

Povreda obveze informiranja

Ljubičić, Ines

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:199:694876>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-15**



Repository / Repozitorij:

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



Pravni Fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Katedra za građansko pravo

Ines Ljubičić

POVREDA OBVEZE INFORMIRANJA

diplomski rad

Mentor: doc. dr.sc. Ivana Kanceljak

Zagreb 2023.

Izjava o izvornosti

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

Ines Ljubičić

SAŽETAK

Ovaj rad pruža analizu razvoja obveze informiranja. U početnim fazama pojavljuje se kao kategorija moralne dužnosti, dok se kroz dvadeseto stoljeće uzdiže na razinu formalno-pravne obveze uz pomoć utjecaja načela savjesnosti i poštenja. Primarna funkcija ovog istraživanja je definirati opseg i značaj obveze predugovornog informiranja te pravne posljedice njenog nepoštivanja. Rad također sadržava komparativnu analizu načina na koji se engleski i francuski sustav obračunavaju s problematikama predugovorne obveze informiranja. Važnost adekvatnog informiranja osobito se naglašava u osvrtu na potrošačko pravo s obzirom na osjetnu asimetriju informacija između trgovca i potrošača. Studija dodatno osvjetljava izazove u primjeni ovih standarda u hrvatskom pravnom kontekstu, posebno u svjetlu očekivanja Europske Unije.

SUMMARY

This study provides an analysis of the evolution of the duty to inform. In its initial stages, it appears only as a moral category. However, over the course of the twentieth century it rose to the importance of a specific legal requirement. The primary purpose of this study is to define the borders of the pre-contractual duty to provide information and the legal ramifications of failing to adhere to it. The paper also includes a comparative analysis of how the English and French systems address the issues of pre-contractual duty to inform. The importance of adequate information is particularly emphasized in the context of consumer law, given the noticeable information asymmetry between the trader and the consumer. The study further illuminates the challenges in applying these standards in the Croatian legal context, especially in light of the expectations of the European Union.

SADRŽAJ

I. UVOD.....	1
II. OPĆENITO O OBVEZI INFORMIRANJA	2
1. Povijesni razvoj dužnosti informiranja	2
2. Općenito o obvezi informiranja	2
2.1. Načelo savjesnosti i poštenja	3
2.2. Obveza informiranja kao derivat načela savjesnosti i poštenja	3
2.3. Predugovorno informiranje u hrvatskom pravu	4
III. PRAVNI UČINCI POVREDE OBVEZE INFORMIRANJA.....	5
3.1. Prema ZOO-u.....	5
3.1.1. Zabluda.....	5
3.1.1.1. Definiranje zablude	5
3.1.1.2. Zabluda izazvana povredom obveze informiranja	6
3.1.1.3. Pravni učinci zablude	7
3.1.2. Prijevara.....	8
3.1.3. Materijalni nedostaci	9
3.1.3.1. Odgovornost za materijalne nedostatke.....	9
3.1.3.2. Odnos materijalnih nedostataka i obveze informiranja	10
3.1.3.3. Pravni učinci materijalnih nedostataka stvari	12
3.2. Usporedba hrvatskog ZOO-a i francuskog Code Civile-a	13
3.3. Usporedba hrvatskog i engleskog uređenja obveze informiranja.....	16
IV. OSVRT NA POTROŠAČKO PRAVO	19
4.1. Obveza predugovornog informiranja u potrošačkom pravu	19
4.1.2. Zakon o zaštiti potrošača	21
4.1.2.1. Definiranje pojmova.....	22
4.1.2.2. Obveza predugovornog informiranja u ZZP-u.....	23
4.1.3. Ostali zakoni koji uređuju obvezu predugovornog informiranja potrošača	25
4.2. Povreda obveze informiranja u potrošačkom pravu	26
V. ZAKLJUČAK.....	30
LITERATURA	32

I. UVOD

Ugovori su temelj na kojem počiva naša društvena i ekonomska interakcija, postavljajući čvrste okvire za transakcije dobara i usluga. Oni donose red i sigurnost u naše dnevne poslove, omogućujući nam da s povjerenjem stupamo u različite pravne odnose. Bez ugovora, svakodnevne aktivnosti, od kupnje kruha do iznajmljivanja stana, bile bi prepune neizvjesnosti i rizika. Međutim, prije konačnog oblikovanja ugovora, postoji bitna etapa koja služi kao priprema za budući poslovni sporazum - faza pregovora. U toj etapi, sudionici razmjenjuju bitne informacije, postavljaju upite i usuglašavaju pojedinosti koje će kasnije činiti srž ugovora.

U središtu te faze leži obveza informiranja, koja se može shvatiti kao most između načela savjesnosti i poštenja te stvarnog svijeta ugovornih odnosa. Ova obveza nije samo formalnost; ona je odraz etičkih i moralnih standarda koji se očekuju od svake strane u ugovornom odnosu. Kroz obvezu informiranja, strane se potiču da djeluju transparentno, otvoreno i pošteno, pružajući sve relevantne informacije koje bi mogle utjecati na odluke druge strane.

No, zašto je toliko važno jasno artikulirati i razumjeti obvezu informiranja? U suvremenom globaliziranom svijetu, gdje se ugovori često sklapaju preko granica, kultura i jezika - jasna i nedvosmislena komunikacija postaje neophodna. Bez jasno definirane obveze informiranja, postoji rizik od nesporazuma, pogrešnih interpretacija i, na kraju, sporova.

U ovom istraživačkom radu, ideja je prodrijeti u tematiku obveze informiranja kroz različite segmente prava. Prvenstveno ćemo se osvrnuti na analizu domaćeg pravnog okvira i institute općeg ugovornog prava. U nastavku ćemo naš zakonodavni okvir usporediti s komparativnim pravnim sustavima; Engleskom i Francuskom. Dok ćemo u trećem dijelu rada osobitu pažnju posvetiti zaštiti potrošača zbog iznimne veze s predugovornom obvezom informiranja. Osnovna svrha ovog rada je opće razumijevanje težine obveze informiranja te sagledavanje potencijalnih posljedica koje nastaju uslijed njenog nepoštivanja.

II. OPĆENITO O OBVEZI INFORMIRANJA

1. Povijesni razvoj dužnosti informiranja

Tradicija obveze informiranja kod sklapanja ugovora, koja ima korijene u davnim vremenima, konstantno je bila predmet preispitivanja i adaptacija. U razdoblju antike, Ciceron je naglašavao važnost etičkog postupanja, s posebnim osvrtom na moralne izazove proizašle iz iskorištavanja tuđe neupućenosti.¹ Kroz srednji vijek, misaoni velikani poput Aquinasa i Grotiusa produbljivali su ovu problematiku, razmišljajući o moralnim dužnostima vezanim uz razmjenu informacija u raznim transakcijskim okruženjima.² U modernijem kontekstu, eksperti poput Levmorea ističu nužnost transparentnosti u pružanju informacija kako bi se osigurala jednakost i pravičnost u poslovnim interakcijama.³ Kroz stoljeća, transformacija stavova prema dužnosti informiranja odražava promjene u društvenim, etičkim i pravnim vrijednostima, naglašavajući njezinu esencijalnu ulogu u promicanju poštenja i integriteta u međusobnim odnosima.

2. Općenito o obvezi informiranja

U okviru hrvatske pravne strukture, naročito u domeni ugovornog prava, dužnost informiranja identificira se kao ključni, iako ne uvijek jasno izražen, element unutar obveznopравnih odnosa. Premda Zakon o obveznim odnosima⁴ (u nastavku: ZOO) ne izražava ovu dužnost direktno, njezino se implicitno postojanje može izvesti iz osnovnih principa koji čine temelj, ne samo spomenutog zakona, već i zakonodavstava diljem svijeta.⁵

Središnji princip povezan s obvezom informiranja je načelo savjesnosti i poštenja. To je kamen temeljac na kojem se zasniva hrvatsko obvezno pravo, a njegova dublja značenja i posljedice dodatno se istražuju i artikuliraju kroz različite pravne institute.⁶ Ovo načelo u svojoj srži,

¹ Lawson, G., "The Ethics of Insider Trading", *Harvard Journal of Law and Public Policy* 727, 1988., str. 737.; van Rossum, M., "The Duty of Disclosure: Tendencies in French Law, Dutch Law and English Law; Criteria, Differences and Similarities between the Legal Systems", *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 7(3), 300–325., 2000., str. 300.

² Lawson, G., *op.cit.* (uz bilj. 1), str. 740-742.

³ *Ibid.*, str. 743-745.

⁴ Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18., 126/21., 114/22., 156/22.)

⁵ Milotić, I., Sadrić T., "Načelo savjesnosti i poštenja u hrvatskom obveznom pravu", *Pravo i porezi*, br. 9/13, 2013., str. 10.

⁶ *Ibid.*, str. 9; Baretić, M., "Načelo savjesnosti i poštenja u obveznom pravu", *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci (1991)*, v. 24, br. 1, 2003, str. 596-598.

odražava duh (*l'esprit de lois*) ZOO-a i služi kao smjernica za tumačenje i provedbu normi obveznog prava.⁷

2.1. Načelo savjesnosti i poštenja

Kako je prethodno navedeno, načelo savjesnosti i poštenja, koje je uređeno člankom 4. ZOO-a predstavlja jedno od osnovnih načela hrvatskog ugovornog prava. Prema ovom članku, sudionici obveznih odnosa prilikom zasnivanja tih odnosa, kao i prilikom ostvarivanja prava i obveza iz tih odnosa, dužni su postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja. Ovakva odredba sugerira da zakon uvodi elemente koji nadilaze čisto pravne okvire, uključujući moralne i etičke standarde, čija se precizna definicija ne navodi eksplicitno. Uvođenje takvih standarda, može stvoriti dojam neke vrste pravne nesigurnosti, budući da se naizgled radi o nedovoljno definiranim pojmovima.⁸ Međutim, interpretirajući ovo načelo kao smjernicu, čija je primarna funkcija naglasiti svim sudionicima u ugovornim odnosima da pravni sustav ne tolerira nepoštene i nesavjesne postupke te ih potiče da djeluju unutar prihvatljivih granica, pravna stabilnost ostaje očuvana.⁹

2.2. Obveza informiranja kao derivat načela savjesnosti i poštenja

Jedna od dodatnih obveza koja proizlazi iz načela savjesnosti i poštenja je obveza informiranja, koju neki autori također nazivaju obvezom obavještanja¹⁰.

Premda ZOO ne artikulira ovu obvezu eksplicitno, u mnogim kontekstima ona se podrazumijeva, temeljeći se na opsežnijoj svrsi i namjeni prethodno spomenutog načela. No, jasna obveza informiranja može se pronaći u predugovornoj fazi gdje je posebno regulirana propisima koji se odnose na ugovore s primarnim ciljem zaštite potrošača. U tom kontekstu, obveza informiranja postaje još važnija. Trgovac, često bolje informiran o proizvodu ili usluzi,

⁷ Milotić, I., Sadrić T., *op. cit.* (uz bilj. 5), str. 9.; Đuras, I., "Savjesnost i poštenje u sudskoj praksi", *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 705-718, 2019., str. 706.

⁸ Klein, J., "Good faith in international transactions", *Liverpool Law Rev* 15, 115–141, 1993., Introduction

⁹ Milotić, I., Sadrić T., *op. cit.* (uz bilj. 5), str. 9.

¹⁰ *Ibid.*, str. 10.; Navarretta, E., "Good Faith and Reasonableness in European Contract Law", u: J. Rutgers & P. Sirena (Eds.), *Rules and Principles in European Contract Law* (European Contract law and Theory, pp. 135-150), 2015., str. 137.

dužan je pružiti potrošaču sve ključne informacije. Osim što pruža zaštitu potrošaču, ova obveza promiče poštenje i transparentnost u svim komercijalnim interakcijama.

2.3. Predugovorno informiranje u hrvatskom pravu

U preliminarnoj fazi formiranja pravnog odnosa, kao što je sklapanje ugovora, svjedočimo početnim manifestacijama volje sudionika. Prije nego što se ugovor formalno zaključi, potencijalne ugovorne strane su u procesu pregovaranja. Tijekom ovog perioda, svaka strana analizira i dijeli informacije koje bi mogle biti odlučne za donošenje odluku o ulasku u međusobni pravni odnos. Ovdje se javlja jedno od glavnih pitanja ovog rada: postoji li obveza međusobnog informiranja stranaka o relevantnim okolnostima vezanim za predmetni pravni posao, ili je svaka strana primarno odgovorna za zaštitu vlastitih interesa, vođena principom "kupac neka pazi" (*caveat emptor*)?

ZOO, iako ne definira predugovorno informiranje, ipak ustanovljuje određene posljedice za povredu pregovaranja suprotno načelu savjesnosti i poštenja kroz institut predugovorne odgovornosti za štetu. Članak 251. ZOO-a eksplicitno navodi situacije koje se smatraju nepoštenim postupanjem tijekom pregovora; nedostatak iskrene namjere i povreda povjerljivih informacija. Nedostatak iskrene namjere smatra se situacija u kojoj jedna strana započne pregovore s drugom stranom, bez stvarne namjere da s njom sklopi ugovor. Takvo ponašanje se ima smatrati povredom načela savjesnosti i poštenja. Ovo je značajno jer pregovori zahtijevaju ulaganje vremena, resursa i često povjerenja između stranaka. Svaki ulazak u pregovore bez stvarne namjere da se sklopi ugovor može dovesti do nepotrebnih troškova i potencijalne štete za drugu stranu. Dok se povjerljive informacije opisuju kao okolnosti gdje jedna strana pretpostavlja da će informacije koje tijekom pregovaranja podijeli ili učini dostupnima drugoj strani biti čuvane u tajnosti. U takvim okolnostima, druga strana nema pravo te podatke dijeliti s trećima niti ih upotrebljavati za vlastitu korist, osim ako među stranama nije postignut drugačiji dogovor. Ovo pravilo vrijedi bez obzira na to jesu li strane na kraju sklopile ugovor ili ne. Također, ono brani interese strane koja dijeli informacije, osiguravajući da se povjerljivi podaci ne koriste na način koji može dovesti do zloupotrebe. Ove odredbe čine eklatantan primjer utjecaja načela savjesnosti i poštenja u obveznopравnim odnosima.¹¹

¹¹ Milotić, I., Sadrić T., *op. cit.* (uz bilj. 5), str. 12.

Kršenje dužnosti predugovornog informiranja poseban je oblik neispunjavanja predugovorne obveze. Na primjer, ako jedna strana namjerno daje netočne informacije ili izostavlja određene podatke kako bi stvorila lažnu sliku o svojim namjerama ili sposobnostima, to može dovesti do gubitka povjerenja i moguće štete za drugu stranu.¹² Ako je osnovni cilj takvog sudionika u pregovorima doći do poslovnih tajni, planova ili strategija druge strane, a ne stvarno sklopiti ugovor, to se može tumačiti ne samo kao kršenje principa savjesnosti i poštenja, već i kao potencijalno kršenje normi koje određuju valjanost ugovora.¹³

III. PRAVNI UČINCI POVREDE OBVEZE INFORMIRANJA

3.1. Prema ZOO-u

Tijekom pregovora svaka strana odgovorna je postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja. Kada jedna strana namjerno daje lažne informacije, prešućuje bitne činjenice ili jednostavno ne pruža sve potrebne informacije, a sve u svrhu stjecanja prednosti, ona može dovesti u pitanje opstanak ugovora. Druga strana se u tim slučajevima, može pozvati, između ostalog, na zabludu, prijevaru i materijalne nedostatke stvari.

3.1.1. Zabluda

U hrvatskom pravu, povreda obveze informiranja može imati značajan utjecaj na aktiviranje instituta zablude. U sklopu ovog rada, istražiti ćemo na koji način povreda obveze informiranja može izazvati ovu aktivaciju. Također ćemo obraditi kako takva zabluda, proizašla iz povrede obveze informiranja, može rezultirati poništajem određenog pravnog posla te pravom na naknadu štete za onu stranu koja nije bila obuhvaćena zabludom.

¹² Gorenc, V., Belanić, L., Momčinović, H., Perkušić, A., Pešutić, A., Slakoper, Z., Vukelić, M., Vukmir, B., *Komentar Zakona o obveznim odnosima*, Zagreb, Narodne novine, 2014, str. 375.

¹³ Vidi infra: str. 5

3.1.1.1. Definiranje zablude

Osnovna definicija zablude obuhvaća pogrešnu predodžbu o nekoj okolnosti, a u kontekstu ovog rada fokusiramo se na zabludu o činjenicama, poznatu kao *error facti*.¹⁴ Volja koja je izražena uslijed zablude tretira se kao mana volje. Naime, u trenutku izražavanja navedene volje, osoba nije svjesna nepodudarnosti između te volje i onoga što je očitovala. To se događa zbog toga što je njeno izražavanje volje potaknuto netočnim uvjerenjem ili pogrešnom predodžbom o određenoj okolnosti. Ova nedosljednost između unutarnje namjere i vanjskog očitovanja ključna je karakteristika zablude, koja može imati značajan utjecaj na valjanost pravnih poslova.¹⁵

Osnovna pretpostavka zablude jest da se radi o zabludi o bitnim okolnostima pravnog posla.¹⁶ Dakle, zabluda će biti pobjna samo ako se odnosi na okolnosti bez kojih pravni posao uopće ne bi bio sklopljen. ZOO-om je specificirano koji se sastojci imaju smatrati bitnim.¹⁷ Zabluda je bitna ako se odnosi na:

1. objekt ugovora;
2. bitna svojstva objekta ugovora;
3. osobu s obzirom na koju se sklapa pravni posao;
4. okolnosti koje se po običajima u prometu ili po namjeri strana smatraju odlučnim, a strana koja je u zabludi ne bi inače sklopila takav posao; i na pobudu i to isključivo kod pravnih poslova, ako je bila odlučna za preuzimanje obveze.

Bitna zabluda može imati značajne pravne posljedice jedino kada se veže za bitne elemente pravnog posla.

3.1.1.2. Zabluda izazvana povredom obveze informiranja

U pravnim odnosima, moguće je da jedna strana ugovora propusti pravodobno informirati drugu stranu o bitnim činjenicama koje su povezane sa sklapanjem tog pravnog posla. To se može dogoditi na nekoliko načina: ili ta strana specifično ne upozori na određene okolnosti ili

¹⁴ Klarić, P., Vedriš, M., *Građansko pravo : opći dio, stvarno pravo, obvezno i nasljedno pravo*, Zagreb, Narodne Novine, 2014., str. 155.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*, str. 163.

¹⁷ Članak 280. ZOO-a

jednostavno zanemari iznijeti takve informacija. Iako se prethodno opisano činjenično stanje može protumačiti kao prijevara, bitno je napomenuti da se ne mora nužno raditi o prijevari. Jedno činjenično stanje može aktivirati više pravnih instituta, što znači da će se o tim situacijama odlučivati od slučaja do slučaja.

Uobičajeno je da se jedna strana u ugovoru fokusira primarno na zaštitu vlastitih interesa. No, kada postoji nedostatak potpune razmjene informacija, može doći do situacije gdje jedna strana donosi odluke bazirane na nepotpunim ili pogrešnim podacima. Takvi podaci također mogu predstavljati bitne sastojke ugovora i na taj način ostvariti pretpostavke za poništaj ugovora temeljem zablude.

U hrvatskom pravnom okviru, važno je naglasiti da valjanost pravnog posla koji je sklopljen pod utjecajem zablude ne ovisi o subjektivnim okolnostima strana. To znači da, bez obzira na to je li strana koja je bila u zabludi djelovala namjerno ili nenamjerno, pravne posljedice zablude ostaju iste.¹⁸ Slično tome, čak i ako strana koja nije bila u zabludi nije djelovala s lošom namjerom odnosno mala fides, to ne mijenja činjenicu da je pravni posao sklopljen pod utjecajem zablude i stoga može biti podložan poništenju.¹⁹

3.1.1.3. Pravni učinci zablude

Prvi pravni učinak koji se pozivanjem na nevaljanost pravnog posla temeljem zablude uslijed povrede obveze informiranja aktivira, jest poništaj pravnog posla.²⁰ To znači da će se ugovor oglasiti nevaljanim radi postojanja mana volje pri sklapanju ugovora. Takav tužbeni zahtjev postaviti će se kao deklaratorna tužba na utvrđenje pobojnosti pravnog posla. Tužba se mora podnijeti u zakonom propisanom roku. Taj rok može biti subjektivan ili objektivan. Subjektivan rok iznosi godinu dana od saznanja za razlog pobojnosti, dok objektivan rok iznosi tri godine te počinje teći od dana sklapanja ugovora.²¹ U suprotnom će doći do naknadnog osnaženja nevaljanog pravnog posla odnosno konvalidacije.²²

Uz to, kao druga posljedica poništenja ugovora navodi se naknada štete. Ugovaratelj na čijoj je strani uzrok pobojnosti, odgovoran je svom suugovaratelju za štetu koju trpi zbog poništaja

¹⁸ *Ibid.*, str. 161.

¹⁹ *Ibid.*, str. 158.

²⁰ Članak 330. ZOO-a

²¹ Članak 335. ZOO-a

²² Klarić, Vedriš, *op. cit.* (bilj. br. 14), str. 177.

ugovora, pod uvjetom da su pretpostavke za štetu ispunjene te da je bio savjestan odnosno da nije znao niti morao znati za postojanje uzroka zablude.²³ Cilj ovakvog uređenja jest zaštita one strane koja nije u zabludi i to bez obzira što strana koja jest u zabludi, nije odgovorna za tu zabludu.

3.1.2. Prijevarena

Povezanost između obveze informiranja i prijevare poprilično je jasna te se relativno jednostavno može prepoznati. Prijevarena se opisuje kao okolnost u kojoj jedna strana izazove zabludu kod druge strane ili je u njoj zadržava s namjerom da je time navede na sklapanje ugovora.²⁴ Prijevarena se također naziva i kvalificiranom zabludom.²⁵ Ona se može učiniti aktivnim ponašanjem odnosno aktivnim dovođenjem i održavanjem suugovaratelja u zabludi, ali i svjesnim propuštanjem odnosno propuštanjem ukazivanja suprotnoj strani na postojanje zablude u pogledu određenih okolnosti. Autori izričito navode da pojam prijevare također obuhvaća situacije u kojima se informacije namjerno ne otkrivaju su-kontahentu, što je u očitoj suprotnosti s načelom savjesnosti i poštenja te dovodi to povrede obveze predugovornog informiranja.²⁶

Klasičan primjer pasivnog oblika prijevare bila bi situacija u kojoj imamo kupca koji sklapa ugovor o kupoprodaji s prodavateljem zemljišta. Prodavatelj zna da se na predmetnoj zemljišnoj čestici planira izgraditi javna cesta te o tome ne upozori kupca, u nadi da će se na taj način brzo i lako prodati takvo zemljište na kojoj će se, u dijelu gdje se nalazi cesta, upisati Republika Hrvatska. Kupac, planirajući na toj nekretnini izgraditi obiteljsku kuću i djelujući s povjerenjem u zemljišne knjige, sklapa ugovor o kupoprodaji. Bila je dužnost prodavatelja obavijestiti kupca o predstojećoj izgradnji javne ceste na tom zemljištu. Propuštajući to učiniti, suprotno principima savjesnosti i poštenja, prodavatelj je postupao prijevarno.

Dakle, u situacijama kada jedna strana, zbog prijevare, prešuti informacije koje su od presudne važnosti za drugu stranu, a da je druga strana bila svjesna tih informacija ne bi pristala na sklapanje ugovora, ugovor će biti poništen zbog kršenja obveze predugovornog informiranja.

²³ *Ibid.*, str. 176.

²⁴ Članak 284. ZOO-a

²⁵ Klarić, Vedriš, *op. cit.* (bilj. br. 14), str. 170.

²⁶ Gorenc, V., *op.cit.* (uz bilj. 10), str. 436.

Prijevara, kao i zabluda, može dovesti do poništaja pravnog posla.²⁷ Ako je pravni posao sklopljen pod utjecajem prijevare ili zablude, strana koja je bila dovedena odnosno održavana u zabludi ima pravo podnijeti tužbeni zahtjev na utvrđenje tako sklopljenog pravnog posla nevaljanim. Vrijedi napomenuti da kod prijevare, za razliku od zablude, ne postoji zahtjev bitnosti zablude.²⁸ Također, strana koja je prijevarom navedena na sklapanje pravnog posla ima pravo zahtijevati i naknadu pretrpljene štete ako su za to ispunjene pretpostavke propisane općim pravilima odgovornosti za štetu.

Prijevara i zabluda - imaju za cilj osigurati da svaka strana u pravnom poslu djeluje s potpunim razumijevanjem i svjesnošću o svim relevantnim činjenicama. Kada je jedna strana dovedena u zabludu, bilo aktivnim ponašanjem ili pasivnim propustom, integritet pravnog posla je narušen. Stoga, pravni sustav pruža mehanizme za poništenje takvih poslova kako bi se osigurala pravična ravnoteža između strana i očuvalo povjerenje u pravni sustav.

3.1.3. Materijalni nedostaci

Odgovornost za materijalne nedostatke čini jedan od temeljnih instituta obveznog prava. Njegova važnost je tolika da čini prirodan sastojak svakog oneroznog pravnog posla.²⁹ Materijalni nedostatak postoji ako stvar koja čini predmet ugovora, nema uobičajena odnosno ugovorena svojstva.

Postoje dvije opće pretpostavke koje se moraju ispuniti da bi došlo do takve vrste odgovornosti. Prva, da se radi o naplatnom pravnom poslu budući da oni čine takvu vrstu poslova koji bi trebali predstavljati razmjenu činidaba jednake vrijednosti, a o potencijalnom nedostatku možemo govoriti ako se takve činidbe dovedu u disbalans.³⁰ Druga, da materijalni nedostatak mora postojati u trenutku prijelaza rizika na stjecatelja ili, ako se uspije dokazati da je nedostatak posljedica uzroka koji je postojao prije tog trenutka, onda se uzima taj trenutak. Treće, da stjecatelj nije znao niti je morao znati za postojanje nedostatka.

²⁷ Vidi: *supra*, str. 7.

²⁸ Klarić, Vedriš, *op. cit.* (bilj. br. 14), str. 170.

²⁹ *Ibid.*, str. 416

³⁰ *Ibid.*

3.1.3.1. Odgovornost za materijalne nedostatke

Utvrđivanje materijalnog nedostatka je ključni korak u procesu određivanja odgovornosti. Postoji šest propisanih situacija. Ukratko, odgovornost se može utvrditi ako stvar:

1. Ne odgovara opisu, vrsti, količini, kvaliteti ili funkcionalnosti kako je dogovoreno ugovorom.
2. Ne odgovara posebnoj namjeni koju je kupac naveo prodavatelju prilikom sklapanja ugovora, na koju je prodavatelj pristao.
3. Nije isporučena s dogovorenom dodatnom opremom i uputama.
4. Nisu dostavljena ažuriranja u skladu s ugovorom.
5. Ne odgovara standardnoj upotrebi za stvari te vrste, uzimajući u obzir sve relevantne propise i tehničke standarde.
6. Ne odgovara kvaliteti ili opisu uzorka ili modela prikazanog kupcu.
7. Nije isporučena s razumno očekivanom dodatnom opremom
8. Ne posjeduje očekivana svojstva, funkcionalnost, kompatibilnost ili sigurnost u skladu s javnim izjavama prodavatelja ili proizvođača.
9. Nepravilno je instalirana ili montirana od strane prodavatelja ili osobe za koju on odgovara.
10. Nepravilno je instalirana ili montirana od strane kupca zbog nedostatka u uputama koje je dostavio prodavatelj odnosno dobavljač digitalnog sadržaja.³¹

Navedene situacije pružaju jasan okvir za utvrđivanje kada stvar ili usluga ne ispunjava očekivane standarde ili uvjete kako je dogovoreno u ugovoru. Ove situacije ističu specifične okolnosti pod kojima se prema hrvatskom obveznom pravu može smatrati da postoji materijalni nedostatak. Cilj ovog instituta je pružiti kupcima odgovarajuću zaštitu od neispravnih proizvoda i usluga.

3.1.3.2. Odnos materijalnih nedostataka i obveze informiranja

Uz zabludu i prijevaru, odgovornost za materijalne nedostatke čini još jedan od pravnih učinaka povrede dužnosti informiranja. Ako prodavatelj daje netočne informacije o svojstvima ili

³¹ Članak 401. ZOO-a

kvaliteti stvari, on se izlaže potencijalnoj odgovornosti za nedostatke koji se na toj stvari pokažu, čak i pod uvjetom da ih je kupac mogao lako uočiti.³²

Ako tijekom pregovora, prodavatelj daje izjave kupcu koje se mogu okarakterizirati i kao granično prijevarne situacije, odredbe odgovornosti za materijalne nedostatke takve situacije reguliraju. To uključuje izjave u kojima prodavatelj tvrdi da proizvod nema mana ili, s druge strane, pomoću njih ističe da proizvod posjeduje specifične karakteristike i kvalitete. Takve se izjave imaju smatrati ozbiljnim kršenjem načela savjesnosti i poštenja.

U poslovnom odnosu koji propisuje ZOO, savjestan i pošten prodavatelj bi kupca prije sklapanja ugovora o kupoprodaji određene stvari morao upozoriti kupca na sve relevantne informacije o proizvodu i usluzi. To uključuje i ukazivanje prodavatelja na postojanje određenih nedostataka odnosno korigiranje pogrešnih predodžbi kupca o određenim karakteristikama predmeta kupoprodaje. Na primjer, kupac stvori pogrešnu predodžbu da određeni proizvod ima istovjetne funkcionalnosti poput modela koji mu je bio prikazan. Savjestan i pošten prodavatelj dužan je takvog kupca prvenstveno upozoriti da model stvari nije vjerodostojan prikaz stvarnosti. Ako savjestan prodavatelj u nekom trenutku tijekom pregovora shvati da je kupac stekao netočnu sliku o proizvodu ili usluzi, dužan je aktivno intervenirati i pružiti ispravne informacije o proizvodu. Za slučaj da prodavatelj tako ne postupi, već izjavljuje da je prikazani model istovjetan proizvodu u ponudi, izlaže se odgovornosti za povredu obveze predugovornog informiranja.

Iz tih razloga, zakonodavac je u slučaju članka 402. stavka 4 ZOO-a odlučio sankcionirati onog prodavatelja koji namjerno propusti svoju dužnost informiranja kupca o relevantnim svojstvima stvari tako što svjesno daje netočne i neistinite izjave o predmetu kupoprodaje.³³ Međutim, ZOO je otišao korak dalje i odlučio je nepoštenog prodavatelja sankcionirati čak i onim situacijama kada je takve nedostatke stvari i sam kupac mogao uočiti primjenjujući običnu pažnju. Ovaj oštar stav prema povredi obveze informiranja odražava težnju za zaštitom prava i interesa kupaca postavljajući visoke standarde za prodavatelje u pogledu pružanja točnih i potpunih informacija kupcima prije sklapanja ugovora.

³² Članak 402. stavak 4, ZOO-a; Gorenc, V., *op.cit.* (uz bilj. 10), str. 692.

³³ Članak 402 stavak 4 ZOO-a: "Ali prodavatelj odgovara i za nedostatke koje je kupac mogao lako opaziti ako je izjavio da stvar nema nikakve nedostatke ili da stvar ima određena svojstva ili odlike."

U situacijama kada je prodavatelj bio potpuno svjestan nedostatka, određeno je da kupac ne gubi pravo pozvati se na nedostatak čak i u slučaju da nije u propisanom roku ispunio svoju obvezu pregleda stvari ili da nije obavijestio prodavatelja o postojanju nedostatka.³⁴ ZOO i u ovim primjerima ponovno ističe važnost dužnosti informiranja te potencijalne posljedice njene povrede, osobito u situacijama u kojima prodavatelj može namjerno prešutjeti informacije o nedostacima predmeta ugovora tijekom faze predugovornog informiranja.³⁵

Također, u određenim okolnostima, možemo se suočiti sa situacijom gdje se istovremeno manifestiraju elementi prijevare i materijalnih nedostataka. Interakcija između navedenih instituta može proizaći iz propusta jedne od ugovornih strana da ispuni obvezu informiranja. To ističe njihovu snažnu međusobnu povezanost i zastupljenost u okviru predugovornih dužnosti.

Kršenje dužnosti informiranja može dovesti do ozbiljnih pravnih posljedica, uključujući, ali ne ograničavajući se na, mogućnost poništaja i raskida ugovora. Složenost koju smo ranije naveli manifestira se kada se suočimo s situacijama gdje se dva različita pravna instituta, koji imaju različite pravne posljedice, mogu primjenjivati istovremeno. Uzimajući u obzir naš primjer prijevare i materijalnih nedostataka, razlikovanje između situacija u kojima je ugovor valjan od onih u kojima nije, postaje ključno. S obzirom na ovu složenost, nameće se imperativ jasno definiranje opsega i granica obveze informiranja, kako bi se osigurala stabilnost i zaštita prava svih strana uključenih u ugovorni odnos. U svjetlu toga, duboko razumjeti sve aspekte i potencijalne posljedice povezane s dužnošću informiranja ključno je kako bi se spriječile buduće sporne situacije.

3.1.3.3. Pravni učinci materijalnih nedostataka stvari

Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku, može i po vlastitom izboru, iskoristiti jednu od mogućnosti predviđenih ZOO-om.³⁶ Mogućnosti koje kupcu stoje na raspolaganju su: uklanjanje nedostataka i zamjena stvari, sniženje cijene, raskid ugovora i naknada štete.³⁷ Prva od četiri mogućnosti postavljena je alternativno.³⁸ Kupac može od prodavatelja zahtijevati da u razumnom roku ili ukloni nedostatak ako je nedostatak otklonjiv

³⁴ Članak 407. ZOO-a

³⁵ Gorenc, V., *op.cit.* (uz bilj. 10), str. 700-701.

³⁶ Članci 403.-406., 410., 422. ZOO-a

³⁷ Klarić, Vedriš, *op. cit.* (bilj. br. 16), str. 421.

³⁸ *Ibid.*

ili isporučiti drugi proizvod iste vrste i količine bez nedostatka.³⁹ Međutim, ako bi se bilo koja od ovih solucija ispostavila nepraktičnom za kupca, on će u tom slučaju moći tražiti raskid ugovora ili razmjerno sniženje cijene.⁴⁰

Druga opcija kupca je zahtjev za sniženjem cijene. Kupac ovime zapravo zahtijeva da se cijena stvari uskladi s njenom stvarnom vrijednosti u vrijeme sklapanja ugovora s obzirom na utvrđeni nedostatak.⁴¹ Ako ugovorne strane ne uspiju sporazumno odrediti sniženje cijene, o cijeni će u tom slučaju odluku donijeti sud.

Treće pravo koje kupac ima je raskid ugovora. No, za ostvarivanje ovog prava, za kupca postoji dodatna pretpostavka. Raskid ugovora kupac može zahtijevati samo ako je prodavatelju ostavio dodatani primjereni rok za ispunjenje ugovora.⁴² Tek ako prodavatelj ne ispuni obvezu u tom naknadnom roku, ugovor se raskida *ex lege*.⁴³ Međuti, odredba o proteku naknadnog primjerenog roka neće se primjenjivati ako je prodavatelj, nakon primitka obavijesti o nedostatku, ili priopćio kupcu da neće ispuniti ugovor ili iz okolnosti slučaja očito proizlazi da prodavatelj neće moći ispuniti ugovor ili ako kupac zbog zakašnjenja prodavatelja više nije u mogućnosti ostvariti svrhu sklapanja ugovora. Također, pravo na raskid ugovora biti će uskraćen kupcu ako se ispostavi da je nedostatak neznatan.⁴⁴ Učinak raskida ugovora rezultira obvezom svake ugovorne strane na povrat onoga što je na temelju raskinutog pravnog posla primila.⁴⁵

I u konačnici, kupac ima pravo na naknadu štete od prodavatelja prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je zbog nedostatka pretrpio na drugim svojim dobrima, i to bez obzira na činjenicu je li došlo do naknadnog ispunjenja, sniženja cijene ili raskida ugovora.⁴⁶ Važno je istaknuti da su odgovornost za štetu i odgovornost za materijalne nedostatke dva različita pravna instituta, stoga je moguće zahtjev za naknadu štete postaviti

³⁹ Članak 410. stavak 3 ZOO-a

⁴⁰ *Ibid.*, članak 410 stavak 5 ZOO-a

⁴¹ Članak 420. ZOO-a

⁴² Članak 412. ZOO-a

⁴³ Članak 412.-413. ZOO-a

⁴⁴ Članak 410. stavak 7 ZOO-a

⁴⁵ Članak 419. ZOO-a

⁴⁶ Članak 410. stavak 2 ZOO-a; Klarić, Vedriš, *op. cit.* (bilj. br. 14), str. 423.

kao samostalan zahtjev, a moguće je taj zahtjev postaviti kumulativno sa zahtjevom za odgovornost za materijalne nedostatke.⁴⁷

3.2. Usporedba hrvatskog ZOO-a i francuskog Code Civile-a

Prilikom analize dužnosti predugovornog informiranja, posebna pažnja posvećena je francuskom pravnom sustavu iz nekoliko razloga. Tijekom svoje impresivne pravne povijesti, Francuska je igrala presudnu ulogu u postavljanju temelja europskog i međunarodnog prava. Njena bogata pravna kultura utkala je put razumijevanja i interpretacije mnogobrojnih pravnih koncepta, uključujući i obvezu informiranja. Osim toga, francuski pravni sustav često služi kao referentna točka za mnoge druge zemlje prilikom razmatranja i usvajanja sličnih pravnih načela. Uz to, postoje nekolicina sličnosti normiranja predugovornog informiranja francuskog Code Civile-a i hrvatskog ZOO-a koje ćemo istaknuti u ovom podnaslovu. Stoga je analiza francuskog pristupa dužnosti predugovornog informiranja ne samo relevantna, već i presudna za dublje razumijevanje i interpretaciju ovog važnog obvezno-pravnog načela.

U francuskom ugovornom pravu, obveza predugovornog informiranja također zauzima primarno mjesto u ugovornim odnosima. Određeni aspekti francuskog zakonodavstva jasno navode specifične predugovorne dužnosti ugovornih strana.⁴⁸ Osim toga, Francuska je obvezu informiranja oblikovala kroz svoju dugotrajnu sudsku praksu.⁴⁹ No, ključna prekretnica u regulaciji te obveze dogodila se 2016. godine kada je Francuska vlada izmijenila Code Civile (eng. *the Reform*) te na taj način konsolidirala njihov pristup prema obvezi informiranja, pretvarajući je u eksplicitno definiranu dužnost.⁵⁰ Tako *devoir d'information* postaje neovisna i samostalna obveza.

Prema članku 1112. Code Civile-a propisano je da se pregovori moraju voditi u skladu s načelom dobre vjere, što je ekvivalent našem načelu savjesnosti i poštenja.⁵¹ Obveza predugovornog

⁴⁷ Klarić, Vedriš, *op. cit.* (bilj. br. 14), str. 423.

⁴⁸ van Rossum, M., *op.cit.* (uz bilj. 1), str. 301.

⁴⁹ Lawrenson, P., "Duties to warn, advise and provide information: comparative study of the obligations of contractors and design professionals in french and english law", *Construction Law International*, 16(4), 51-61., 2021., str. 53

⁵⁰ *Ibid.*, str. 52; Helleringer, G., "The anatomy of the new french law of contract", *European Review of Contract Law*, 13(4), 2017, 355-375., str. 366-367.

⁵¹ Lawrenson, P., *op.cit.* (uz bilj. 47), str. 52., 'The party who knows information which is of decisive importance for the consent of the other, must inform him of it where the latter legitimately does not know the information or relies on the contracting party. In addition to imposing liability on the party who had the duty to inform, his failure to fulfill the duty may lead to the annulment of the contract under the conditions provided by articles 1130 and following.'

informiranja u francuskom pravu postoji kada se kumulativno ispune dvije pretpostavke.⁵² Prva pretpostavka propisuje da se mora radi o situaciji u kojoj jedna strana posjeduje informaciju koja je od presudne važnosti za pravni posao. To znači da mora postojati izravan odnos te informacije i sadržaja ugovora odnosno pravnog položaja ugovornih strana. Drugi preduvjet je da druga ugovorna strana ili ne opravdano ne raspolaze tom informacijom ili da u odnosu prema svom suugovaratelju opravdano očekuje će joj on tu informaciju pružiti.

Drugim riječima, nakon reforme francuskog građanskog zakonika, možemo reći da se kod predugovorne obveze informiranja radi o jednoj sveobuhvatnoj obvezi koja jamči da sve uključene strane posjeduju sve bitne informacije prije ulaska u ugovorni odnos, pogotovo u situacijama kao što su one između potrošača i stručnjaka.

Hrvatski pravni okvir u pogledu dužnosti informiranja ima mnogo sličnosti s onim u Francuskoj. U oba zakonodavna konteksta, dužnost informiranja temelji se na osnovnim principima ugovornog prava, kao što su načela dobre vjere te savjesnosti i poštenja. Posljedice neispunjavanja ove obveze manifestiraju se kroz razne pravne mehanizme, poput predugovorne odgovornosti za štetu, mana volje i odgovornosti za skrivene nedostatke.⁵³

U nastavku ćemo se detaljnije osvrnuti na nekoliko primjera povrede dužnosti predugovornog informiranja unutar francuskog pravnog sustava. Analiza ovih slučajeva omogućit će nam bolje razumijevanje same suštine i opsega te dužnosti. Osim toga, s obzirom na nedostatak opsežne prakse u hrvatskom pravnom sustavu na ovom području, proučavanje francuskih slučajeva može poslužiti kao dragocjen uvid u potencijalne interpretacije i primjene sličnih načela u drugim pravnim kontekstima.

U jednom od sporova pred francuskim sudom, *Court de Cassation* od dana 29. studenog 1968., pojavilo se pitanje predugovorne odgovornosti informiranja. Kupac i prodavatelj sklopili su ugovor o kupoprodaji predmetne nekretnine. Problem je nastao iz razloga što taj isti vlasnik nekretnine u fazi pregovora, nije smatrao bitnim informirati kupca o predstojećim građevinskim radovima u blizini nekretnine. Općeprihvaćena je činjenica da bi takva okolnost mogla negativno utjecati na vrijednost te nekretnine i generalno na svakodnevne uvjete života dok takvi radovi traju. U trenutku kada je kupac nekretnine postao svjestan tih radova,

⁵² *Ibid.*, str. 54

⁵³ van Rossum, M., op.cit. (uz bilj. 1), str. 301.

uzimajući pritom u obzir da bi namjeru kod prijevare bilo tegetnije dokazati, zadovoljio se traženjem poništaja ugovora zbog bitne zablude.

Francuski sud presuđuje u kupčevu korist i donosi odluku u kojoj ističe da je prethodni vlasnik trebao obavijestiti kupca o svim relevantnim informacijama koje bi mogle utjecati na njegovu odluku o kupnji, uključujući i takvih uvjeta koji bi mogli boravak na budućoj nekretnini kroz neizvjestan vremenski period narušiti. Sud donosi takvu odluku osobito iz razloga što se ispostavilo da je prodavatelj bio apsolutno svjestan predstojećih radova. Ovo je bazičan primjer iz prakse francuskih sudova koji jasno prikazuje posljedice neispunjavanja obveze predugovornog informiranja te način i doseg francuskog pravnog sustava u pogledu interpretacije i primjene te obveze.⁵⁴

Francuski *cour de cassation* dana 13. listopada 1980. postavlja presedan u kojem je jednu ugovornu stranu proglasila odgovornom za štetu zbog neinformiranja tijekom faze pregovora.⁵⁵ U ovom kontekstu, propust u informiranju izričito je bio izjednačen s prijevarom. Konkretno, u ovom slučaju, *Cour de cassation* poništio je prodaju plesne dvorane koju su vlasti bile zatvorile iz određenih sigurnosnih razloga. Naknada štete opravdano je dodijeljena kupcu iz razloga što ga prodavatelj svjesno nije prethodno informirao da mu zapravo uopće nije bilo dopušteno koristiti te prostorije, iako je tu informaciju prije samog sklapanja ugovora znao. Ovakvo prikrivanje informacija okvalificirano je kao ozbiljno narušavanje informiranog pristanka kupca te je iz tog razloga označeno kao prijevarno postupanje.

Kada stavimo usporedno hrvatski i francuski pravni okvir, možemo uočiti da iako postoje određene, očekivane razlike, oba sustava teže istim vrijednostima - pravičnosti, transparentnosti i zaštiti prava stranaka u ugovornim odnosima. Ovaj kratki pregled pruža uvid u važnost predugovorne obveze informiranja unutar jednog od vodećih pravnih sustava Europske Unije, naglašavajući potrebu za stalnim praćenjem i prilagodbom kako bi se osigurala pravna sigurnost i zaštitili interesi svih strana.

⁵⁴ Legrand, P., 'Pre-Contractual Disclosure and Information: English and French Law Compared', *Oxford Journal of Legal Studies*, 6(3), 322–352, 1986, str. 333

⁵⁵ *Ibid.*, str. 334.

3.3. Usporedba hrvatskog i engleskog uređenja obveze informiranja

U ovom dijelu rada fokus ćemo prebaciti na usporedbu pravnih sustava koji, za razliku od prethodne analize, nose izvjesne razlike u pogledu dužnosti informiranja. Razmotriti ćemo specifične značajke hrvatskog prava u usporedbi s engleskim. Budući da engleski pravni okvir spada u *common law* tradiciju, njegove se osobitosti često razlikuju od onih u kontinentalnim pravnim poretcima, kao što su Hrvatska i Francuska. Osim toga, do Brexita, englesko pravo, slično francuskom, dalo je značajan doprinos formiranju europskih pravnih standarda. Usporedba s engleskim pravom omogućit će nam bolje razumijevanje i širu sliku o različitim interpretacijama obveze predugovornog informiranja.

U engleskom pravnom sustavu ne postoji univerzalna obveza informiranja temeljena na načelu dobre vjere.⁵⁶ Prema engleskim pravilima obveznog prava, čak se ni šutnja se obično ne smatra lažnim ili prijevarnim predstavljanjem odnosno nepredstavljanjem činjenica.⁵⁷ No, zašto je englesko pravo strukturirano na ovaj način?

Osnovna premisa *common law* sustava je da u ugovornim odnosima treba postojati poticaj stranama da ulažu svoje vrijeme i resurse kako bi stekle specifične vještine i znanje koje će im pružiti konkurentske prednosti.⁵⁸ Stoga engleski pravni sustav nagrađuje one koji su spremni uložiti napor i resurse u svrhu stjecanja takvih sposobnosti. Ovo se odražava kroz načelo *caveat emptor* (kupac neka pazi) te se se primjenjuje na sve ugovorne strane. Dakle, u engleskom pravu ne postoji sveobuhvatno načelo koje bi nametnulo obvezu predugovornog informiranja.⁵⁹ U većini situacija, ako tijekom pregovora jedna strana ne pruži drugoj strani bitne informacije, neće biti odgovorna za takav propust. Ova karakteristika engleskog prava proizlazi iz načela

⁵⁶ van Rossum, M., *op.cit.* (uz bilj. 1), str. 306. ; McKendrick, E., "A Duty to Disclose Material Facts?" u: Contract Law, Macmillan Law Masters, *Palgrave*, London, 1997., str. 223.; Musy, Alberto M., "The Good Faith Principle in Contract Law and the Precontractual Duty to Disclose: Comparative Analysis of New Differences in Legal Cultures", *Global Jurist Advances*, vol. 1, no. 1, 2001., str. 10.

⁵⁷ *Ibid.*

⁵⁸ *Ibid.*, str. 315-316.; Kronman, A. T., "Mistake, Disclosure, Information, and the Law of Contracts", 7 *Journal of Legal Studies*, 1-34, 1978., str. 33.; Parisi, F., Dari-Mattiacci, G., Onderstal, S., Singh, R., "Information-Forcing Effects of Non-Disclosure Rules", *Minnesota Legal Studies Research Paper*, No. 23-09, 2023., str. 7-6.; Collins, H., "Implied Duty to Give Information during Performance of Contracts", *The Modern Law Review*, 55(4), 556-562, 1992., str. 556.

⁵⁹ Giliker, P., "Unifying European Contract Law: Identifying Europe Pre-Contractual Obligation to Inform", *Cambridge Yearbook of European Legal Studies*, 7, 135-160., (2004-2005), str. 140.: "Where parties are contracting with one another, each may . . . observe silence even in regard to facts which he believes would be operative upon the mind of the other; and it rests upon those who say that there was a duty to disclose, to shew that the duty existed."

arm's lenght. Prema tom načelu, sve strane u pregovorima postupaju neovisno, zastupajući svoje interese te ostvaraju tržišnu prednost.⁶⁰

Međutim, englesko pravo nije apsolutno u ovom pogledu. Prepoznaje određene vrste ugovora, nazvane *uberrimae fidei* (ugovori najviše dobre vjere), gdje postoji zahtjev za potpunom iskrenošću i otvorenom komunikacijom. U specifičnim situacijama, ugovor ipak može biti stavljen van snage ako jedna stranka nije bila adekvatno informirana o bitnim činjenicama. Ova odredba postoji jer englesko pravo prepoznaje solucije u kojima jedna strana posjeduje određene informacije, a koje druga strana može dobiti samo s velikim poteškoćama ili uz velike troškove. Tipični primjeri *uberrimae fidei* ugovora obuhvaćaju ugovore o osiguranju, ugovore utemeljene na povjerenju, obiteljske ugovore i jamstva.⁶¹

Sada ćemo opisati nekoliko slučajeva iz prakse engleskih sudova. Slučaj *Smith v. Hughes* bavio se ugovorom o prodaji specifične količine zobi. Kupac je želio staru zob i vjerovao je da je zob u pitanju stara. Prodavatelj je znao da je zob nova i bio je svjestan kupčeve pretpostavke, ali ga o tome nije obavijestio. Osim toga, kupac je imao priliku pregledati uzorak zobi prije no što je došlo do sklapanja ugovora. Jedan od sudaca naveo je da bez izričite garancije ili bez okolnosti iz kojih će zakon podrazumijevati nekakvo jamstvo odgovornosti prodavatelja te ako kupac ima potpunu priliku pregledati stvar i formirati vlastito mišljenje, primjenjuje se pravilo 'caveat emptor' (kupac neka pazi). Ovaj primjer ističe da je na kupcu da ispita i procjeni robu prije njezine kupnje. S druge strane, prodavatelj nije dužan ispraviti nesporedne ili pogrešne pretpostavke kupca, osim ako nije dao konkretne garancije ili informacije koje bi mogle zavarati drugu stranu. U ovom kontekstu, odlučeno je da prodavatelj nije imao specifičnu dužnost upozoriti kupca na njegovu pogrešku u vezi bitnih informacija.

U jednom od recentnijih slučajeva *Skyes v Taylor-Rose* pred Court of Appeal-om, možemo vidjeti do kojih krajnosti može ići ne priznavanje predugovorne obveze informiranja engleskih sudova. Kuća je 2000. godine prodana obitelji Skyes. Međutim, ubrzo nakon što su potpisali ugovor o kupoprodaji, obitelj Skyes otkriva mračnu povijest svoje nove kuće. U ranim osamdesetima prošlog stoljeća, bivši vlasnik navedene nekretnine počinio je ubojstvo mlade djevojke. Nakon izvršenog zločina, kako bi sakrio tragove, dijelove njenog tijela sklonio je na različite lokacije unutar te nekretnine. Nakon što je obitelj Skyes otkrila povijest svog doma,

⁶⁰*Ibid.*, str. 142; Lawrenson, *op.cit.* (uz bilj. 49), str. 52.

⁶¹ van Rossum, M., *op.cit.* (uz bilj. 1), str. 309-311.; Kronman, A. T., *op.cit.* (uz bilj. 55)

odlučili su prodati kuću po 25% nižoj cijeni jer su smatrali odgovornima nove kupce informirati o prethodnim događajima. Tijekom parničnog postupka, utvrdilo se da je obitelj Skyes tijekom pregovora upitala prodavatelja o postojanju bilo kakvih dodatnih relevantnih informacija vezanih uz kuću za koje on smatra da bi im mogli biti od važnosti, na što je prodavatelj odgovorio negativno. Obitelj Skyes u tužbi je navela da je prodavatelj, ne odgovorivši na prethodno pitanje, povrijedio dužnost predugovornog informiranja. Međutim, sud je donio odluku da je prodavatelj odgovor, iako možda subjektivan, s njegove strane bio iskren te dovoljan da se tužbeni zahtjev odbije. Drugim riječima, samim time što je prodavatelj svoj odgovor smatrao točnim odriješuje ga dužnosti predugovornog informiranja. Ovaj slučaj također svjedoči čvrstom pridržavanju *caveat emptor* načela.

U još jednom kontroverznom slučaju, *Hurley v Dyke*, središnji element bio je automobil prodan na dražbi pod oznakom "u viđenom stanju sa svim svojim greškama i bez garancije prodavatelja". Tragično, vozilo je bilo iznimno neispravno te je kao takvo rezultiralo ozbiljnom nesrećom dok ga je neiskusni mladić njime upravljao. Tužba za naknadu štete podnesena pred Domom lordova. Središnje pitanje bilo je do koje mjere je prodavač bio svjestan stvarnog stanja automobila. Prema mišljenju Doma lordova, prodavač je bio upoznat samo s "potencijalnom opasnošću", a ne s konkretnom neispravnošću. Bez obzira, sud donosi odluku da je jasna izjava o prodaji automobila "u viđenom stanju" bila dovoljna da oslobodi prodavača svake odgovornosti.

Naravno, s godinama se stav engleskog pravnog okvira mijenjao i napredovao.⁶² U današnjem pravnom kontekstu, entiteti koji na tržište iznose proizvode s potencijalnom opasnošću imaju obvezu primijeniti mjere potrebne radi očuvanja sigurnosti od potencijalnih ozljeda ili šteta.⁶³ Ovo ukazuje na to da je tradicionalno načelo *caveat emptor* (neka kupac pazi) danas nešto ublaženije u svojoj primjeni. Međutim, cjelokupno nasljeđe engleske prakse ukazuje na jedan drugačiji način tretiranja i shvaćanja dužnosti informiranja, posebno kada ga uspoređujemo s, na primjer, hrvatskim i francuskim pravom.⁶⁴ Ove različitosti ističu potrebu za shvaćanjem kulturnih i pravnih okolnosti prilikom usporedbe pravnih sistema raznih država.

⁶² Lawrenson, *op.cit.* (uz bilj. 49), str. 52.

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ Gilker, P., *op.cit.* (uz bilj. 57), str. 146., uspoređujući englesko načelo *caveat emptor* (neka kupac pazi) s francuskim načelom *emptor debet esse curiosus* (neka kupac bude znatiželjan) koje je bilo prisutno do sredine 20. stoljeća, otkrivamo zanimljiv kontrast. Dok englesko načelo stavlja teret na kupca da bude oprezan i informira se prije donošenja odluke o kupnji, francusko načelo potiče kupca da bude proaktivan i postavlja pitanja kako bi dobio sve potrebne informacije. Iz ovog jednostavnog primjera možemo vidjeti kako ova dva usporedna načela zapravo odražavaju dvije različite perspektive gledanja na predugovornu obvezu informiranja.

IV. OSVRT NA POTROŠAČKO PRAVO

4.1. Obveza predugovornog informiranja u potrošačkom pravu

Dok opće ugovorno pravo kroz obvezu informiranja nastoji postaviti temelj za savjesno i pošteno ponašanje ugovornih strana u obveznopравnim odnosima, pravo potrošača ide korak naprijed.

U kontekstu potrošačkih ugovora, obveza predugovornog informiranja usmjerena je prema uspostavljanju jednakosti oružja između trgovaca i potrošača.⁶⁵ Potrošačko pravo prepoznaje inherentnu neravnotežu informacija, a općenito i moći koja postoji između ovih dviju strana.⁶⁶ Trgovci su češće ti imaju pristup širokom dijapazonu informacija i resursa, kako ekonomskih tako i ljudskih. Dok su potrošači s druge strane, barem u dijelu koji se odnosi na pristup informacijama i razinom razumijevanja specifičnosti proizvoda odnosno usluga, češće u nepovoljnijoj poziciji.

U modernom okruženju europskog ugovornog prava, također je prepoznata ova neravnoteža.⁶⁷ Ponekad, zbog manjka informacija ili početne nepovoljne pozicije, jedna strana možda ne posjeduje sve detalje potrebne za potpuno razumijevanje ugovornih klauzula. Iz tog razloga postoji niz bitnih informacija o kojima bi potrošač trebao biti upoznat prije nego što se obveže na neki ugovor.⁶⁸ To uključuje detalje o kvaliteti, cijeni, identitetu prodavača ili pružatelja

⁶⁵ Josipović, T., Kanceljak, I., Nikšić, S., Petrović, S., Poljanec, K., et al., *Privatno pravo Europske Unije*, Narodne Novine, 2022., str. 27.

⁶⁶ Akerlof, G. A., "The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism", *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488–500, 1970., str. 489-491.; Luzak, J., Wulf, A.J., Seizov, O. et al., "ABC of Online Consumer Disclosure Duties: Improving Transparency and Legal Certainty in Europe", *J Consum Policy*, 2023., str. 4.; Grundmann, S., Kerber, W., Weatherill, S., "Party Autonomy and the Role of Information in the Internal Market", Berlin, Boston: De Gruyter; 2001., str. 21; Schaub, MY., "How to make the best of mandatory information requirements in consumer law", *European Review of Private Law*, 2017., str. 28-29.; Weatherill, S., Vogenauer, S., Weingerl, P., "Private Autonomy and Protection of the Weaker Party", u: *General Principles of Law: European and Comparative Perspectives*, Oxford: Hart Publishing, 255–268., 2017., str. 256.; Di Donna, L., "Remedies for the Breach of the Duty to Inform Consumers", *European Business Law Review*, Issue 2, pp. 253-256, 2012., str. 253.

⁶⁷ Gilker, *op.cit.* (uz bilj. 57), str. 254; Baele, H., Howells, G., "Pre-contractual Information Duties in the Optional Instrument", u: Schulze, R., Stuyck, J., *Towards a European Contract Law*, Berlin, Boston, 2011., str. 256.

⁶⁸ XZ v Ibercaja Banco SA, 2020., para. 47.; Andriuc and Others, 2017., para. 47–48.

usluge, kao i sveobuhvatne informacije o pravima i dužnostima koje ugovor nosi sa sobom.⁶⁹ Unutar Europske unije, prava potrošača su zaštićena putem *acquis communautaire*-a. Primarna svrha direktiva kojima se uređuje zaštita potrošača jest smanjiti neravnotežu informacija na koju često nailazimo u odnosima potrošača i trgovaca.⁷⁰

S druge strane, važno je naglasiti da kod propisivanja obveze predugovornog informiranja nailazimo na dvojak problem.⁷¹ Prvo, prikupljanje ovih informacija može biti dugotrajno i komplicirano. Drugo, obilje i kompleksnost pruženih informacija mogu izazvati osjećaj preopterećenosti među potrošačima, jer se vrlo lako mogu pronaći u moru detalja.⁷² U situacijama kada dođe do zbunjenosti, razumne odluke od strane pojedinaca postaju neizvjesne. Osim toga, informacije mogu izgubiti svoju potencijalnu autoritativnost. Kontinuirano pružanje (sličnih) informacija stvara takav efekt da čak i kada potrošači uoče informaciju, njezin sadržaj gubi na ozbiljnosti i pouzdanosti, što znači da se informacija ne manifestira kroz stvarne postupke potrošača.⁷³ U oba slučaja, svrha informiranja - omogućiti potrošačima da donose informirane odluke - može biti kompromitirana.

Stoga je svrha obveze predugovornog informiranja u potrošačkom pravu mnogo šira. Kada trgovci pružaju relevantne informacije potrošačima oni su dužni to učiniti na jasan i lako razumljiv način.⁷⁴ Ovakav pristup ipak donekle omogućava veću informiranost potrošača koji su opremljeni koristiti se svojim zakonom ustanovljenim pravima.⁷⁵

4.1.2. Zakon o zaštiti potrošača

⁶⁹ Josipović, T., Kanceljak, I., Nikšić, S., Petrović, S., Poljanec, K., *op.cit.*(uz bilj. 65.), str. 29.

⁷⁰ Luzak, J., Wulf, A.J., Seizov, O. et al., *op. Cit.* (uz bilj. 62)

⁷¹ Ben-shahar, O., Schneider, C. E., "The failure of mandated disclosure", *University of Pennsylvania Law Review*, 159(3), 647–749., 2011., str. 686-690.

⁷² Weber, R.H., 'From Disclosure to Transparency in Consumer Law', u: Mathis, K., Tor, A., 'Consumer law and economics', *Economic analysis of Law in European legal Scholarship* 9, Springer, 2020., str. 79.; Helleringer, G., Sibony, A., "European Consumer Protection Through the Behavioral Lense", *Columbia Journal of European Law*, Vol. 23, 2017., str. 622-624.; van Boom, W.H., "Price Intransparency, Consumer Decision Making and European Consumer Law", *J Consum Policy* 34, 359–376, 2011., str. 360-361.

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ Josipović, T., Kanceljak, I., Nikšić, S., Petrović, S., Poljanec, K., *op.cit.* (uz bilj. 65.), str. 30.

⁷⁵ *Ibid.*

U povijesnom slijedu zaštite potrošača u Hrvatskoj, ne možemo se ne osvrnuti na ključni trenutak 29. listopada 2001. godine.⁷⁶ Tog dana, Hrvatska je s Europskom Unijom sklopila sporazum koji je postavio smjernice za nadolazeće promjene.⁷⁷

Ovaj korak nije bio samo formalnost. Bio je to početak izgradnje novog sustava koji će nadgledati tržište i osigurati da se zakoni pravilno provode.⁷⁸ Cilj? Da hrvatski potrošači imaju istu razinu zaštite kao i potrošači u ostalim državama članicama Europske Unije.

2003. godine, s novim Zakonom o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: ZZP), Hrvatska je krenula novim putem.⁷⁹ Do tada su pravila bila razbacana u različitim zakonima, a dobar dio njih nalazio se u starom Zakonu o obveznim odnosima iz 1978. godine.⁸⁰ Sada je sve bilo na jednom mjestu. Ali, kao i uvijek, bilo je mjesta za poboljšanje. Iako je zakon bio korak u pravom smjeru, još uvijek nije u potpunosti odražavao sve europske standarde. U to vrijeme, s obzirom na resurse i ciljeve Hrvatske, fokus je bio na usvajanju odabranih direktiva.⁸¹ No, nakon 2003. godine, započelo je postupno usvajanje svih relevantnih EU standarda u području prava potrošača.

4.1.2.1. Definiranje pojmova

Da bismo bolje razumjeli pristup hrvatskog sustava zaštiti potrošača te prije ulaska u samu materiju, potrebno je razjasniti određene osnovne pojmove koji se koriste u tom kontekstu.

Prema ZZP-u, potrošač je definiran kao “svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti”.⁸² S druge strane, trgovac je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu unutar svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, bilo da djeluje izravno ili preko

⁷⁶ Narodne novine-Međunarodni ugovor, br. 14/01, Zakon o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europskih zajednica te njihovih država; Toth, I., ‘Razvoj zaštite potrošača i alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj (I. dio)’, *Ius info*, 2023.

⁷⁷ Salač J, Uzelac J., ‘Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj u kontekstu harmonizacije s pravnom stečevinom Europske unije’, *FIP - Financije i pravo*, 2014, str. 15.; Mišćenić, E., ‘Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj’, *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 2013., str. 145-146.

⁷⁸ *Ibid.*

⁷⁹ Zakon o zaštiti potrošača (2003) ("Narodne novine" br. 96/03., 46/07., 79/07.)

⁸⁰ Zakon o obveznim odnosima (1978) ("Službeni list SFRJ" br. 29/78., 39/85., 46/85., 57/89., "Narodne novine" br. 53/91., 73/91., 3/94., 111/93., 107/95., 7/96., 91/96., 112/99., 88/01., 35/05.)

⁸¹ Salač J, Uzelac J., *op.cit.* (uz bilj. 69), str. 16-17., Mišćenić, E., *op.cit.* (uz bilj. 69), str. 149

⁸² Članak 4., točka 21 ZZP-a

nalogoprimca.⁸³ Stoga možemo zaključiti da je potrošački ugovor, ugovorni odnos između trgovca kao prodavatelja koji u tom odnosu djeluje profesionalno, i potrošača odnosno kupca koji djeluje privatno.⁸⁴

Ukratko ćemo definirati još neke pojmove koji će nam biti od važnosti pri mapiranju obveze informiranja u potrošačkom pravu. Započeti ćemo od najšireg pojma - povezanog ugovora.⁸⁵ Prema ZZP-u, takva vrsta ugovora potrošaču omogućava pristup uslugama koje su povezane s drugim ugovorima poput:

1. timeshare ugovora,
2. ugovora o dugotrajnim turističkim proizvodima,
3. ugovora sklopljenim na daljinu
4. ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija.

Usluge povezane s ovim ugovorima pruža trgovac ili treća osoba na temelju prethodnog dogovora koji između njih postoji.⁸⁶

Ugovor na daljinu je specifičan ugovor između trgovca i potrošača koji se sklapa bez fizičke prisutnosti obiju strana, koristeći sredstva daljinske komunikacije.⁸⁷ S druge strane, ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija odnosi se na ugovore koji su sklopljeni bez obzira na fizičku prisutnost, ali izvan standardnih poslovnih prostorija trgovca.⁸⁸

Timeshare ugovor omogućava potrošaču pravo korištenja smještaja tijekom određenih, prethodno definiranih razdoblja, dok ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu pruža

⁸³ *Ibid.*, točka 34.

⁸⁴ Toth, I., op.cit. (uz bilj. 68)

⁸⁵ Članak 4., točka 22. ZZP-a

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ Članak 4., točka 35. ZZP-a glasi: 'ugovor na daljinu je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednome mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije.'

⁸⁸ Članak 4., točka 36. ZZP-a glasi: 'ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija je ugovor između trgovca i potrošača: 1) koji je sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i potrošača na jednome mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, čak i kad je potrošač dao ponudu, 2) koji je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču osobno i individualno na mjestu koje nisu njegove poslovne prostorije, a u kojem su trgovac i potrošač bili istodobno fizički prisutni, ili 3) koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču.'

potrošaču pravo na određene pogodnosti, poput popusta na smještaj ili putovanje, tijekom razdoblja dužeg od godinu dana.⁸⁹

4.1.2.2. Obveza predugovornog informiranja u ZZP-u

Obveza predugovornog informiranja, za razliku od općeg ugovornog prava, izriječno je propisana u ZZP-u.⁹⁰ Obveza predugovornog informiranja regulirana je na način da je za ugovore na daljinu i izvan poslovnih prostorija propisano preko dvadeset informacija o kojima je trgovac dužan obavijestiti potrošača, a za sve ostale ugovore propisano je jedanaest takvih informacija.⁹¹ Kao što se da naslutiti, sam zakon, a i ovaj rad osobitu pažnju pridaje predugovornoj obvezi informiranja kod ugovora sklopljenih na daljinu ili izvan poslovnih prostorija.

U fazi pregovora pri sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, trgovac je dužan na nedvosmislen način obavijestiti potrošača o nizu informacija. Ne samo da bi te informacije trebale biti upućene potrošaču na jasan i razumljiv način, već bi mu trebale biti predane u fizičkom obliku odnosno drugom odgovarajućem trajnom formatu kako bi se potrošaču omogućilo informirano vođenje brige o vlastitim pravima.⁹²

O kakvim se to specifičnim informacijama radi? Temeljem članka 60. stavka 1 ZZP-a, u fazi pregovora trgovac je dužan potrošača obavijestiti na jasan i razumljiv način o općim informacijama koje vrijede za sve potrošačke ugovore⁹³. Osim toga, trgovac je dužan pružiti i informacije o, primjerice, troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije; o uvjetima, rokovima, postupku, troškovima i obrascu korištenja prava na jednostrani raskid ugovora; o

⁸⁹ Članak 4., točke 39. i 40. ZZP-a glasi: 'ugovor o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare) je ugovor sklopljen na razdoblje duže od godine dana kojim potrošač, uz naknadu, stječe pravo korištenja jednog ili više noćenja kroz više razdoblja korištenja', 'ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor sklopljen na razdoblje duže od godine dana kojim potrošač, uz naknadu, prvenstveno stječe pravo na popust ili druge pogodnosti vezane uz smještaj, odvojeno ili zajedno s putovanjem ili drugim uslugama'.

⁹⁰ Iz razloga što su odredbe Direktive (EU) 2011/83 implementirane u naš ZZP.

⁹¹ ZZP članak 46. stavak 1, nekoliko primjera obavijesti koje se moraju pružiti u svim potrošačkim ugovorima su: glavna obilježja proizvoda, naziv i sjedište trgovca, uvjeti plaćanja i isporuke robe ili usluga, o raznim odgovornostima prodavatelja, isprave koje omogućuju lakšu i sigurniju uporabu proizvoda, trajanju ugovora i dr.

⁹² Josipović, T., Kanceljak, I., Nikšić, S., Petrović, S., Poljanec, K., *op.cit.*(uz bilj. 65.), str. 32.; članak 66. ZZP-a

⁹³ Vidi uz bilj. 83.

slučajevima kada po zakonu nema pravo koristiti jednostrani raskid ugovora; o pravilima postupanja trgovca i dr.⁹⁴

Pružanje ovih informacija potrošaču je od tolike važnosti da čini formalnu pretpostavku sklapanja ugovora na daljinu.

Uzimajući sve prethodno rečeno u obzir, vidimo da je hrvatski zakonodavac pod utjecajem europskog *acquis-a* temeljno regulirao obvezu informiranja u ugovornim odnosima u svrhu ispravljanja neravnoteže među ugovornim stranama. Trgovac je dužan potrošaču omogućiti pristup popriličnom broju informacija.

⁹⁴ Članak 60 stavak 1 ZZP-a glasi: 'Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija odnosno ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o: 1. glavnim obilježjima proizvoda, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na proizvod te medij koji se koristi za prijenos obavijesti, 2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte te o drugim sredstvima mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i komunikacije na trajnom mediju, 3. nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, 4. adresi mjesta svojeg poslovanja odnosno adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga stavka, 5. maloprodajnoj cijeni proizvoda, a ako priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed, 6. informaciji da je maloprodajna cijena personalizirana na osnovi sustava automatiziranog donošenja odluka, 7. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi, 8. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca, 9. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora u slučajevima u kojima to pravo postoji, 10. obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 81. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima postoji pravo na jednostrani raskid, 11. tome da je potrošač dužan snositi troškove povrata robe, ako iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, odnosno o troškovima povrata robe, ako kod ugovora sklopljenih na daljinu povrat robe zbog svoje prirode ne može biti izvršen poštom na uobičajen način, 12. tome da će, ako iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 68. ili člankom 77. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 84. stavku 8. ovoga Zakona, 13. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 79. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 86. ovoga Zakona to pravo isključeno odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora, 14. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke robe odnosno odgovornosti za usklađenost digitalnog sadržaja i digitalnih usluga s ugovorom, 15. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim komercijalnim jamstvima koja su izdana uz robu, 16. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, 17. trajanju ugovora, ako je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme odnosno koji se automatski produžuje, 18. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji, 19. pologu ili drugom financijskom osiguranju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja, 20. funkcionalnosti robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja, 21. kompatibilnost i interoperabilnost robe s digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, za koju trgovac zna ili bi morao znati, 22. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova odnosno o sustavima za obeštećenje te načinu kako ih potrošač može koristiti.'

4.1.3. Ostali zakoni koji uređuju obvezu predugovornog informiranja potrošača

Ukratko ćemo skrenuti pažnju na još neke zakone koji uređuju obvezu predugovornog informiranja u sklopu hrvatskog pravnog okvira. Riječ je o Zakonu o potrošačkom kreditiranju (dalje u tekstu: ZPK), Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju (dalje u tekstu: ZSPK) te Zakon o pružanju usluga u turizmu (dalje u tekstu: ZPUT).⁹⁵

Ugovori o kreditu mogu izazvati višestruke probleme za potrošača. Prvenstveno valja naglasiti da je ugovor o kreditu višeslojan i kompleksan.⁹⁶ U pravilu se radi o velikom broju stranica koja sadržava izrazito puno ekonomskih pojmova i ugovornih klauzula s kojima prosječni potrošač jednostavno nije upoznat. Ako davatelj kredita propusti informirati potrošača o bitnim učincima tog ugovora, potrošač se može pronaći u iznimno tegotnoj poziciji. Drugo, ugovor o kreditu obično predstavlja dugotrajnu obvezu.⁹⁷ Stoga, nedostatak učinkovite informiranosti potrošača, može dovesti do prihvaćanja takvih uvjeta koji ga izlažu izrazito ranjivoj financijskoj poziciju.

Zato ZPK nastoji regulirati ugovore o potrošačkom kreditiranju i pružiti jednu višu razinu zaštite potrošača.⁹⁸ Kod ove vrste ugovora ne samo da vjerovnik mora potrošača informirati u fazi pregovora, već je dužan pružiti određene informacije i u trenutku oglašavanja uvjeta ugovora o kreditu koje nudi.⁹⁹ Sličnu, ali nešto širu zaštitu nalazimo i u ZSPK. Osim proširenije liste informacija koje vjerovnik mora pružiti potrošaču pri samom oglašavanju, ZSPK posebno

⁹⁵ Zakon o potrošačkom kreditiranju ("Narodne novine" br. 75/09., 112/12., 143/13., 147/13., 9/15., 78/15., 102/15., 52/16., 128/22.), Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju ("Narodne novine" br. 101/17., 128/22.), Zakon o pružanju usluga u turizmu ("Narodne novine" br. 130/17., 25/19., 98/19., 42/20., 70/21.)

⁹⁶ Luzak, J., In the wind of change: 'Ten years of the EU consumer credit framework', *Tijdschrift voor Consumentenrecht & handelspraktijken*, Paris Legal Publishers (Uitgeverij Paris), 2019., str. 1.

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ članak 2., točka 15., ZPK glasi: 'Potrošačko kreditiranje definirano je kao: pravni posao kojem se jedna ugovorna strana (vjerovnik) obvezuje staviti na raspolaganje određeni novčani iznos sredstava drugoj strani (potrošaču), na određeno ili neodređeno vrijeme, s namjerom ili bez nje. A potrošač se za to obvezuje plaćati ugovorenu kamatu ili naknadu te iskorišteni dio novca vratiti u vrijeme i na način kako je ugovoreno.'

⁹⁹ Za informacije o predugovornom informiranju kod potrošačkog kreditiranja koje vjerovnik mora pružiti potrošaču vidi: članak 5. stavak 1. ZPK; članak 4., stavak 2. ZPK, 'Informacije moraju na jasan, određen i vidljiv način putem reprezentativnog primjera sadržavati: a) kamatnu stopu s pojedinostima o svim naknadama uključenim u ukupne troškove kredita za potrošača, b) iznos kredita, c) efektivnu kamatnu stopu, d) trajanje ugovora o kreditu, e) cijenu za gotovinu i iznos predujma, kad je posrijedi kredit u obliku odgode plaćanja za određene proizvode ili usluge vjerovnika, f) ukupan iznos koji potrošač treba platiti i iznos obroka.'

ističe da potrošač mora imati pravo na odustanak te o tome mora biti prethodno informiran.¹⁰⁰ Ovakva dodatna zaštita hrvatskog zakonodavca ima za cilj opremiti potrošača svim relevantnim informacijama prije no što uopće sklopi ugovor o kreditu.

Kao posljednje, ali ne i manje važno preostaje ugovor o putovanju u paket-aranžmanu iz ZPUT-a. On je definiran kao ugovor kojim se trgovac obvezuje kreirati putniku paket-aranžman, a putnik mu se za to obvezuje platiti ugovorenu cijenu.¹⁰¹ Za ovaj ugovor se izrijekom navodi dužnost organizatora pružanja određenih predugovornih informacije te posebno naglašava da se one ne mogu jednostrano promijeniti.¹⁰² Organizator je dužan svoju predugovornu obvezu informiranja izvršiti na jasan, razumljiv i lako uočljiv način, osobito ako dođe do izmjena nekih predugovornih informacija.

4.2. Povreda obveze informiranja u potrošačkom pravu

Važnost predugovornog informiranja u obveznom pravu ne može se dovoljno naglasiti. Usprkos tome, učinci povrede te dužnosti nisu jasno definirani. Iako se Europska Unija ekstenzivno bavi reguliranjem predugovornog infomiranja, propisivanje samih sankcija povrede odabrala je prepustiti diskreciji nacionalnih zakonodavstva država članica.¹⁰³

Sankcije u hrvatskom pravu su raznolike. Kao što je prethodno opisano, povreda predugovornog informiranja može imati ozbiljne posljedice. Uslijed prešućivanja određenih činjenica ili ostalih vrsta neinformiranja poput namjernog održavanja u zabludi, može dovesti da strana koja se našla u zabludi odluči proglasiti pravni posao nevaljanim. Dakle, ondje gdje postoji obveza predugovornog informiranja o relevantnim informacijama, nema mjesta čuvanju isključivo vlastitih interesa. Strane su se dužne u obveznopравnim odnosima ponašati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja, što znači da su obvezne jedna drugoj pružiti informacije koje bitno utječu na njihovu odluku o sklapanju pravnog posla. Trgovac je u odnosu prema potrošaču, u skladu s načelom savjesnosti i poštenja te pažnje dobrog stručnjaka, obvezan

¹⁰⁰ Za razliku od članak 10. točka p). ZPK koji kaže da vjerovnik mora potrošača informirati o 'postojanju ili nepostojanju prava na odustanak od ugovora o kreditu, razdoblje tijekom kojega se to pravo može ostvarivati i druge uvjete koji uređuju njegovo ostvarivanje, uključujući i informacije koje se odnose na obvezu potrošača da plati iskorišteni iznos glavnice i kamate u skladu sa člankom 14. stavkom 2. točkom b) ovoga Zakona te iznos kamata koji se plaća dnevno,'

¹⁰¹ Članak 28. ZPUT-a

¹⁰² Članak 25. stavak 1., 29. stavak 1., 30. stavak 1. ZPUT-a

¹⁰³ Josipović, T., Kanceljak, I., Nikšić, S., Petrović, S., Poljanec, K., *op.cit.* (uz bilj. 65.), str. 33.

potrošaču maksimalno olakšati sklapanje pravnog posla. Mora ga upozoriti o svim važnim implikacijama i posljedicama ugovora koje potrošač s njim planira sklopiti. Stoga namjerno ili nehajno prikrivanje relevantnih okolnosti u fazi pregovora, može dovesti do oglašavanja predmetnog ugovora nevaljanim. Također, iz istih razloga, uz pomoć instituta materijalnih nedostataka stvari, kupac uz ispunjenje određenih pretpostavki može raskinuti ugovor, zahtijevati novi proizvod ili sniziti cijenu predmeta kupoprodaje. Uz obje skupine mogućnosti, mana volje ili materijalnih nedostataka, kupac ili potrošač će moći postaviti i zahtjev za naknadom štete ako je prešućivanjem relevantnih činjenica kakvu štetu pretrpio.

Na jedan specifičan propust u informiranju potrošača ćemo posvetiti posebnu pažnju, a to je informiranje o pravu na odustanak odnosno pravo na jednostrani raskid ugovora. Već je prethodno bila spomenuta o ova obveza trgovca u okviru Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju, no ona postoji i u drugim potrošačkim ugovorima te nosi određene pravne posljedice. U predmetu C-277/08 Martin Martin došlo je do propusta u informiranju o pravu na odustanak prilikom sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija. Sud je utvrdio da bez obzira na postojanje direktive koja regulira tu pravnu situaciju, to ne onemogućava nacionalni sud u primjenjivanju vlastitih pravnih učinaka, uključujući i proglašenje ugovora nevaljanim. Ako bolje pogledamo opisano činjenično stanje, možemo vidjeti da se zapravo radilo o ne informiranju, prešućivanju trgovca. U članku 60. ZZP-a propisano je da je trgovac u predugovornoj fazi ugovora koji se sklopaju na daljinu i izvan poslovnih prostorija, dužan detaljno obavijestiti potrošača o njegovom pravu na jednostrani raskid ugovora. Iako posljedica nepoštivanja ove odredbe nije izrijekom propisana, potrošač bi neotkrivanjem ovakve činjenice mogao biti doveden u zabludu, a u nekim situacijama bi se čak moglo govoriti i o prijevari.¹⁰⁴ U svakom slučaju, članak 80 ZZP-a propisuje posljedicu neispunjenja obveze informiranja potrošača o pravu na odustanak. Ako trgovac nije informirao potrošača o njegovom pravu na jednostrani raskid ugovora, pravo potrošača na zahtijevanje takvog raskida se produljuje za dodatan rok od godinu dana.

Osim toga, do povrede može doći u situacijama u kojima su dane informacije jednostavno pogrešne. Takvo postupanje trgovca može se okarakterizirati kao nepoštena poslovna praksa. Poslovna praksa je nepoštena, ako su su kumulativno ispunjena dva zahtjeva. Prvi, ako je praksa suprotna zahtjevima profesionalne pažnje. Drugi, ako određeni proizvod bitno utječe ili postoji

¹⁰⁴Josipović, T., Kanceljak, I., Nikšić, S., Petrović, S., Poljanec, K., *op.cit.* (uz bilj. 65.), str. 34.

dovoljna razina vjerojatnosti da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje potrošača za kojeg je namijenjena ili do kojeg dopire odnosno na kojega je takva praksa usmjerena.¹⁰⁵

Postoje dva temeljna oblika, zavaravajuća i agresivna poslovna praksa.¹⁰⁶ Zavaravajuća poslovna praksa grana se na dvije kategorije, zavaravajuće radnje i zavaravajuća propuštanja. Zavaravajuća radnja je ona koja sadrži netočne informacije koje takvu praksu čine neistinitom ili ako na neki drugi način pa čak i ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi nekih okolnosti (poput prirode ili osnovnih obilježja proizvoda, cijene i dr.), čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju u drugačijim uvjetima ne bi donio.¹⁰⁷

Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ‘ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupnji utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.’¹⁰⁸ Međutim zavaravajućim propuštanjem smatrati će se i situacije kada trgovac pokuša na neki način prikriti važne obavijesti ili daje takve obavijesti koje su nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne.¹⁰⁹ Također, ako trgovac ne navodi poslovnu svrhu te ona nije razvidna iz

¹⁰⁵ Članak 34. stavak 1. ZZZP-a; Mišćenić E, Mamilović I. Nepoštena poslovna praksa u hrvatskome pravnom sustavu: uređenje i provedba. Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, 2019, str. 279-280.

¹⁰⁶ Članak 35., 38. ZZZP-a

¹⁰⁷ Članak 35. ZZZP-a

¹⁰⁸ Članak 36. ZZZP-a

¹⁰⁹ *Ibid*, stavak 4. i 5. navode situacije u kojima će se obavijesti smatrati važnom: ‘(4) U slučaju poziva na kupnju, ako to već nije razvidno iz konteksta, bitnima će se smatrati informacije o: 1. osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi, 2. sjedištu i identitetu trgovca, kao što su njegova tvrtka, naziv ili ime te, ako je to potrebno, adresa i identitet osobe u čije ime nastupa, 3. maloprodajnoj cijeni proizvoda ili kad proizvod ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i, gdje je potrebno, o dodatnim poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi, 4. uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje, 5. postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima u vezi s kojima su predviđena i ta prava, 6. tome da je treća osoba koja nudi proizvode na internetskim tržištima trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta.

(5) Bitnima se smatraju i: 1. one informacije koje je, na temelju ovoga Zakona i drugih propisa usklađenih s pravilima Europske unije, trgovac dužan pružiti potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, 2. opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču kao rezultat upita u obliku ključne riječi, izraza ili drugog unosa, i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj su prikazani rezultati upita, ako se potrošačima omogućuje pretraživanje proizvoda koje nude temeljem upita korištenjem ključne riječi, izraza ili

konteksta, takvo ponašanje ponovno može dovesti potrošača u opasnost da donese odluku koju bez takve prakse ne bi donio.¹¹⁰

Nažalost, u malobrojnoj praksi hrvatskih sudova vidljivo je da postoje određeni problemi sankcioniranja nepoštene poslovne prakse.¹¹¹ Iako možemo susresti nekoliko presedana Vrhovnog suda vezano uz pitanje nepoštene poslovne prakse, ipak je ostavljen neki dojam da se sudovi češće usredotočuju na neke druge aspekte sporova, a ne direktno na samu nepoštenu praksu.¹¹²

U hrvatskom pravu, neispunjenje obveze informiranja ujedno može dovesti i do prekršajne odgovornosti trgovca. Članak 149. t. 59. ZZP-a navodi da će se se novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 200.000,00 kuna kazniti za prekršaj onaj trgovac odnosno pravna osoba ako 'nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima iz članka 60. stavka 1. ovoga Zakona prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom.'¹¹³ Također će se za iste prekršaje kazniti i trgovac-fizička osoba te odgovorna osoba u pravnoj osobi.

Predugovorno informiranje ključno je u potrošačkom pravu. I dok europske smjernice pružaju temelj, konkretne mjere i sankcije ostavljene su na prosudbu svake države članice. U Hrvatskoj, pravne posljedice koje se primjenjuju na povrede obveze informiranja ukazuju na raznolikost načina kako se boriti s nepoštivanjem ove obveze. No, uzimajući u obzir prepreke koje postoje u samoj provedbi pravnih učinaka nepoštene poslovne prakse jasno je da postoji potreba za dodatnim poboljšanjima. U krajnjoj liniji, osnova za stvaranje odnosa povjerenja kod potrošača temelji se na otvorenosti i transparentnosti u načinu na koji trgovci posluju, ali i na pravnom okviru koji treba postaviti čvrste mehanizme za zaštitu prava potrošača.

drugog unosa, neovisno o tome gdje se sklapa ugovor, 3. informacije o tome osigurava li trgovac, i na koji način, da objavljene recenzije potječu od potrošača koji su proizvod doista koristili ili kupili, ako trgovac pruža pristup potrošačkim recenzijama proizvoda.'

¹¹⁰ *Ibid.*, stavak 2.

¹¹¹ Mišćenić, E, op.cit. (uz bilj. 95), str. 291-292.

¹¹² *Ibid.*

¹¹³ Članak 60. stavak 1. ZZP-a odnosi se na one predugovorne obavijesti koje je trgovac dužan pružiti potrošačku kod sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija; vidi uz bilj. 86.

V. ZAKLJUČAK

U ovom istraživanju smo nastojali pružiti uvid u obvezu informiranja, koja svoje korijene vuče još iz antike. Dok je u drevnim vremenima više bila shvaćena kao moralna dužnost, dvadeseto stoljeće nosi njenu evoluciju kroz načelo savjesnosti i poštenja te postupno formiranje kao samostalne pravne obveze. Iako je načelo savjesti i poštenja često bilo zanemareno zbog njegove percepcije kao nedovoljno konkretiziranog pravila, predugovorna odgovornost za štetu jasno ukazuje na posljedice svjesnog davanja netočnih informacija u svrhu stvaranja lažne slike o vlastitim namjerama.

Povreda ove obveze može rezultirati nizom pravnih posljedica. Prva posljedica koju smo obradili je predugovorna odgovornost za štetu u slučaju kršenja predugovorne obveze informiranja. Kao sljedeće posljedice istaknule su se dvije vrste mane volje, zabluda i prijevara. U obje solucije pravni učinak je isti, dolazi do proglašavanja ugovora nevaljanim. U obveznim odnosima poznajemo maksimu *pacta sunt servanda*. U cilju je uvijek sačuvati ugovor te izvršiti dužne činidbe. No, u slučaju tolikog narušenja načela savjesnosti i poštenja u odnosima gdje jedna strana drugu dovodi u zabludu ili je održava u zabludi na način da joj prešućuje važne, relevantne činjenice, zakonodavac je ocijenio da je u takvim i sličnim slučajevima jedino rješenje ugovor poništiti. Zadnja obrađena posljedica predviđena ZOO-om jest odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke stvari. U nastojanju hrvatskog pravnog sustava za sankcioniranjem svakog pojavnog oblika povrede predugovorne odgovornosti informiranja, odlučeno je sankcionirati i onog prodavatelja koji je imao određene informacije u vezi nedostatka stvari, a namjerno ih je prešutio. Neiskreno postupanje u kontekstu hrvatskog obveznog prava krajnje je neprihvatljivo.

Uspoređujući pristupe Francuske i Engleske prema obvezi informiranja, vidljive su razlike koje odražavaju njihove jedinstvene pravne kulture. Dok Francuska eksplicitno propisuje obvezu informiranja, Engleska je priznaje selektivno, ovisno o vrsti ugovora.

U domeni potrošačkog prava, dužnost informiranja nosi poseban značaj. Ova obveza, osobito naglašena u potrošačkom pravu, izvire iz prepoznate asimetrije informacija između trgovaca i potrošača. Jasnoća i razumljivost informacija, u skladu s načelima savjesnosti i poštenja, postaju imperativ. Pod vodstvom smjernica Europske Unije, hrvatski zakonski okviri precizno

navode informacije koje trgovci trebaju pružiti potrošačima, ne samo u fazi predugovornih pregovora, već i tijekom marketinških aktivnosti. Ipak, oskudna sudska praksa u Hrvatskoj vezana za ovu materiju ističe nužnost dodatnog senzibiliziranja i edukacije o značaju ovog segmenta prava.

Kao što je navedeno, trgovac je dužan potrošaču pružiti iznimno velik broj informacija. Nameće se pitanje, koliko je propisivanje dužnosti davanja preko deset, dvadeset ili trideset informacija zaista efektivno s obzirom na postavljeni cilj. Hoće li prosječan potrošač u konačnici zaista biti upoznat sa svojim pravima i mogućnostima? Ovo pitanje ostaje otvoreno.

Za kraj, iako je obveza informiranja široko i kompleksno područje koje zaslužuje i zahtijeva mnogo opsežniju analizu, nadamo se da je ovaj rad uspio pružiti osnovni uvid u njezin značaj i domet. Cilj je bio čitatelju proširiti spoznaju o obvezi informiranja, u nadi da smo barem malo zagreballi ispod površine i osvijetlili njezinu sveprisutnost u pravnom svijetu.

LITERATURA

Knjige i članci

1. Akerlof, G. A., "The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism", *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488–500, 1970.
2. Baele, H., Howells, G., "Pre-contractual Information Duties in the Optional Instrument", u: Schulze, R., Stuyck, J., *Towards a European Contract Law*, Berlin, Boston, 2011.
3. Baretić, M., "Načelo savjesnosti i poštenja u obveznom pravu", *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci* (1991), v. 24, br. 1, 2003.
4. Ben-shahar, O., Schneider, C. E., "The failure of mandated disclosure", *University of Pennsylvania Law Review*, 159(3), 647–749., 2011
5. Collins, H., "Implied Duty to Give Information during Performance of Contracts", *The Modern Law Review*, 55(4), 556–562, 1992.
6. Di Donna, L., "Remedies for the Breach of the Duty to Inform Consumers", *European Business Law Review*, Issue 2, pp. 253-256, 2012.
7. Đuras, I., "Savjesnost i poštenje u sudskoj praksi", *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 705-718, 2019.
8. Giliker, P., "Unifying European Contract Law: Identifying Europe Pre-Contractual Obligation to Inform", *Cambridge Yearbook of European Legal Studies*, 7, 135-160., (2004-2005)
9. Gorenc, V., Belanić, L., Momčinović, H., Perkušić, A., Pešutić, A., Slakoper, Z., Vukelić, M., Vukmir, B., *Komentar Zakona o obveznim odnosima*, Zagreb, Narodne novine, 2014.
10. Grundmann, S., Kerber, W., Weatherill, S., "Party Autonomy and the Role of Information in the Internal Market", Berlin, Boston: De Gruyter; 2001.
11. Helleringer, G. "The anatomy of the new french law of contract", *European Review of Contract Law*, 13(4), 355-375., 2017.
12. Helleringer, G., Sibony, A., "European Consumer Protection Through the Behavioral Lense", *Columbia Journal of European Law*, Vol. 23, 2017.
13. Josipović, T., Kanceljak, I., Nikšić, S., Petrović, S., Poljanec, K., et al., *Privatno pravo Europske Unije*, Narodne Novine, 2022.

14. Klarić, P., Vedriš, M., Građansko pravo : opći dio, stvarno pravo, obvezno i nasljedno pravo, Zagreb, Narodne Novine, 2014.
15. Klein, J., “Good faith in international transactions”, *Liverpool Law Rev* 15, 115–141, 1993.
16. Kronman, A. T., “Mistake, Disclosure, Information, and the Law of Contracts”, 7 *Journal of Legal Studies*, 1-34, 1978.
17. Lawrenson, P., “Duties to warn, advise and provide information: comparative study of the obligations of contractors and design professionals in french and english law”, *Construction Law International*, 16(4), 51-61., 2021.
18. Lawson, G., “The Ethics of Insider Trading”, *Harvard Journal of Law and Public Policy* 727, 1988.
19. Legrand, P., “Pre-Contractual Disclosure and Information: English and French Law Compared”, *Oxford Journal of Legal Studies*, 6(3), 322–352, 1986.
20. Luzak, J., *In the wind of change: “Ten years of the EU consumer credit framework”*, Tijdschrift voor Consumentenrecht & handelspraktijken, Paris Legal Publishers (Uitgeverij Paris), 2019.
21. Luzak, J., Wulf, A.J., Seizov, O. et al., “ABC of Online Consumer Disclosure Duties: Improving Transparency and Legal Certainty in Europe”, *J Consum Policy*, 2023.
22. McKendrick, E., “A Duty to Disclose Material Facts?” u: *Contract Law*, Macmillan Law Masters, Palgrave, London, 1997.
23. Milotić, I., Sadrić T., “Načelo savjesnosti i poštenja u hrvatskom obveznom pravu”, *Pravo i porezi*, 9/2013.
24. Mišćenić, E., “Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj”, *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 2013.
25. Musy, Alberto M. “The Good Faith Principle in Contract Law and the Precontractual Duty to Disclose: Comparative Analysis of New Differences in Legal Cultures”, *Global Jurist Advances*, vol. 1, no. 1, 2001.
26. Navarretta, E., “Good Faith and Reasonableness in European Contract Law”, u: J. Rutgers & P. Sirena (Eds.), *Rules and Principles in European Contract Law (European Contract law and Theory*, pp. 135-150), 2015.
27. Parisi, F., Dari-Mattiacci, G., Onderstal, S., Singh, R., “Information-Forcing Effects of Non-Disclosure Rules”, *Minnesota Legal Studies Research Paper*, No. 23-09, 2023.
28. Salač J, Uzelac J., “Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj u kontekstu harmonizacije s pravnom stečevinom Europske unije”, *FIP - Financije i pravo*, 2014.

29. Schaub, MY., "How to make the best of mandatory information requirements in consumer law", *European Review of Private law*, 2017.
30. Toth, I., "Razvoj zaštite potrošača i alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj (I. dio)", *Ius info*, 2023.
31. van Boom, W.H., "Price Intransparency, Consumer Decision Making and European Consumer Law", *J Consum Policy* 34, 359–376, 2011.
32. van Rossum, M., "The Duty of Disclosure: Tendencies in French Law, Dutch Law and English Law; Criteria, Differences and Similarities between the Legal Systems", *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 7(3), 300–325., 2000.
33. Weatherill, S., Vogenauer, S., Weingerl, P., "Private Autonomy and Protection of the Weaker Party", u: *General Principles of Law: European and Comparative Perspectives*, Oxford: Hart Publishing, 255–268., 2017.
34. Weber, R.H., "From Disclosure to Transparency in Consumer Law", u: Mathis, K., Tor, A., 'Consumer law and economics', *Economic analysis of Law in European legal Scholarship* 9, Springer, 2020.

Propisi

1. Zakon o obveznim odnosima (1978) ("Službeni list SFRJ" br. 29/78., 39/85., 46/85., 57/89., "Narodne novine" br. 53/91., 73/91., 3/94., 111/93., 107/95., 7/96., 91/96., 112/99., 88/01., 35/05.)
2. Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18., 126/21., 114/22., 156/22.)
3. Zakon o potrošačkom kreditiranju ("Narodne novine" br. 75/09., 112/12., 143/13., 147/13., 9/15., 78/15., 102/15., 52/16., 128/22.)
4. Zakon o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europskih zajednica te njihovih država ("Narodne novine-Međunarodni ugovor", br. 14/01)
5. Zakon o pružanju usluga u turizmu ("Narodne novine" br. 130/17., 25/19., 98/19., 42/20., 70/21.)
6. Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju ("Narodne novine" br. 101/17., 128/22.)
7. Zakon o zaštiti potrošača (2003) ("Narodne novine" br. 96/03., 46/07., 79/07.)

Sudske odluke

1. Andriciuc and Others, 2017.
2. C-277/08 Martin Martin
3. Cour de cassation dana 13. listopada 1980.
4. Court de Cassation od dana 29. studenog 1968.
5. Hurley v Dyke 1979.
6. Skyes v Taylor-Rose 2004.
7. Smith v. Hughes 1871.
8. XZ v Ibercaja Banco SA, 2020.