatoria* poštuje i tekstove međunarodnih konvencija koje još nisu stupile na snagu, preporuke međunarodnih agencija te pravne vodiče koji se pripremaju u okviru agencija UN-a. *Lex mercatoria* ne uzima u obzir posebnosti nacionalne prakse jer se međunarodna suradnja temelji na međunarodno prihvaćenim standardima kao minimum zajedničkih pravila za međunarodne poslovne transakcije.

U trgovačkom pravu primarno postoje formalni izvori prava. Formalni izvori su pravni akti koji sadržavaju norme trgovačkog prava koje su donijela ovlaštena tijela kao što su Hrvatski sabor i različita tijela državne uprave koja donose podzakonske propise. Dok su kod autonomnog prava ovlaštena tijela sami trgovci te njihova udruženja. S obzirom da trgovačko pravo uređuje odnose različite prirode, njihovi izvori nisu istovrsni. Statusno pravo uređuje položaj trgovačkih subjekata, a uređeni su prisilnim propisima, dok se ugovorni dio uređuje voljom i aktim trgovačkih subjekata. U Republici Hrvatskoj, izvori trgovačkog prava su Ustav RH, zakoni i drugi propisi, međunarodni ugovori, autonomno pravo, sudska i arbitražna praksa te pravna znanost. Općenito, propisi su opći pravni akti koje donose nadležni državni organi, a kojima su regulirani društveni odnosi. Među njima postoji hijerarhija. Tako je Ustav RH najviši pravni i politički akt te se nalazi na vrhu hijerarhije pravnih izvora. Za izvore trgovačkog prava je u Ustavu relevantna glava o gospodarskim, socijalnim i kulturnim pravima. U čl. 49. Ustava RH,

---

<sup>1</sup> Goldštajn A.; Trgovačko ugovorno pravo: međunarodno i komparativno; Narodne novine (1991)

kao temeljna načela Ustav navodi poduzetničku i tržišnu slobodu, osiguravanje svim poduzetnicima jednaki pravni položaj na tržištu, zabranu monopola, zaštitu prava stečenog ulaganjem kapitala te slobodu iznošenja kapitala inozemnim ulagačima. Nakon Ustava, u hijerarhiji pravnih izvora se nalaze međunarodni ugovori, koji ako su sklopljeni, potvrđeni i objavljeni u skladu s Ustavom te ako su na snazi, čine dio unutarnjeg pravnog poretka RH te se po pravnoj snazi nalaze iznad zakona. Odredbe međunarodnog ugovora se mogu ukidati ili mijenjati samo na način i uz uvjete koji su predviđeni u ugovorima ili suglasno općim pravilima međunarodnog prava. Za trgovačko pravo, najvažniji međunarodni ugovor je Konvencija UN-a o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe (Bečka konvencija). Zakoni se po pravnoj snazi u hijerarhijskoj ljestvici nalaze ispod međunarodnih ugovora, a iznad podzakonskih akata (uredaba, odluka, pravilnika, zaključaka...). Od zakona je za trgovačko ugovorno pravo najvažniji Zakon o obveznim odnosima, a najvažniji podzakonski akti su provedbeni propisi kao što su uredbe za izvršenje zakona i pravilnici. Za trgovačko pravo, podzakonski propisi nisu od velike važnosti. Pod autonomnim trgovačkim pravom, podrazumijevaju se sva pravila koja potječu od samih trgovačkih subjekata, a ne od zakonodavca, ali u okviru koji im je na raspolaganje stavio zakonodavac. Autonomno trgovačko pravo čine trgovački običaji, uzance, formularni ugovori (opći uvjeti poslovanja, tipski ugovori, adhezijski ugovori) te klauzule i trgovački termini. Poslovni običaji su poslovna praksa koja je široko primijenjena pa trgovački pravni subjekti očekuju da će se ta ustaljena praksa primijeniti i pri sklapanju njihovog trgovačkog posla. Oni postoje da bi se u jednakim situacijama postupilo na jednaki način. Osnovne karakteristike trgovačkih običaja su da oni nastaju u praksi, sadržajno su detaljizirani te se razlikuju po strukama. Da bi se poslovni običaji primijenili, oni ne smiju biti suprotni Ustavu, prisilnim propisima te moraju biti u skladu sa shvaćanjima određenog kruga ljudi, struke ili trgovine općenito. Međunarodni poslovni običaji imaju prednost nad dispozitivnim propisima, ali uzance imaju prednost pred međunarodnim poslovnim običajima. Praksa razvijena među strankama je različita od trgovačkih običaja. To je način postupanja koji se razvio između točno određenih stranaka te se ti postupci primjenjuju samo na određene stranke. Prema našem ZOO-u, na obvezne odnose među trgovcima se primjenjuju oni trgovački običaji čiju su primjenu stranke ugovorile te praksa koju su međusobno razvili. U tim se obveznim odnosima također primjenjuju i trgovački običaji koje trgovci redovito primjenjuju u takvim odnosima, ako ih sudionici nisu izriječno ili prešutno isključili. U hijerarhiji se trgovački običaji nalaze iznad dispozitivnih propisa. Od običaja treba razlikovati opća načela prava priznata od civiliziranih naroda. Ona imaju univerzalni karakter iako proizlaze iz unutrašnjeg prava. Ona nisu nastala u međunarodnoj praksi, ali predstavljaju zajedničko dobro

svih civiliziranih naroda svijeta zbog svoje općenite primjene. Opća načela nisu pojedinačne norme koje su iste u različitim pravnim sustavima, nego se radi o načelima kao općoj formulaciji postojećih norma. Za njihovu primjenu nije potrebna recepcija iz unutrašnjeg prava u međunarodno, nego je dovoljno da postoje u svim glavnim pravnim sustavima svijeta. Ako ZOO upućuje na njezinu primjenu, i pravičnost je izvor trgovačkog prava. Ponekad ZOO sadržava kriterije o pravičnosti pa govorimo o objektivnoj pravičnosti, a o subjektivnoj pravičnosti je riječ kada ZOO ne propisuje objektivne kriterije ocjene o tome što se treba smatrati pravičnim. Pravičnost može označavati ispravnu primjenu prava pa sudac mora prilikom donošenja odluke imati na umu tu pravičnost, a ponekad se pravičnost može nalaziti i kao dio sadržaja samih pravila. Uzance su kodificirani trgovački običaji. Njihovu kodifikaciju je izvršilo ovlašteno tijelo, a u RH to je Hrvatska gospodarska komora. U trgovačkim sporovima, trgovačkim sudovi primjenjuju uzance, osim ako su ih stranke isključile ili ako zakon nalaže primjeni zakonskih odredbi. Postoji opće uzance, koje vrijedi za sve vrste robe u trgovini određene struke te posebne uzance, a koje se primjenjuju za pojedinu vrstu roba ili usluga u određenoj trgovačkoj grani ili struci. U hijerarhiji formalnih pravnih izvora, uzance imaju prednost pred dispozitivnim propisima te ne smiju biti u suprotnosti s kogentnim propisima. Sljedeći izvor trgovačkog prava čine formularni ugovori unutar kojih razlikujemo opće uvjete poslovanja, tipske ugovore te adhezijske ugovore. Formularni ugovori su unaprijed pismeno formulirani obrasci po kojima određeno društvo sklapa neodređen broj individualnih ugovora, a formularno pravo je dio autonomnog prava unutar kojeg se ugovori zaključuju prema unaprijed pripremljenim obrascima tj. formularima. Formularni ugovori nadomještaju i nadopunjuju dispozitivne propise ugovornog prava te su prilagođeni potrebama struke. Oni nadopunjuju posebne pogodbe koje su utvrđene među ugovarateljima te u pravilu obvezuju kao i posebne pogodbe. Razlikuju se od trgovačkih običaja po tome što su trgovački običaji objektivna pravila koja se primjenjuju voljom ugovornih strana, a ta se volja pretpostavlja, dok su formularni ugovori sastavni dio ugovora u kojima je jasno izražena volja ugovornih strana, ali se ta volja ne pretpostavlja. Više o formularnim ugovorima će biti riječ kasnije u radu. Sudska praksa nije izvor trgovačkog prava u formalnom smislu, ali sudska praksa daje neposredan uvid u primjenu propisa te u sudsku tumačenja. Zbog toga je sudska praksa interpretativni izvor prava. Ukoliko između stranaka dođe do spora kojeg one ne mogu riješiti mirnim putem, taj spor će riješiti sud primjenjujući pritom odgovarajuće pravne norme. Za sudsku praksu je značajno načelo oficioznosti temeljem kojeg sud ne može odbiti odlučivati o zahtjevu za koji je on nadležan. Također, on ne može odbiti donijeti meritornu odluku jer mu činjenično stanje nije dovoljno jasno ili jer smatra da nema propisa po kojima bi mogao donijeti



rješenje. Arbitražna praksa je također interpretativni izvor prava te ona doprinosi unifikaciji međunarodne trgovine. Na dnu hijerarhijske ljestvice izvora trgovačkog prava se nalazi pravna znanost. Pravna doktrina je indirektan pravni izvor te se u njoj služi komparativnom metodom. Primjenom te metode vodi se računa o reciprotetu te ona doprinosi unifikaciji te poboljšanju vlastitog prava. Pravna znanost utječe na sudsku praksu putem kritičke studije te kritičkih prikaza kojima se daju prijedlozi zakonodavcu te sudskoj i arbitražnoj praksi te putem sudjelovanja znanstvenika u savjetodavnim tijelima Vlade, Vijeću visokih sudaca ili u funkciji vještaka. Pravna znanost daje podlogu za rješavanje spornih pitanja na koja se nailazi u sudskoj i administrativnoj praksi.

Ukoliko isti izvor uređuje više izvora trgovačkog prava, postavlja se pitanje kojem se izvoru treba dati prednost te primijeniti na određeni odnos. Zbog toga je uspostavljena hijerarhija među izvorima. Hijerarhija izvora trgovačkog prava određuje međusobni odnos pravnih normi, pritom je jedna pravna norma više od druge, a niža norma ne smije biti proturječna višoj normi. Usvajanjem Bečke konvencije, došlo je do promjene u hijerarhiji izvora trgovačkog prava. Počevši od najvišeg izvora prava, ona je slijedeća: ugovor, praksa ustanovljena među strankama, opći uvjeti poslovanja, trgovački običaji, Bečka konvencija, opća načela prava, dispozitivni propisi mjerodavnog nacionalnog prava, prisilni propisi mjerodavnog nacionalnog prava, sudska i arbitražna praksa te pravna znanost. Ovakva hijerarhija više ne odgovara suvremenim prilikama pa se često koristi i druga sistematizacija. U njoj je na prvom mjestu izvora prava također ugovor, zatim opći uvjeti poslovanja, tipski ugovori i standardne klauzule koje su dio ugovora, praksa ustanovljena među strankama, trgovački običaji i uzance, opća načela prava, dispozitivni propisi, sudska i arbitražna praksa te pravna znanost.

Opći uvjeti poslovanja se nalaze pri samome vrhu u hijerarhijskoj ljestvici te samim time predstavljaju vrlo važan izvor trgovačkog prava. Oni čine sastavni dio ugovora, odnosno izvor prava, čim je druga strana znala ili morala znati za njihov sadržaj, odnosno oni se primjenjuju i bez očitovane volje obiju ugovornih strana. Osim njih, bez očitovanja volje ugovornih strana, sastavni dio ugovora čine i trgovački običaji te dispozitivne odredbe ZOO-a.

#### 4. FORMULARNI UGOVORI (OPĆI UVJETI UGOVORA)

Kao što je ranije navedeno, formularni ugovori su unaprijed pismeno formulirani obrasci po kojima određeno društvo sklapa neodređen broj individualnih ugovora. Unutar formularnih ugovora razlikuju se opći uvjeti poslovanja, tipski ugovori te adhezijski ugovori. Oni su

obuhvaćeni pod zajedničkim pojmom općih uvjeta poslovanja u širem smislu, dok ih ZOO naziva općim uvjetima ugovora. Opći uvjeti ugovora su 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.<sup>2</sup> Oni nadopunjuju posebne pogodbe koje su stranke ugovorile u ugovoru te u pravilu obvezuju kao i posebne pogodbe. Ako dođe do proturječnosti općih uvjeta ugovora i posebnih pogodbi, vrijedit će posebne pogodbe. Ovime se zakonodavac jasno opredijelio u korist posebnih odredbi jer je njima individualiziran odnos suugovaratelja, za razliku od općih uvjeta koji se nude svima. Ako se neka klauzula općih uvjeta ne prihvati, ona se ne primjenjuje. Opći uvjeti ugovora su sastavni dio ugovora te dopunjuju posebne odredbe ugovora u mjeri u kojoj su prihvaćeni. Ako se neka klauzula općih uvjeta ne prihvati, ona se ne primjenjuje. Opći uvjeti ugovora se moraju objaviti na uobičajeni način te će oni obvezivati ako su u vrijeme sklapanja ugovora, ugovornoj strani bili poznati ili su joj morali biti poznati. Prije izmjene ZOO-a, članci o općim uvjetima ugovora bili su nepotpuni te u neskladu s obzirom na europsko pravo. Nakon ulaska Hrvatske u Europsku uniju, obveza zakonodavca je bila uskladiti hrvatsko pravo s europskim, u ovom slučaju s Direktivom vijeća europske zajednice br. 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. (Direktiva o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima). Zakonodavac je odlučio ne implementirati Direktivu u cijelosti u ZOO, nego i u Zakon o zaštiti potrošača. Kako se općim uvjetima ugovora potrošače može staviti u nejednaki i neravnopravni položaj, ovim pododjeljkom u ZOO-u zakonodavac je pružio određenu zaštitu potrošačima prilikom sklapanja ugovora putem općih uvjeta ugovora koje predlaže jedna strana. Opći uvjeti ugovora su postali sastavnim dijelom formularnog prava koji je dio autonomnog prava te u kojem se ugovori sklapaju prema formularima, odnosno unaprijed sastavljenim obrascima. U suvremenom svijetu, sklapanje ugovora putem unaprijed pripremljenih obrazaca čiji sadržaj u cijelosti ili u većem dijelu određuje samo jedna ugovorna strana, postalo je u nekim područjima gotovo beziznimno pravilo. Formularno pravo se razvilo kako bi se poslovanje ubrzalo i pojednostavilo jer se njime mogu izbjeći dugi pregovori te kako bi se time smanjili troškovi. To je korisno u slučajevima u kojima se sklapa velik broj ugovora gotovo istog sadržaja. Formularni ugovori imaju nekoliko funkcija, a prvenstveno je to racionalizacija. Zbog masovne proizvodnje, distribucije robe te zbog potreba velikih poduzeća, razvila se standardizacijska praksa putem formularnih ugovora. Oni su postojali i prije industrijskog razvoja. Pojavili su se

---

<sup>2</sup> Zakon o obveznim odnosima „Narodne novine“ broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, u daljnjem tekstu: ZOO

u 13. stoljeću u djelatnosti javnih bilježnika koji su sastavljali formularne ugovore za svoje klijente. Druga funkcija formularnih ugovora je olakšavanje sklapanja ugovora, a time i samog poslovanja jer njihovim korištenjem ne dolazi do potrebe dugotrajne pripreme ugovora s obje strane. Treća funkcija je doprinos klasifikaciji i terminologiji, a time i standardiziranju ugovorne prakse jer se koriste klauzule i termini koji jednoobrazno reguliraju pojedina pitanja. Četvrta funkcija je doprinos unifikaciji. Autonomno te međunarodno trgovačko pravo se ujednačavaju i razvijaju putem formularnih ugovora. Time se ujedno ujednačava i poslovna praksa, a kako time nestaje kolizija, primjena pravila međunarodnog privatnog prava postaje nepotrebna. Danas su jedni od važnijih formularnih ugovora GAFTA, European contract for coffee te General trade rules. GAFTA je tipski ugovor koji se koristi pri trgovačkim transakcijama širom svijeta, European contract for coffee su opći uvjeti u trgovini kavom u Europi, a General trade rules su opći uvjeti za trgovinu papirom i celulozom u Europi. Formularno pravo se pojavljuje u nekoliko oblika, a to su opći uvjeti ugovora (poslovanja), tipski (standardni), adhezijski ugovori (ugovori po pristupu) te klauzule (termini). Svim navedenim oblicima je zajedničko to što svaki oblik uključuje formular, odnosno obrazac po kojemu jedna strana sklapa ugovore s neodređenim brojem suugovaratelja te odstupanje od formulara uopće ne dopušta, ili dopušta u manjoj ili većoj mjeri.

U slučaju određenih nejasnoća u formularnim ugovorima, dolazi do potrebe za njihovim tumačenjem. Oni se redovito tumače na štetu one ugovorne strane koja ih je sastavila te ponudila drugoj strani. Prilikom tumačenja formularnih ugovora, kao mjerilo se koriste razumni gospodarstvenik, te se mjerodavnim smatra ono što on treba razumijeti. Oni se tumače u skladu s načelom povjerenja, a izjave volja ugovornih strana se tumače onako kako ih je suugovarač mogao shvatiti. Kada se tumači odnos između ugovornih odredaba i općih uvjeta, primjenjuju se pravila o tumačenju ugovora. Često se u praksi postavlja pitanje kako uopće tumačiti tekst općih uvjeta te treba li sud voditi brigu o tome je li i kako ponuđenik shvatio opće uvjete. Sud u načelu uzima u obzir one okolnosti koje u prometu predstavljaju objektivnu mogućnost razumijevanja nekog teksta pa tako i općih uvjeta.

Da bi opći uvjeti ugovora obvezivali ugovornu stranu koja ih je predložila, odnosno za valjanost njihove primjene, potrebno je da su objavljeni na uobičajeni način, npr. putem tiska, u publikaciji ili u poslovnoj prostoriji ponuditelja. Zatim je potrebno da su opći uvjeti sadržani u tekstu ugovora (na obrascu, tj. formularu) tako da se primjerice nalaze na poleđini ugovora ili da se na njih poziva u nekoj od odredaba ugovora te je potrebno da su opći uvjeti ponuđeniku u trenutku sklapanja ugovora bili poznati ili morali biti poznati. Izraz „morali biti poznati“ označava prešutno prihvaćanje uvjeta u formularnim ugovorima, osobito ako su ugovorne

strane u stalnom poslovnom odnosu ili su se isti opći uvjeti pojavljivali u prethodno sklopljenim ugovorima.

#### 4.1. OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Opći uvjeti poslovanja (u užem smislu) su popis ugovornih odredbi koji su sastavni dio ugovora, ali se nalaze izvan konteksta ugovora jer se u ugovor moraju uključiti pozivanjem na njih. Najčešće se nalaze na poleđini ugovornog teksta, ispod potpisanog teksta ili u posebnom dokumentu na kojeg se ugovaratelji u ugovoru pozivaju. Opće uvjete poslovanja mogu sastavljati poduzeća, grupe poduzeća ili asocijacije trgovaca za vlastite potrebe, ili ih mogu formulirati međunarodne agencije kojima je cilj da oni budu prihvaćeni kao preporučeni tekst. Oni se ne mogu izravno primijeniti jer nisu predložak ugovora, već se na njih ugovorne strane prilikom sklapanja ugovora moraju pozvati. Ponuda i prihvata općih uvjeta se može dati izričito ili konkludentno. Kao i inače, u pogledu općih uvjeta, šutnja kupca ne znači prihvaćanje općih uvjeta poslovanja, ali sukladno načelu savjesnosti i poštenja, moći će se ocijeniti jesu li oni bili prihvaćeni ili nisu. Tako će se, primjerice, ukoliko se radi o partneru koji je iskusan u struci, poznaje problematiku općih uvjeta te poznaje praksu, moći pretpostaviti da je partner prešutno prihvatio opće uvjete poslovanja. Kod općih uvjeta asocijacije trgovaca, odnosno neke struke, opći uvjeti su u velikoj mjeri rašireni pa je njihova primjena postala trgovačkim običajem, stoga se od pripadnika te određene struke očekuje da je upoznat s općim uvjetima, osim ako je stavio prigovor kojim izražava nesuglasnost. Ako se ne radi o partneru koji je pripadnik određene struke, onda se neće smatrati da su opći uvjeti, koji su po trgovačkim običajima uključeni u ugovor, i prihvaćeni. Također se smatra da su opći uvjeti prešutno prihvaćeni, ako je drugoj ugovornoj strani tijekom pregovora formular općih uvjeta uručen, a prilikom zaključenja ugovora nije izričito na njih ukazano. Opći uvjeti poslovanja moraju biti sastavljeni na uobičajeni način te će obvezivati ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili su joj morali biti poznati u vrijeme sklapanja ugovora. U situacijama gdje obje ugovorne strane posluju na osnovi vlastitih općih uvjeta te se svaka od strana poziva na svoje opće uvjete, kao što je to slučaj primjerice kod banaka, dolazi do sukoba formulara, tzv. Battle of forms. Taj se sukob može riješiti tako da se odredi da je mjerodavna „posljednja riječ“, da se odredi da su opći uvjeti neobvezni ili da se treba uzeti u obzir opće uvjete one ugovorne strane koja za ugovor ostvari tipičnu radnju. Prilikom sastavljanja općih uvjeta,

ne postoji vezanost za trgovačke običaje, iako se i oni mogu unijeti. To je osnovna razlika između općih uvjeta i uzanca. Uzanci imaju podlogu u trgovačkim običajima, a opći uvjeti se donose slobodno.

#### 4.2. TIPSKI UGOVORI

Tipski (standardni) ugovori su vrsta ugovora u kojima jedna ugovorna strana drugoj dostavlja nacrt ugovora koji je unaprijed pripremljen te kojim se ona redovito služi prilikom sklapanja ugovora. Tipski ugovor je ustvari ponuda za sklapanje ugovora. Njime ponuditelj izražava spremnost na pregovore o budućem sadržaju ugovora te načelno dopušta odstupanje od formulara ugovora kojeg je predložio. Tipski ugovor je tekst ugovornih uvjeta koji je potpun, a pojedinosti, kao što su cijena, rok i uvjeti plaćanja, ostaju predmet pregovaranja. Zbog toga što su potpuni, oni se mogu izravno primijeniti i po tome se razlikuju od općih uvjeta poslovanja. Redovito ih koriste tvrtke iz strukovnih saveza te je njihova primjena vrlo raširena. Oni se ne koriste samo između članova udruženja koje ih je usvojili, nego i na nečlanove. Neke vrste tipskih ugovora se koriste i više stoljeća, kao što su to tipski ugovori u trgovini svilom, pamukom te žitaricama.

#### 4.3. ADHEZIJSKI UGOVORI

Adhezijski ugovori su ugovori kod kojih druga ugovorna strana može predloženi sadržaj formulara u cijelosti prihvatiti ili odbiti (take it or leave it). Dok je kod općih uvjeta poslovanje i kod tipskih ugovora, drugoj strani ostavljena mogućnost mijenjanja obrazaca, pregovaranja te sudjelovanja u sastavljanju ugovora, kod adhezijskih ugovora ponuditelj ne pristaje na pregovaranje te na ikakvu izmjenu uvjeta u formularima ugovora. Zbog svoje specifične prirode, mnogi pisci ih uopće ne ubrajaju u ugovore jer smatraju da to nisu ugovori u pravom smislu riječi, u kojima su interesi objiju ugovornih strana uravnoteženi, već ih smatraju jednim oblikom pravila koje organizacija sastavlja te ih nameće svima koji s njome posluju. Adhezijski ugovori se ne koriste u međunarodnoj trgovini, nego se pojavljuju u domaćim transakcijama. Kod nas se adhezijski ugovori najčešće koriste u javnim službama prilikom pružanja usluga, kao što su komunalne službe, pošta i slično. Zbog velike narušenosti načela slobode ugovaranja te zbog zaštite

potrošača prilikom sklapanja adhezijskih ugovora, nužna je njihova kontrola koja može biti zakonska, administrativna ili sudska.

#### 4.4. KLAUZULE (TERMINI)

Klauzule, odnosno termini su dio formularnog prava te predstavljaju ugovorne odredbe koje su tipizirane i koje se mogu navoditi i skraćeno. One su često sažetak nekog detaljnog formuliranog teksta. Klauzule sastavljaju međunarodne agencije, pojedina udruženja trgovaca i slično. Na njih se stranke dobrovoljno pozivaju, odnosno uvrštavaju ih u svoje ugovore te tako one postaju sastavnim dijelom ugovora. Klauzule imaju smisao koji su im dali njihovi redaktori. Ukoliko ugovorne strane određenoj klauzuli žele dati drugačiji smisao, one to moraju posebno i ugovoriti. Stoga stranke mogu klauzule prihvatiti i staviti u svoj ugovor kao opću osnovu ili mogu ugovoriti i razne inačice ili dopune klauzula u skladu s potrebama određenih trgovačkih struka, u skladu s potrebama okolnosti ili prema nekim svojim specifičnim potrebama. Najpoznatije su transportne klauzule, tzv. *Incoterms* (International Commercial Terms). One su izrađene u sklopu Međunarodne trgovačke komore u Parizu. Incotermsi se ograničavaju na tipična pitanja koja se pojavljuju u ugovornoj praksi te ne sadržavaju rješenje problema u pogledu mana volje, načinu plaćanja ili isporuke. Osim Incotermsa, poznatije transportne klauzule su i American Foreign Trade Definitions, Varšavsko-okfordska pravila te Combitemn.

#### 5. KONTROLA OPĆIH UVJETA POSLOVANJA

Iako sklapanje ugovora putem općih uvjeta poslovanja ima brojne prednosti, s druge strane tu dolazi i do određenih problema. Njime je narušeno načelo slobode ugovaranja, kao i načelo ravnopravnosti stranaka jer ugovor ne nastaje pojedinačnim pregovaranjem o svakoj ugovornoj odredbi te jer sadržaj u većem dijelu ili u cijelosti sastavlja samo jedna ugovorna strana, dok druga strana na taj sadržaj može samo pristati ili ne pristati. Iako je druga ugovorna strana slobodna odlučiti hoće li sklopiti ugovor ili ne, ona na sadržaj ugovora nema nikakav utjecaj, na taj način dolazi do velike faktične prednosti ugovorne strane koja sastavlja takav formularni ugovor, što dovodi do nejednakosti među ugovornim stranama. Također, sastavljač formulara može drugoj ugovornoj strani nametnuti određene ugovorne odredbe ili klauzule koje bi za nju

bile nepovoljne, tako da ograničavaju ili isključuju prava koja bi ta strana trebala imati sukladno dispozitivnim propisima, ili da se sastavljaču ugovora daje mogućnost kontrole nad sadržajem, trajanjem ili izvršenjem ugovora. Na taj se način ugovorna strana koja pristupa ovakvom ugovoru, dovodi u položaj u kojemu je narušena ravnoteža i jednakost ugovornih strana. Stoga je zakonodavac morao pronaći način da zaštiti slabiju ugovornu stranu putem različitih oblika nadzora i kontrole nad ovakvim oblikom sklapanja ugovora.

Postoji nekoliko oblika kontrole općih uvjeta poslovanja. Prvi oblik je preventivna upravna kontrola koju provode državni upravni organi. Primjenjuje se u slučajevima kada postoji monopol ili kada određeno poduzeće ima dominantan utjecaj na tržištu pa se zbog toga javlja potreba zaštite interesa javnosti. Ova kontrola obuhvaća postupak provjere i usklađenosti poslovanja s pravnim propisima, regulativama te standardima, kako bi se spriječile eventualne nepravilnosti ili kršenje zakona u budućnosti. Važna je zbog osiguravanja transparentnosti, poštenosti i zaštite interesa korisnika usluge ili kupaca. Tako Državni inspektorat može provoditi nadzor nad tvrtkama i poslovnim subjektima kako bi provjerio usklađenost njihovih općih uvjeta poslovanja s relevantnim zakonodavstvom. Kontrola može uključivati provjeru je li sadržaj općih uvjeta jasan, transparentan i razumljiv za korisnike, jesu li uvjeti u skladu s potrošačkim pravima te pružaju li dovoljno zaštite potrošačima. U slučaju otkrivanja nepravilnosti ili kršenja zakona, inspektorat može poduzeti odgovarajuće mjere, što uključuje izricanje kazni i drugih sankcija. Osim Državnog inspektorata, u provođenju ove vrste kontrole, značajna je i Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja. Agencija provodi nadzor i ispitivanje poslovnih praksi poduzeća kako bi se osiguralo poštivanje pravila tržišnog natjecanja i kako bi se spriječila zloupotreba dominantnog položaja na tržištu. Agencija ima ovlast da istraži i analizira opće uvjete poslovanja kako bi utvrdila jesu li u skladu s antimonopolnim zakonima i propisima. Osim toga, agencija prati i kontrolira ponašanje poduzeća kako bi spriječila stvaranje kartela, zlouporabe monopola ili druge oblike nepoštenih tržišnih praksi. U slučaju da agencija utvrdi kršenje antimonopolnih propisa u općim uvjetima poslovanja, može poduzeti određene mjere, što uključuje izricanje novčanih kazni, nalaganje promjena u uvjetima poslovanja ili čak pokretanje pravnih postupaka protiv poduzeća koja krše zakon.

Drugi oblik kontrole općih uvjeta poslovanja je kontrola organizacija potrošača i kontrola javnog mijenja. Od organizacija potrošača, značajna je Udruga za zaštitu potrošača koja često provodi istraživanja i analize kako bi provjerila usklađenost općih uvjeta poslovanja s propisima. Kroz ovaj oblik kontrole, organizacije mogu identificirati potencijalne probleme u uvjetima potrošača kao što su skriveni troškovi, nepošteni uvjeti ili nejasno navedena prava potrošača. Nakon provođenja kontrole, organizacije mogu upozoriti potrošače na određene

probleme, informirati ih o njihovim pravima te ukoliko je to potrebno, mogu tražiti promjene od poduzeća. Kontrole od strane organizacija potrošača pomažu u osnaživanju potrošača i promicanju poštene trgovine, potiču poduzeća da prilagode svoje uvjete kako bi bolje odgovarali potrebama i zahtjevima korisnika, a time pridonose poboljšanju odnosa između potrošača i tvrtki te doprinose stvaranju uravnoteženijeg i transparentnijeg tržišta. Kontrola općih uvjeta poslovanje od strane javnog mijenja se odnosi na procjenu i mišljenje šire javnosti o uvjetima poslovanja određenog poslovnog subjekta. Javno mnijenje može biti formirano putem medijskih izvještaja, recenzija korisnika, društvenih medija ili drugih javnih izvora informacija. Kada javno mišljenje kritički procjenjuje opće uvjete poslovanja, to može imati značajan utjecaj na reputaciju poduzeća i njezin odnos s potrošačima. Ako se u javnosti pojave negativne recenzije, optužbe za nepoštenje ili primjeri lošeg postupanja prema potrošačima, to može dovesti do smanjenja povjerenja u poduzeće, a samim time i do smanjenja interesa za njegovim proizvodima ili uslugama. S druge strane, pozitivno mišljenje javnosti može pozitivno utjecati na reputaciju poduzeća te potaknuti više korisnika da se odluče za njegove proizvode ili usluge. Stoga, poduzeća često pažljivo prate javno mišljenje te nastoje održavati dobar ugled putem transparentnih, poštenih i korisnički orijentiranih općih uvjeta poslovanja. Redovito komuniciranje s korisnicima i uzimanje u obzir njihovih povratnih informacija pomaže u izgradnji povjerenja i pozitivnog dojma kod javnosti.

Posljednji način kontrole općih uvjeta poslovanja je sudska kontrola. Ona se odvija kroz postupak građanskog ili trgovačkog sudstva te može biti prethodna i naknadna. Prethodne sudske kontrole odnose se na situaciju kada sud proučava i procjenjuje zakonitost i valjanost određenih odredbi u općim uvjetima poslovanja poduzeća na temelju žalbe ili tužbe podnesene od strane potrošača ili drugih zainteresiranih strana. Prethodna sudska kontrola općih uvjeta poslovanja omogućuje sudu da ispita i odluči o valjanosti odredbi u općim uvjetima poslovanja prije nego što dođe do njihove primjene u konkretnim ugovornim odnosima. To znači da stranka koja planira koristiti određene opće uvjete poslovanja može zatražiti mišljenje suda o zakonitosti tih uvjeta prije nego što ih primijeni u stvarnim poslovnim situacijama. Ovaj mehanizam kontrole ima za cilj spriječiti nastanak sporova te zaštititi potrošače od eventualno nepoštenih, nepravednih ili nezakonitih uvjeta poslovanja. Sud će analizirati i ocijeniti jesu li odredbe u općim uvjetima pravične, jasno napisane i u skladu s važećim zakonima i propisima. Ovakva kontrola doprinosi većoj transparentnosti i pravičnosti u poslovanju te pomaže u zaštiti interesa potrošača. Ukoliko sud utvrdi nezakonite ili nepoštene odredbe, takvi uvjeti neće biti primjenjivi u budućim poslovnim odnosima. Opći uvjeti poslovanja, kao oblik ponude za sklapanje ugovora te kao institut privatnog prava, ne podliježu kontroli od strane Ustavnog suda



RH. Naknadna sudska kontrola općih uvjeta poslovanja se odnosi na situaciju kada sud odlučuje o valjanosti, zakonitosti ili pravičnosti određenih odredbi u već primijenjenim općim uvjetima poslovanja. To se obično događa kada potrošač ili druga zainteresirana strana podnesu tužbu protiv poduzeća u kojoj mogu osporavati te tražiti poništenje ili izmjenu određenih općih uvjeta koji su već bili primijenjeni u njihovom ugovornom odnosu. Sud tada analizira argumente obje strane te odlučuje o valjanosti spornih odredbi. Ova vrsta sudske kontrole ima za cilj zaštititi potrošače i druge strane u ugovornim odnosima od nepoštenih ili nevaljanih uvjeta poslovanja. Ako sud utvrdi da su sporne ugovorne odredbe nezakonite ili nepoštene, može ih poništiti ili naložiti njihovu izmjenu. S obzirom da prilikom sklapanja formularnih ugovora koji znatno narušavaju načelo slobode ugovaranja te dovode ugovorne strane u nejednaki i neravnopravni položaj, sudska kontrola ima značajnu ulogu u zaštiti slabije ugovorne strane odnosno potrošača. Od nacionalnih propisa, zaštita potrošača od nepoštenih ugovornih odredbi regulirana je Zakonom o obveznim odnosima te Zakonom o zaštiti potrošača. ZOO regulira opće uvjete poslovanja te određuje pretpostavke za njihovu ništetnost, a Zakon o zaštiti potrošača se bavi zaštitom potrošača u ugovornim odnosima te prema tom zakonu, potrošači imaju pravo na transparentnost i jasne informacije o općim uvjetima prije sklapanja ugovora. Također, imaju pravo na odustajanje od ugovora u određenim situacijama, poput prodaje na daljinu, što im omogućava da se povuku iz ugovora unutar određenog roka bez obveze navođenja razloga. Na razini Europske unije, glavni izvor pravila o zaštiti potrošača je Direktiva vijeća europske zajednice br. 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima. Svrha direktive je bila usklađivanje zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na nepoštene ugovorne odredbe u ugovorima koji se sklapaju između prodavatelja robe ili pružatelja usluga i potrošača.

## 6. DIREKTIVA 93/13/EEZ O NEPOŠTENIM UVJETIMA U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Potrošači svakodnevno sklapaju formularne ugovore u kojima je ugovorni sadržaj standardiziran te unaprijed određen. U takvim situacijama često dolazi do neravnopravnosti ugovornih stranaka, a neravnopravnost rezultira sklapanje ugovora s nepoštenim klauzulama. Tada potrošači često traže sudsku zaštitu koja se sastoji od određivanja nepoštenih klauzula te utvrđivanja njihovih posljedica na sklopljeni ugovor. U pravu Europske unije, zaštitu potrošača od nepoštenih uvjeta u ugovorima uređuju brojne odredbe primarnog i sekundarnog prava. U

primarnom pravu Unije za zaštitu potrošača važan je Ugovor o funkcioniranju Europske unije te odredbe u čl. 38. Povelje o temeljnim pravima Europske unije koji općenito uređuju politiku zaštite potrošača. Od primarnog prava važne su i odredbe Ugovora o europskoj uniji o načelu lojalne suradnje te o obvezi država članica da osiguraju pravne lijekove za učinkovitu zaštitu subjektivnih prava. U pravima država članica Europske unije, postojale su velike razlike u načinu sankcioniranja nepoštenih odredbi te u stupnju zaštite koja se pruža potrošačima. To je rezultiralo time da se na razini Europske zajednice započne s radom na direktivi koju bi sve države članice morale implementirati u svoja nacionalna zakonodavstva, a koja bi odredila temeljne standarde pravičnosti u potrošačkim ugovorima. Taj proces nije bio jednostavan niti brz, zbog različitog pristupa nepoštenim odredbama pojedinih država te zbog teškoća u dogovoru oko njezinog polja primjene. Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima je nakon skoro dvadeset godina raspravljanja usvojena 1993. godine te danas predstavlja najvažniji izvor sekundarnog prava Europske unije za zaštitu potrošača od nepoštenih uvjeta u ugovorima. Svrha Direktive 93/13/EEZ bila je usklađivanje zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima koji se sklapaju između prodavatelja robe ili pružatelja usluga i potrošača. Direktiva je nastala kao direktiva minimalne harmonizacije, a glavni cilj joj je bilo usklađivanje zakonodavstava država članica na način da se potrošačima pruži minimalna zaštita. Koncept zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba u Direktivi, nastao je kao rezultat brojnih kompromisa koji su nastali tijekom dugogodišnjih rasprava o tome koja bi trebala biti optimalna razina zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba u pravu Unije te koje bi ugovorne odredbe i uz koje pretpostavke trebale biti predmet kontrole. Cilj direktive je uspostava ravnoteže u pravima i obvezama trgovaca i potrošača u situacijama kad je ugovorna odredba na štetu potrošača te je time znatno narušena ravnoteža i ravnopravnost ugovornih strana jer potrošač na sadržaj ugovorne odredbe nije mogao utjecati. Zaštita potrošača se ostvaruje na način da se primjenjuje pravilo prema kojemu nepoštena ugovorna odredba ne obvezuje potrošača, i to od samog trenutka sklapanja ugovora. To je obvezujući standard zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba o kojima se nije pojedinačno pregovaralo. Radi se o pravilu koje se na razini Europske Unije smatra kogentnim pravilom, od kojeg se pri implementiranju Direktive nije moglo odstupiti. Svakoj državi članici je ostavljeno da sama uredi pravne mehanizme koji će dovesti do tog učinaka. Tako je Republika Hrvatska u ZOO-u izričito propisala da su ništetne ugovorne odredbe koje su nepoštene. Propisivanje pravila da su nepoštene ugovorne odredbe neobvezujuće za potrošača znatno je utjecalo i na uređenje pravnih odnosa u potrošačkim ugovorima nakon što se utvrdi da je određena ugovorna odredba nepoštena, posebno što se tiče

uređenja prava i obveza ugovornih strana na koje se odnosi nepoštena ugovorna odredba te na odlučivanje o tome može li ugovor ostati na snazi unatoč tome što je nepoštena ugovorna odredba proglašena ništetnom. U vezi s primjenom kogentne odredbe iz Direktive 93/13/EEZ da nepoštena ugovorna odredba ne obvezuje, u praksi se za nacionalne sudove javilo nekoliko važnih pitanja. Sud Europske unije je na većinu tih pitanja odgovorio u postupcima u kojima je u povodu zahtjeva za prethodna pitanja tumačio pojedine odredbe Direktive. Na temelju tih tumačenja, moguće je zaključiti koji bi se standardi zaštite od nepoštenih ugovornih odredaba morali osigurati na nacionalnim sudovima. Ova je direktiva u posljednjih nekoliko godina, a posebno u vrijeme financijske krize, bila jedna od najčešće tumačenih potrošačkih direktiva te su ti standardi zaštite koje je tumačio Europski sud bili vrlo važni za zaštitu potrošača u pojedinim državama članicama, posebno u kontekstu zaštite potrošača u ugovorima o kreditima. Europskom sudu je postavljeno nekoliko najvažnijih pitanja za tumačenje direktive, a koje je on tumačio u velikom broju odluka. Prvo važno pitanje se odnosilo na kriterij za procjenu nepoštenosti ugovorne odredbe. Direktiva 93/13/EEZ propisuje samo da je ugovorna odredba nepoštena ako suprotno dobroj vjeri dovodi do neravnoteže u pravima i obvezama stranaka na štetu potrošača. Sud Europske unije je tumačio da je ključni kriterij za procjenu nepoštenosti mjerodavno dispozitivno pravo. U svakome konkretnom slučaju potrebno je procijeniti pogoršava li sporna ugovorna odredba pravni položaj potrošača te uzrokuje li neravnopravnost ugovornih strana uspoređujući s položajem kojeg bi potrošač imao da ta odredba nije ugovorena, s obzirom na to da mu nameće dodatne obveze te ograničava njegovu prava koja on inače ima prema mjerodavnome nacionalnom pravu. Te se okolnosti procjenjuju s obzirom na mjerodavne odredbe nacionalnog prava, ali i s obzirom na cjelokupno nacionalno pravo. Potrebno je procijeniti ekonomske i gospodarske učinke sporne ugovorne odredbe s obzirom na vrijednost ugovora, otežava li sporna odredba pravnu poziciju potrošača s obzirom na mjerodavno nacionalno pravo te kako ona utječe na mogućnost pravne zaštite. Za procjenu su mjerodavne okolnosti o prirodi robe ili usluga koje su predmet ugovora u vrijeme kad je ugovor sklopljen, sve druge okolnosti prije i tijekom sklapanja ugovora kao i sve ostale odredbe tog ugovora ili nekog drugog ugovora o kojem on ovisi. Načelo savjesnosti i poštenja procjenjuje se s obzirom na postupanje trgovca. Ključno je je li trgovac postupao pošteno i pravedno pri sklapanju ugovora te je li trgovac mogao razumno pretpostaviti da bi potrošač pristao na ugovornu odredbu i da se o njoj pojedinačno pregovaralo. Drugo pitanje koje se pojavilo u postupku zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba je pitanje kako se utvrđuje je li riječ o ugovornim odredbama o glavnom predmetu i cijeni i, ako jest, kako se provodi test transparentnosti. Prema Direktivi, kontrola odredaba o glavnom predmetu ugovora

i cijeni dopuštena je samo ako su te odredbe nejasne i nerazumljive. U hrvatskom Zakonu o zaštiti potrošača vrijedi isto pravilo. Sud je tumačio da se odredbom o glavnom predmetu ugovora smatra ugovorna odredba kojom se utvrđuje bitna obveza koja određuje taj ugovor te da je mjerodavna narav, opća struktura i druge odredbe ugovora te pravni i činjenični kontekst ugovorne odredbe. Nacionalni sud mora, u svakome konkretnom slučaju, utvrditi smatra li se određena ugovorna odredba, odredbom o glavnom predmetu ugovora, a s obzirom na vrstu sklopljenog ugovora. Što se tiče transparentnosti, Europski sud je tumačio da se zahtjev transparentnosti ne može svesti isključivo na razumljivost na formalnoj i gramatičkoj razini. U velikom broju odluka, ponajviše u kontekstu potrošačkih ugovora u stranoj valuti, Europski sud je tumačio da je odredba jasno i razumljivo sastavljena ako je na transparentan način prikazano funkcioniranje mehanizma na kojem se temelji primjena ugovorne odredbe te odnos između sporne odredbe i drugih ugovornih odredaba na koji utječe primjena sporne ugovorne odredbe. Pritom je važno da je na temelju razumljivih i točnih kriterija potrošač mogao predvidjeti ekonomske posljedice koje za njega proizlaze iz sporne odredbe. Kriteriji su za tu procjenu prosječni potrošač koji je uredno obaviješten i postupa s dužnom pažnjom i razumnošću. Dužna pažnja se procjenjuje s obzirom na ukupnost informacija u trenutku sklapanja ugovora, što podrazumijeva oglašavanje i obavijesti koje je potrošač mogao saznati tijekom pregovaranja, oglašavanja i reklamiranja proizvoda. Tako je primjerice, Europski sud u vezi s ugovornim odredbama o plaćanju rata kredita u stranoj valuti i ugovornih odredaba o kamatama, tumačio da u ugovoru moraju biti transparentno navedeni razlog i pojedinosti mehanizma zamjene za stranu valutu pri obračunu mjesečne rate, razlozi i specifičnosti mehanizma promjene kamatne stope te odnos mehanizma obračuna rate s obzirom na stranu valutu s mehanizmima obračuna drugih obveza na temelju drugih ugovornih odredaba. Europski sud je također naglasio da nepoštenost ugovorne odredbe treba ocijeniti s obzirom na vrijeme sklapanja ugovora, uzimajući pritom u obzir sve okolnosti za koje je pružatelj usluga mogao znati u to vrijeme i koje su mogle utjecati na naknadno izvršenje ugovora te sve okolnosti konkretnog spora. U tom kontekstu važno je uzeti u obzir i stručnost i znanje pružatelja usluga u vezi s mogućim promjenama tečaja i rizicima svojstvenima sklapanju ugovora o zajmu u stranoj valuti. Na takva tumačenja su se pozivali i hrvatski sudovi kad su odlučivali o reviziji i ustavnoj tužbi u predmetu Franak. Treće važno pitanje s kojim su se nacionalni sudovi susreli je postupanje nacionalnog suda nakon što utvrdi da je ugovorna odredba nepoštena. Glavno je pravilo koje je definirao Europski sud za postupanje nacionalnog suda da nacionalni sud nije ovlašten usklađivati prava i obveze promjenom sadržaja nepoštene ugovorne odredbe. Nacionalni sud ne smije izmijeniti nepoštenu ugovornu odredbu, nego samo mora na temelju objektivnih

kriterija procijeniti može li ugovor opstati bez nepoštene ugovorne odredbe. Međutim, kasnije je Europski počeo na svojevrsan način odstupati od stajališta da bi cijeli ugovor trebao biti nevaljan ako ne može opstati bez nepoštene ugovorne odredbe. Sud je bio svjestan činjenice da bi proglašenje cijelog ugovora nevaljanim zbog nepoštene ugovorne odredbe moglo biti na štetu potrošača, pa je počeo tumačiti da se nepoštena ugovorna odredba može zamijeniti zakonskom odredbom ako bi zbog proglašenja ugovora nevaljanim potrošač bio izložen osobito štetnim posljedicama. Te posljednje prethodno pitanje je jedno od vrlo važnih pitanja u vezi sa zaštitom od nepoštenih ugovornih odredaba. Europskom sudu se postavilo pitanje koje obveze ima nacionalni sud kad odlučuje u postupcima u kojima odluka ovisi o tome je li ugovorna odredba nepoštena. Europski sud je u mnoštvu predmeta tumačio da nacionalni sudovi moraju postupati u skladu s načelom jednake vrijednosti te načelom efikasnosti. Prema načelu jednake vrijednosti, sudska zaštita koja se pruža pravima stečenim na temelju prava Europske unije, ne smije biti nepovoljnija od one koja se inače pruža nositeljima subjektivnih prava u sličnim situacijama u nacionalnim zakonodavstvima. Prema načelu efikasnosti zaštita koju pružaju nacionalni sudovi mora biti odgovarajuća povredi prava te nacionalni sudovi moraju postupati tako da ostvarivanje zaštite ne čine nemogućom ili znatno otežanom. Nacionalna procesna pravila koja se primjenjuju u provedbi zaštite subjektivnog prava stečenog na temelju prava Europske unije, ne smiju onemogućavati ili pretjerano otežavati ostvarivanje prava dodijeljenih pravom Europske unije. U skladu s time, kogentnost odredbe o neobvezujućim učincima nepoštene ugovorne odredbe ima znatne učinke i na postupanje nacionalnog suda u vezi s postupanjem po službenoj dužnosti. Europski sud je tumačio da se na razini Europske unije zaštita potrošača može izjednačiti sa zaštitom javnog poretka. Stoga, u skladu s načelom efikasnosti, uvijek kad nacionalni sud po službenoj dužnosti može postupati kad je riječ o ugovornim odredbama suprotnim javnom poretku, može po službenoj dužnosti kontrolirati i je li ugovorna odredba u potrošačkom ugovoru nepoštena. Osim toga, Sud je tumačio i da je nacionalni sud obvezan, po službenoj dužnosti kontrolirati je li ugovorna odredba u potrošačkom ugovoru nepoštena uvijek kad za to raspolaže pravnim i činjeničnim elementima, i to neovisno o tome o kakvom je sudskom postupku riječ i u kojem se stadiju postupka takva kontrola provodi. Sud je takav koncept zaštite od nepoštenih ugovornih odredaba tumačio neovisno o tome je li riječ o parničnom ili izvanparničnom postupku, ovršnom postupku, postupku stečaja potrošača i slično. S druge strane, Europski je sud naglašavao da nacionalni sudovi u skladu s načelom procesne autonomije postupaju po odredbama svoga nacionalnog postupovnog prava. To je i glavni problem u vezi s ostvarivanjem efikasne zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba. Nacionalna postupovna pravila vrlo često ograničavaju sud da

po službenoj dužnosti provodi dokaze te da odlučuje izvan granice onoga što su stranke zahtijevale. Pokazalo se da nacionalni sudovi zbog načela dispozitivnosti i raspravnog načela ne mogu uvijek postupati kako je to tumačio Europski sud. Međutim, u velikom broju odluka u kojima su tumačene odredbe Direktive 93/13/EEZ, Europski sud je, pozivajući se na načelo efikasnosti, tumačio da se Direktiva protivi primjeni odredaba nacionalnoga procesnog prava koje isključuju mogućnost da nacionalni sud po službenoj dužnosti provodi kontrolu nepoštenosti ugovornih odredaba, iako za to raspolaže svim pravnim i činjeničnim elementima, ako ne postoji mogućnost da se na drugi način osigura efikasna zaštita potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba. Iz navedenih tumačenja Europskog suda u povodu zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredbi, moguće je izdvojiti nekoliko bitnih pravila kojih bi se nacionalni sudovi trebali pridržavati kada odlučuju u sudskim postupcima o potrošačkim ugovorima. Prvo pravilo glasi da je nacionalni sud obavezan po službenoj dužnosti procijeniti nepoštenost ugovorne odredbe koja ulazi u područje primjene Direktive 93/13/EEZ čim za to raspolaže potrebnim pravnim i činjeničnim elementima. Nadalje, kontrola nepoštenosti ugovornih odredbi, provodi se u dvije faze. U prvoj fazi sud po službenoj dužnosti mora utvrditi pripada li sporna ugovorna odredba u područje primjene Direktive 93/13/EEZ te ako pripada, mora po službenoj dužnosti utvrditi je li nepoštena ako za to raspolaže svim pravnim i činjeničnim elementima. Obveza ex officio kontrole postoji u svim sudskim postupcima i u svim fazama sudskih postupaka, a prilikom ex officio kontrole, sud mora postupati u skladu s načelom kontradiktornosti te dati mogućnost objema ugovornim stranama da se očituju. Obveza kontrole nepoštenosti ex officio obuhvaća i obvezu uređenja po službenoj dužnosti posljedica nepoštene ugovorne odredbe, osim ako se potrošač tome protivi. Te naposljetku, bitno pravilo je i da se odredba iz Direktive 93/13/EEZ o neobvezujućim učincima nepoštene ugovorne odredbe u odnosu na potrošača smatra ekvivalentom nacionalnim pravilima koja u unutrašnjem pravnom poretku imaju rang odredaba javnog poretka. Iz svega navedenog, moguće je zaključiti da standardi zaštite od nepoštenih ugovornih odredaba koje je definirao Europski sud u svojoj praksi, mogu znatno utjecati na nacionalne pravne poretke, i to na tumačenje i na primjenu materijalnog prava i na sudske postupke u kojima se odlučuje o zaštiti potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba. Tumačenja Europskog suda pokazuju da zahtjevi za efikasnom zaštitom potrošača zahtijevaju promjene u tumačenju nacionalnog prava, da dovode do uvođenja novih obveza za trgovce u potrošačkim ugovorima, primjerice zahtjev transparentnosti ili restitucijski zahtjevi. Zatim da katkad postoji potreba za uvođenjem novih efikasnih pravnih sredstava za zaštitu potrošača jer postoje situacije u kojima se radi efikasne zaštite ne bi trebala primjenjivati neka načela procesnog prava ili nacionalna ograničenja u zaštiti subjektivnih prava, primjerice

pravila o zastari, te da bi se zahtjevi za ex officio postupanjem suda trebali proširiti i na ex parte sudske postupke i slično. Stoga provedba europskog koncepta zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba predstavlja velik izazov za nacionalne sudove, kao i za nacionalne zakonodavce.

## 7. ZAKON O OBVEZNIM ODNOSIMA O NIŠTETNOSTI ODREDBA U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Zbog usklađivanja ZOO-a s Direktivom 93/13/EEZ, utvrđena je ništetnost kao jedina posljedica za nepoštene klauzule općih uvjeta poslovanja. Direktiva je također izričito utvrdila da se te odredbe ne odnose na područje prijevoza, odnosno na transportne klauzule. ZOO propisuje da su ništetne odredbe općih uvjeta ugovora koje su suprotne načelu savjesnosti i poštenja te koje dovode do očigledne neravnopravnosti u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu suugovaratelja sastavljača ili koje ugrožavaju postizanje svrhe ugovora, pa čak i ako su opći uvjeti koje ugovor sadrži odobreni od strane nadležnog tijela. S obzirom da u pravilu, temeljno načelo o strogo poštivanju preuzetih obveza (pacta sunt servanda) ne trpi sudsku kontrolu sklopljenih ugovora, sudska utvrđivanja ništetnosti ugovora u praksi nisu česta. U situacijama u kojima jedna strana masovno sklapa ugovore na temelju općih uvjeta poslovanja koje sama sastavlja te koja predstavlja gospodarski jaču stranu, drugoj slabijoj strani preostaje jedino pristupiti takvoj ponudi. Stoga zakonodavci pravnim sredstvima nastoje zaštititi slabiju ugovornu stranu koja pristupa takvim općim uvjetima. Opći uvjeti podliježu kontroli već i prema općim pravilima o ništetnosti ugovora, jer ne smiju biti protivni Ustavu RH, prisilnim propisima i moralu društva. No to opće pravilo se u članku ZOO-a o ništetnosti odredaba općih uvjeta konkretizira na njihovu zlouporabu jer se oni približavaju općim propisima koji vrijede za sve te je kod njih opći interes puno više izražen nego kod individualnih ugovora. Kontrola države bi trebala postojati već u početku, kada se opći uvjeti donose, s obzirom da ih u velikom broju slučajeva moraju odobriti državna tijela, ali također u svakom slučaju mora postojati i kontrola sklopljenih ugovora. Iz odredbe o ništetnosti općih uvjeta, proizlazi da sud na njih pazi po službenoj dužnosti te da se pravo pozivanja na njihovu ništetnost ne gasi. ZOO propisuje nekoliko pretpostavki koje moraju biti ispunjene da bi moglo doći do ništetnosti odredbe. Prva pretpostavka je da je sporna odredba protivna načelu savjesnosti i poštenja. Iz toga se uočavaju dva elementa toga načela, savjesnost i poštenje. Savjesnost se odnosi na pouzdanost, otvorenost

i spremnost ugovornih strana da preuzete obveze ispune u potpunosti i na valjani način, a pojam poštenja se odnosi na spremnost suugovaratelja da od svoje strane opravda dano povjerenje kroz uzvratnu spremnost na pridržavanje svih obveza koje proizlaze iz ugovornog odnosa. Kriterij za ocjenjivanje postojanja ili nepostojanja ovog načela je izvanpravni, odnosno etički i društveni. Primjena i funkcija ovog načela se odnosi na pridržavanje prava i obveza koje savjesnost i poštenje nameću izvan onoga što su ugovorne strane dogovorile ugovorom ili ono što je propisano zakonom. Sukladno odredbi ZOO-a o ništetnosti odredaba općih uvjeta, odredbe protivne navedenom načelu su one koje prouzroče očiglednu neravnopravnost među ugovornim stranama na štetu suugovaratelja koji nije sastavljao opće uvjete ili one koje ugrožavaju postizanje svrhe sklopljenog ugovora. Odredbom o neravnopravnosti suugovaratelja, zakonodavac je prihvatio temeljnu tezu Direktive 93/13/EEZ, a prema kojoj potrošač prilikom sklapanja ugovora sa sastavljačem općih uvjeta, ne smije doći u takav položaj kojim bi mu se poremetila ravnopravnost u pravima i obvezama iz ugovora. Primjerice, ravnopravnost bi bila narušena, ako bi se općim uvjetima odredila da potrošač mora ispuniti sve svoje obveze preuzete ugovorom pa čak i ako pružatelj usluga ne bi ispunio svoje. Posljednja pretpostavka je ugrožavanje svrhe sklopljenog ugovora. Zakonodavac nije dao definiciju tog pojma, pa se svrha ugovora mora odrediti u svakom konkretnom slučaju. Svrha sklopljenog ugovora se temelji na volji ugovornih strana. Kada se radi o spornim odredbama, potrebno je pronaći zajedničku namjeru koju su ugovaratelji imali prilikom uređivanja sadržaja ugovora te odredbu razumjeti sukladno načelima obveznog prava. Također i Direktiva 93/13/EEZ u Dodatku propisuje da su nepošteni opći uvjeti u kojima bi se dobavljač ili pružatelj usluga ovlastio da on odredi jesu li roba ili usluge obavljene u skladu s ugovorom ili u kojima bi se dobavljačima ili pružateljima usluga dalo isključivo pravo na tumačenje bilo koje ugovorne klauzule. Opći uvjeti kojima se uređuju prava i obveze ugovornih strana, slično je zakonskom uređenju, posebice ako je za njihovu primjenu potrebno odobrenje nekog nadležnog tijela, ali time oni ne stječu rang propisa. Čak i u slučaju da su opći uvjeti odobreni od strane nadležnog tijela, oni mogu biti ništetni ako su protivni načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuju neravnopravnost ili ugrožavaju svrhu ugovora. ZOO također propisuje koje kriterije sud mora uzeti u obzir prilikom ocjene ništetnosti odredba općih uvjeta. Ti kriteriji su navedeni samo primjerice pa će sud u obzir morati uzeti sve okolnosti relevantne za konkretni slučaj. Tako ZOO navodi da sud prilikom ocjenjivanja ništetnosti općih uvjeta, u obzir mora uzeti sve relevantne okolnosti koje su postojale u vrijeme, ali i prije sklapanja ugovora, pravnu narav ugovora, vrstu robe ili usluge koja predstavlja objekt činidbe, ostale odredbe ugovora, kao i odredbe ugovora s kojima je sporni ugovor povezan. S obzirom da je temeljna namjera



odredaba ZOO-a o ništetnosti općih uvjeta da spriječi sastavljača općih uvjeta da unese nepoštene klauzule u ugovor, te da u većini slučajevi suugovarateljima sastavljača nije dana mogućnost sudjelovanja u formiranju općih uvjeta, kao niti pregovaranja prije sklapanja ugovora, u okolnostima koje su bile poštene prilikom pregovora i sklapanja ugovora, ZOO dopušta da se odredbe o ništetnosti općih uvjeta ne primjenjuju. To će biti u situacijama kada su odredbe općih uvjeta preuzete iz važećih propisa, ili se o odredbama pojedinačno pregovaralo prije sklapanja ugovora pa je druga strana mogla utjecati na njihov sadržaj, kao i u situacijama kada su odredbe o predmetu i cijeni ugovora jasne, razumljive i lako uočljive. Ove okolnosti su preuzete iz Direktive 93/13/EEZ. Prilikom ocjenjivanja ništetnosti klauzula, sudac će svakako uzeti u obzir i druge okolnosti koje nisu navedene u zakonu.

## 8. ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA O NEPOŠTENIM ODREDBAMA U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pravo zaštite potrošača počelo se intenzivnije razvijati nakon ulaska Hrvatske u Europsku uniju. S obzirom da je pravo potrošača u pravnim sustavima svake države uređeno na različit način, kako bi osigurala pravilno funkcioniranje zajedničkog unutarnjeg tržišta te potrošačima u svim zemljama članicama osigurala jednak stupanj zaštite, Europska unija je svojim direktivama iscrpno uredila to područje. S obzirom da se opći uvjeti poslovanja odnose na potrošače, dio propisa iz Direktive 93/13/EEZ je uvršten i u Zakon o zaštiti potrošača. Članci ZZP-a o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima su vrlo slični i povezani s odredbama iz ZOO-a, samo što je ovdje veći naglasak na pregovorima. Tako ZZP definira nepoštenu odredbu kao odredbu o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo, koja je suprotna načelu savjesnosti i poštenja te koja uzrokuje neravnotežu ugovornih strana na štetu potrošača. Preciznije navodi i određuje kada će se smatrati da se o pojedinoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo. To će biti u slučaju da ju je trgovac unaprijed formulirao te potrošač zbog toga nije imao utjecaj na njezin sadržaj, a osobito ako se radi o odredbi koja je dio unaprijed formuliranog standardnog ugovora trgovca. Također, ZZP navodi da ako se radi o unaprijed formuliranom standardnom ugovoru trgovca te se pregovaralo o pojedinoj ugovornoj odredbi, to neće utjecati na mogućnost da se ostale odredbe tog ugovora proglaše nepoštenima. Ako trgovac tvrdi da su pregovori o pojedinim odredbama ugovora obavljani, on je dužan to i dokazati. Odredbe ZZP-a o nepoštenim odredbama se ne primjenjuju ako se u ugovor unose zakonske odredbe prisilne naravi, odnosno

ako se u ugovor unose odredbe i načela konvencija koje obvezuju Republiku Hrvatsku. Nadalje u ZZP-u, taksativno se navodi devetnaest primjera odredbi koje bi se mogle smatrati nepoštenima, ako su ispunjene iznad navedene pretpostavke. Neke od njih su: odredba o ograničenju ili isključenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom ozljedom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca, odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca, odredba kojom se potrošač obvezuje platiti naknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete, odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača, odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja razumnog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz i druge odredbe<sup>3</sup>. ZZP propisuje da nepoštenost ugovornih odredaba utvrđuje nadležni sud pravomoćnom sudskom presudom te navodi okolnosti koje će se uzeti u obzir prilikom ocjene nepoštenosti, a to su priroda proizvoda, sve okolnosti prije i prilikom sklapanja ugovora, ostale ugovorne odredbe te drugi ugovor koji predstavlja glavni ugovor s obzirom na odredbe kojima se ocjenjuje nepoštenost. Iste okolnosti koje su važne prilikom ocjene nepoštenosti pojedinih odredaba su navedene i u ZOO-u. ZZP dodatno propisuje da nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu ugovora i primjerenosti cijene nepoštene ako su te odredbe jasne, lako razumljive i uočljive te da se dvojbene i nerazumljive odredbe tumače u korist potrošača. Zakon također navodi ništetnost kao jedinu posljedicu za nepoštenu odredbu, ali pojedina ništetna odredba ne povlači za sobom i ništetnost cijelog ugovora, ako ugovor bez nje može opstati.

## 9. PRAKSA HRVATSKIH SUDOVA U POSTUPCIMA U KOJIMA SE PRIMJENJUJE DIREKTIVA O NEPOŠTENIM UVJETIMA U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Postoje dva elementa koja određuju postupanje sudova s obzirom na zaštitu potrošača unutar nekog pravnog sustava. Prvi element je odgovarajući zakonodavni okvir u materijalnom i procesnom pravnom smislu. U sklopu njega se provodi i primjenjuje odgovarajući stupanj zaštite. Drugi element čine okolnosti izvan zakonodavnog okvira koje dovode do stupanja pravnih subjekata u ugovorne odnose iz kojih mogu nastati sporna pitanja i potreba za

---

<sup>3</sup> Zakon o zaštiti potrošača „Narodne novine“ broj 19/22, 59/23, u daljnjem tekstu: ZZP

intervencijom u obvezno pravne odnose. Svaka primjena materijalnog i procesnog prava označava stvaranje sudske prakse kroz veći broj određenih slučajeva. Prilikom razvijanja zaštite potrošača kao novog pravnog područja, hrvatski su se sudovi počeli susretati s različitom vrstom pravnog shvaćanja, a koje polazi od pretpostavke potrošača kao slabije ugovorne strane. Takvo shvaćanje utječe na primjenu načela ravnopravnosti stranaka te načela slobodnog uređivanja obveznih odnosa. Sudovi su se početkom 2000-ih godina počeli susreti s novim vrstama pravnih shvaćanja i primjenom načela koja tek dobivaju svoj okvir u pravu Europske unije. Stoga je i broj odluka u kojima se primjenjuju pravila o zaštiti potrošača bio malen. Osim zakonodavnog okvira, drugi element koji određuje vrstu postupka je gospodarska dimenzija koja utječe na sklapanje potrošačkih ugovora. Kako je u to vrijeme Hrvatska stvarala pretpostavke za ulazak na jedinstveno tržište, tako i ugovorni odnosi između pravnih subjekata odgovaraju vrstama koje su prisutne na zajedničkom europskom tržištu. Liberalizacija trgovine je pozitivno utjecala te dovela do slobode poduzetništva te aktivnog pružanja različitih usluga, između ostalog i fizičkim osobama koje djeluju u svojstvu potrošača. Također razvoj globalizacije tržišta kao i informatizacije, olakšali su sklapanje pravnih poslova čineći ga dostupnim većem broju osoba. Priprema za ulazak na jedinstveno tržište je s jedne strane potakla slobodu poduzetništva i ugovaranja, ali s druge strane i potrebu za unifikacijom takvih ugovaranja te mogućnosti pregovora o bitnim i sporednim uvjetima ugovora. U situaciji kada trgovac svakodnevno sklapa velik broj pravnih poslova, to ograničava mogućnost pregovaranja kao bitne faze koja prethodi sklapanju pravnog posla. U takvim okolnostima strankama nije dana mogućnost pojedinačnog pregovaranja oko uvjeta ugovornih odredbi kada bi mogle utjecati na svaki njihov element i sadržaj te zbog toga europsko pravo smatra potrošača slabijom stranom ugovornog odnosa u kojemu se posluje tipskim ugovorima. Također, gospodarski pokazatelji koji utječu i na životni standard, utječu i na obvezne odnose te uvjetuju potražnju kreditnih aranžmana. Iako je Hrvatska kao tranzicijska zemlja, nakon dugo vremena stagnacije, počela ostvarivati višu stopu gospodarskog rasta, kamatne stope su i dalje bile više u odnosu na druge države članice. U tom razdoblju je došlo i do privatizacije domaćih banaka, kada su strani vlasnici počeli stjecati većinu u vlasničkoj strukturi te su počeli povećavati obujam kreditiranja, posebice fizičkih osoba. Banke su privlačile klijente nudeći im valutnu klauzulu tako da je glavnica bila vezana za valutu švicarskog franka, a ugovarana kamatna stopa je bila promjenjiva. S time da su banke bile ovlaštene autonomno i jednostrano donositi odluke o promjenama ugovornih stopa. Tada privatni potrošački sektor postaje glavni novi izvor kreditiranja, a Hrvatsku obilježava rast ukupne zaduženosti stanovništva. Osim sporova koji proizlaze iz potrošačkog kreditiranja, digitalizacija i razvoj internetskih usluga utjecali su na

svakodnevni život stanovništva. Danas se ugovori vrlo često sklapaju na daljinu te izvan poslovnih prostorija putem općih uvjeta poslovanja, što dovodi do potrebe kontroliranja nepoštenosti odredbi u ugovoru. Tu se velik broj sporova odnosi na potraživanja pružatelja usluga zbog prijevremenog raskida ugovora krivnjom korisnika, odnosno potrošača. Pružatelji usluga u ugovor stave odredbu da ukoliko dođe do raskida ugovora krivnjom potrošača, on će morati isplatiti sve mjesečne naknade za ostatak razdoblja u kojemu je taj ugovor trebao trajati. Takva potraživanja pružatelja usluga dovode do brojnih sporova u kojima je potrebno provesti kontrolu nepoštenosti ugovornih odredbi. Osim sporova vezanih za potrošačke ugovore o kreditiranju te ugovore vezane za pružanje usluga, posebnu skupinu čine ugovori u kojima se stavljaju odredbe o mjesnoj ili stvarnoj nadležnosti. Tu trgovci često stave odredbe zbog kojih se potrošača dovodi u nepovoljan položaj s obzirom na njegovo mjesto prebivališta ili boravišta u trenutku sklapanja ugovora. Kako je zaštita potrošača uređena na razini Europske unije, a države članice su dužne propise implementirati u svoje zakonodavstvo, jedno od vrlo čestih pitanja u raspravama je pitanje učinkovitosti mehanizama kojima se ostvaruje zaštita potrošača u nacionalnim pravnim sustavima država članica, kao i usklađenost i stvaranje sudske prakse. Mjere i aktivnosti Europske unije na tom području, dovele su do toga da su mehanizmi gotovo konkurirajući, što stvara potrebu za preispitivanjem u kojoj se mjeri njihove funkcije preklapaju te postoji li neki određeni najbolji put ostvarenja zaštite prava potrošača.

## 10. ZAKLJUČAK

Iako je sklapanje pravnih poslova putem općih uvjeta poslovanja donijelo brojne prednosti kao što su brzina sklapanja ugovora, pojednostavljenost, efikasnost i smanjenje troškova, s druge strane pojavili su se i određeni problemi i nedostaci koje takvo poslovanje za sobom povlači. Prvenstveno, to se odnosi na potrošača kojega se u takvim okolnostima stavlja u slabiji pravni položaj te potreba za njegovom zaštitom i povećanom kontrolom takvih načina poslovanja od strane sudova. Zaštita potrošača jedan je od glavnih ciljeva Europske unije koja želi svim građanima Europske unije pružiti visoke standarde zaštite potrošača. Osnovni smisao politike zaštite potrošača je pružanje slobode pri odabiru proizvoda i usluga, pravo na povrat neispravnog proizvoda, ali i informiranost potrošača o sadržaju i kvaliteti proizvoda, pravo na transparentne i razumljive ugovorne odredbe te zaštita od zloupotrebe od strane trgovaca. S obzirom da trgovac raspolaže sa znatno većom količinom znanja i informacija o proizvodima


koje prodaje, to stavlja potrošača u slabiji položaj te dovodi do neravnoteže i neravnopravnosti na tržištu. Smjernice Europske unije nastoje uskladiti zakonodavstva i postupanje sudova u državama članica kako bi se pružila jednaka zaštita potrošača u svakoj državi članici te da bi potrošač mogao računati na tu zaštitu neovisno o tome u kojoj zemlji kupuje proizvod ili uslugu. Sukladnom toj težnji, Hrvatska je usvojila i dalje usvaja brojne smjernice Europske unije, ali ne na najbolji način. Iako se neke smjernice, kao što je odredba o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima, gotovo doslovce preuzeta u naše propise, nije se pazilo da sve odredbe budu međusobno usklađene. Tako u hrvatskom zakonodavstvu postoji više definicija potrošača i trgovca. Nadalje, odredbe o zaštiti potrošača su implementirane u više zakona, prvenstveno u Zakon o obveznim odnosima, ali i u Zakon o zaštiti potrošača što čini pravni sustav nepregledan i otežava potrošaču snalaženje u zakonodavstvu, a sudovima otežava pravilnu primjenu odredaba zakona. Sudovima je dodatno otežan položaj jer se pravila o potrošačima moraju tumačiti u duhu smjernica Europske unije, ali zakonodavac nije u propisima naznačio koje se odredbe odnose na akte Europske unije te na s njima povezanu praksu i tumačenja Europskog suda koju nacionalni sudovi također moraju uzeti u obzir. Zbog toga sudovi često ne prepoznaju i ignoriraju posebne odredbe o zaštiti potrošača, ne štiteći potrošača kao skupinu za koju vrijede posebne odredbe, nego ih štite kao i svaku drugu osobu. Osim lošije sudske kontrole, i u drugim oblicima kontrole zaštite potrošača se primjećuje slaba aktivnost. Iako postoji oko petnaest aktivnih udruga za zaštitu potrošača, rijetko se koristi sustav zaštite kolektivnih interesa potrošača što ukazuje na to da su potrošači i dalje više fokusirani na individualne tužbe sudovima. To je moguće kao posljedica slabe informiranosti i nedostatka edukacije o pravima osoba u svojstvu potrošača. Unatoč tome, udruge su najviše doprinijele razvoju potrošačke kulture i posvješćivanju javnosti o ovoj problematici putem raznih kampanja i medija pa se može reći da u posljednje vrijeme zajednička svijest o potrebi cjelovite zaštite svih potrošača ipak raste. Stoga osnovni problem ipak ostaju državna tijela izvršne vlast, sudovi te poslovni subjekti i trgovci koji još uvijek dovoljno na brinu za malog potrošača koji predstavlja slabiju i nedovoljno zaštićenu stranu u potrošačkim ugovorima.

## 11. POPIS LITERATURE

- Goldštajn A., *Trgovačko ugovorno pravo: međunarodno i komparativno*, Narodne novine, 1991.
- Horak H., Dumančić K., Preložnjak B., Šafranko Z., *Uvod u trgovačko pravo*, HDK i Partneri j.t.d., Zagreb, 2011.
- Josipović T., *Zaštita potrošača od nepoštenih ugovornih odredbi Načela i standardi zaštite u odlukama Suda Europske Unije*, Narodne novine, Zagreb, 2018.
- Medaković V., *Pravo Europske unije o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima u praksi hrvatskih sudova*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2022.
- Salač J., Uzelac j., *Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj u kontekstu harmonizacije s pravnom stečevinom Europske unije*, Zagreb, 2015.
- Šimac S., *Nevaljanost pojedinih odredbi općih uvjeta iz ugovora o kasko osiguranju*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, 1991.
- Pošćić A., *Nepoštena klauzula u potrošačkim ugovorima*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, 2006.
- Poretti P., *Sudska zaštita prava potrošača – (naj)bolji put?*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, 2018.
- Zakon o obveznim odnosima „Narodne novine“ broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22
- Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine broj 19/22, 59/23, 2023.

### Izjava o izvornosti

**Ja, Stela Beluhan pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada/ te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.**

  
\_\_\_\_\_  
**(potpis studenta)**

