

UPUTSTVO SAVJETA 93/13/EEZ

od 5. aprila 1993. godine

o nepoštenim odredbama u ugovorima korisnika

SAVJET EVROPSKIH ZAJEDNICA

Uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Evropske ekonomske zajednice, a posebno njegov član 100 a,

uzimajući u obzir predlog Evropske komisije (1),

u saradnji sa Evropskim parlamentom (2),

uzimajući u obzir mišljenje Ekonomskog i socijalnog Savjeta (3),

budući da je radi ubrzanog uspostavljanja unutrašnjeg tržišta prije 31. decembra 1992.godine potrebno usvojiti neophodne mjere; budući da unutrašnje tržište obuhvata jedinstveno područje bez granica u kojem se robe, lica, usluge i kapital kreću slobodno;

budući da se zakoni država članica koji se odnose na ugovore između prodavca roba ili davaoca usluga, sa jedne strane, i potrošača sa druge, otkrivaju neujednačenosti, čija su posljedica i međusobne razlike između nacionalnih unutrašnjih tržišta za prodaju roba i usluga potrošačima usled čega može doći do narušavanja tržišne konkurencije između prodavca i davaoca usluga, posebno kad robu prodaju i usluge pružaju u drugim državama članicama;

budući da zakoni država članica, naročito oni koji se odnose na nepoštene ugovorne odredbe u potrošačkim ugovorima, otkrivaju izrazita odstupanja;

budući da su države članice dužne da osiguraju da ugovori sklopljeni sa potrošačima ne sadrže nepoštene odredbe;

budući da potrošači uglavnom ne poznaju pravne propise kojima se u drugim državama članicama uređuju ugovori o prodaji roba ili usluga; budući da ih nedovoljno poznavanje može odvratiti od neposrednog sklapanja poslova kupovine robe ili usluga u nekoj drugoj državi članici;

budući da je, kako bi se omogućilo uspostavljanje unutrašnjeg tržišta i zaštitili građani u njihovoj ulozi potrošača dok robu i usluge stiču u skladu sa ugovorima koji se ne uređuju zakonima njegove, nego drugih država članica, neophodno iz tih ugovora izbaciti nepoštene odredbe;

1 SL br. C 73, 24. marta 1992., str. 7.

2 SL br. C 326, 16. decembra 1991, str. 108 i SL br. C 21, 25. januara 1993.

3 SL br. C 159, 17. juna 1991., str. 34.

4 SL br. C 92, 25. aprila 1975. g., str. 1 i SL br. C 133, 3. juna 1981., str. 1

budući da će se time i prodavacima roba i davaocima usluga pomoći u njihovom poslovanju - prodaji roba i pružanju usluga, kako kod kuće tako i širom unutrašnjeg tržišta; budući da će se time podstaći tržišna konkurencija što će omogućiti veći izbor građanima Zajednice u ulozi potrošača;

budući da se u dva programa Zajednice, za zaštitu potrošača i o politici informiranja (4) ističe značaj zaštite potrošača kad je riječ o nepoštenim ugovornim odredbama; budući da bi tu zaštitu trebalo propisati zakonima koji bi, ili bili usklađeni na nivou Zajednice ili bi se donosili neposredno na tom nivou;

budući da u skladu s načelom koje propisuje dio pod naslovom „Zaštita ekonomskih interesa potrošača”, a zagovaraju ga i pomenuti programi, onoga koji stiče robu i usluge treba zaštititi od zloupotrebe moći koju imaju prodavac robe ili davalac usluga, posebno od jednostranih standardizovanih ugovora i nepoštenog ispuštanja iz ugovora osnovnih prava;

budući da je djelotvorniju zaštitu potrošača moguće postići usvajanjem ujednačenih zakonskih propisa na području nepoštenih ugovornih odredbi; budući da bi se ti propisi trebali primjenjivati na sve ugovore koji se zaključuju između prodavca ili davaoca i potrošača; budući da kao rezultat toga iz područja ovog Uputstva treba, između ostalog, isključiti ugovore koji se odnose na zapošljavanje, ugovore koji se odnose na nasljedna prava, ugovore koji se odnose na prava iz porodičnog zakona i ugovore koji se odnose na osnivanje i organizaciju privrednih društava ili na ugovore o partnerstvu;

budući da potrošači moraju biti jednako zaštićeni prema usmeno sklopljenim ugovorima kao i prema pisanim, bez obzira jesu li u ovim posljednjima ugovorne odredbe sadržane u jednom ili u više dokumenata;

budući, međutim, da nacionalna prava, kako stvari sada stoje, dopuštaju samo djelimičnu mogućnost usklađivanja; budući da ovo Uputstvo pokriva samo one ugovorne odredbe o kojima nisu vođeni pojedinačni pregovori; budući da bi državama članicama trebalo omogućiti da svojim nacionalnim propisima, strožijim od onih iz ovog Uputstva, uz dužno poštovanje Ugovora, svojim potrošačima pruže viši stepen zaštite;

budući da se pretpostavlja da zakonske ili regulatorne odredbe država članica kojima se neposredno ili posredno utvrđuju uslovi potrošačkih ugovora ne sadrže nepoštene odredbe; budući da se ne čini potrebnim podvrgavati one odredbe koje u sebi odražavaju obavezne zakonske i regulatorne odredbe i načela ili odredbe međunarodnih konvencija u kojima su države članice ili Zajednica stranke; budući da se u tom pogledu formulacijom iz člana 1 stav 2 koja glasi „obaveznih zakonskih ili regulatornih odredbi” pokrivaju i propisi koji se u skladu sa zakonom primjenjuju na ugovorne strane ako nisu utvrđena nikakva drugačija rješenja;

budući da se države članice ipak moraju pobrinuti da se isključi mogućnost pojave nepoštenih ugovornih odredbi, posebno zato što se ovo Uputstvo primjenjuje takođe i na trgovinu, poslovanje i javna zanimanja;

budući da je u opštim crtama potrebno odrediti kriterijume za ocjenu nepoštenosti ugovornih odredbi;

budući da ta se to ocjenjivanje nepoštenosti odredbi koje se sprovodi u skladu sa odabranim opštim kriterijima, posebno u javnoj prodaji ili nabavci gdje se usluge pružaju

kolektivno čime se u obzir uzima faktor solidarnosti među korisnicima, mora upotpuniti time što će se najprije obaviti sveobuhvatna procjena različitih uključenih interesa; budući da to pretpostavlja rad u dobroj vjeri; budući da prilikom donošenja ocjene o dobroj vjeri posebnu pažnju treba posvetiti jačini polaznih osnova pregovaračkih strana, zatim da li je potrošača nešto podstaklo da se saglasi sa odredbom i da li je roba ili usluga prodana ili pružena na osnovu posebne potrošačke narudžbe; budući da je prodavac roba ili davalac usluga možda zadovoljio uslov o poštenoj namjeri (u daljem tekstu: dobroj volji) ako postupa pošteno i pravedno u odnosu na drugu stranu o čijim zakonitim interesima mora voditi računa;

budući da bi za potrebe ovog Uputstva popis priloženih odredbi mogao zbog opšte prirode Uputstva imati samo indikativnu vrijednost, a države članice mogu proširiti njihovo područje ili ih restriktivnije doraditi u svom nacionalnom pravu;

budući da bi na donošenje ocjene o nepoštenosti ugovornih odredbi trebala uticati i priroda robe ili usluga;

budući da se za potrebe ovog Uputstva ocjena o nepoštenosti ne donosi o odredbama kojima se opisuje glavni predmet ugovora ili odnos kvaliteta i cijene ponuđene robe ili usluge; budući da se glavni predmet ugovora, kao i odnos cijene i kvaliteta, ipak može uzeti u obzir prilikom donošenja ocjene o nepoštenosti ostalih odredbi;

budući da, između ostalog, iz toga proizlazi da se u ugovorima o osiguranju one odredbe koje jasno definišu ili propisuju osigurani rizik i odgovornost osiguravaoca neće podvrgavati takvim procjenama jer su ta ograničenja već uračunata u premiju koju je platio potrošač;

budući da ugovori treba da se sastavljaju jasnim, razumljivim jezikom, potrošač bi zapravo morao dobiti mogućnost da pregleda njegove odredbe i, u slučaju kakvih dilema, trebalo bi prevagnuti ono tumačenje koje je za potrošača najpovoljnije;

budući da se države članice moraju pobrinuti da u ugovorima koje prodavac roba ili davalac usluga sklapa sa potrošačima ne bude nepoštenih odredbi te da, ako se takve odredbe ipak upotrebe, one potrošača ne obavezuju, a da u takvim uslovima ugovor nastavi obavezivati strane ako je u stanju nastaviti važiti bez tih nepoštenih odredbi;

budući da postoji opasnost da se u određenim slučajevima potrošaču uskrati zaštita u skladu sa ovim Uputstvom time što će se odrediti da se na ugovor primjenjuje pravo neke države koja nije članica; budući da u ovu Direktivu treba ugraditi odredbe kojima će se spriječiti ta opasnost;

budući da ako lica ili organizacije za koje se prema zakonima neke države članice utvrdi da imaju zakoniti interes u određenom predmetu, moraju imati mogućnosti da, bilo pred sudom ili neki upravnom državnom tijelom nadležnim za donošenje odluka o pritužbama ili za pokretanje primjerenih pravnih postupaka, pokrenu postupak u vezi sa odredbama ugovora sastavljenih za opštu upotrebu u ugovorima koji se zaključuju sa potrošačima, a posebno u vezi sa nepoštenim odredbama; budući da takva mogućnost za sobom ne povlači nužno i provjeru jesu li se u pojedinim ekonomskim sektorima stekli opšti uslovi;

budući da sudovi ili tijela upravne vlasti država članica moraju na raspolaganju imati odgovarajuća i djelotvorna sredstva za spriječavanje stalne primjene nepoštenih odredbi u potrošačkim ugovorima,

DONIO JE OVU DIREKTIVU:

Član 1

1. Svrha ovog Uputstva je uskladiti zakone, propise i administrativne odredbe država članica koji se odnose na nepoštene odredbe u ugovorima koji se sklapaju između prodavca roba ili davaoca usluga i potrošača.

2. Ugovorne odredbe koje su odraz obaveznih zakonskih i regulatornih odredbi i odredbi ili načela međunarodnih konvencija u kojima su države članice ili Zajednica stranke, posebno na području prevoza, ne podliježu odredbama ovog Uputstva.

Član 2

Za potrebe ovog Uputstva termin:

- a) **nepoštene odredbe** označava ugovorne odredbe u smislu definicije u članu 3.;
- b) **potrošač** označava svaku fizičko lice koje u ugovorima obuhvaćenim ovim Uputstvom nastupa van okvira svoje djelatnosti, poslovanja ili struke;
- c) **prodavac (robe) ili davalac (usluge)** označava svaku fizičko ili pravno lice koje u ugovorima obuhvaćenim ovim Uputstvom nastupa u okviru svoje djelatnosti, poslovanja ili struke, bila ona u javnom ili privatnom vlasništvu.

Član 3.

1. Ugovorna odredba o kojoj se nisu vodili pojedinačni pregovori smatraće se nepoštenom ako suprotno dobroj vjeri na štetu potrošača prouzrokuje znatniju neravnotežu u pravima i obavezama stranaka, proizašlih iz ugovora.

2. Uvijek će se smatrati da se o nekoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo, ako je ona sastavljena unaprijed pa potrošač nije mogao uticati na njen sadržaj, posebno u kontekstu standardizovanog, unaprijed uobičenog ugovora. To što se o određenim vidovima neke odredbe, ili što se o nekoj određenoj odredbi pregovaralo, ne isključuje primjenu ovog člana na ostatak ugovora ako opšta ocjena ugovora ukazuje na to da se ipak radi o standardizovanom unaprijed uobičenom ugovoru.

Kad god prodavac robe ili davalac usluga izjavi da se o nekoj standardnoj odredbi pojedinačno pregovaralo, na njemu je da to i dokaže.

3. Prilog sadrži indikativan i nedovršen popis odredbi koje se mogu smatrati nepoštenim.

Član 4

1. Ne dovodeći u pitanje član 7, nepoštenost neke ugovorne odredbe ocjenjuje se tako da se u obzir uzimaju: priroda robe ili usluga na koje se ugovor odnosi u vrijeme kad je ugovor sklopljen, sve prateće okolnosti sklapanja ugovora i sve ostale odredbe tog ugovora ili nekog drugog ugovora od kojeg on zavisi.

2. Ocjena o tome da li su neke odredbe nepoštene neće se odnositi na definiciju glavnog predmeta ugovora niti na primjerenost cijene i naknade na jednoj strani, i isporučenim uslugama i robi, na drugoj, sve dok su te odredbe sročene jasnim i razumljivim jezikom.

Član 5.

U slučaju ugovora u kojima se potrošaču sve, ili određene, odredbe nude pismeno, te odredbe moraju biti sročene jasno i razumljivo. Ukoliko postoji nedoumica oko značenja neke odredbe, prevladat će tumačenje najpovoljnije za potrošača. Ovo pravilo o tumačenju ne primjenjuje se u kontekstu postupka koji propisuje član 7 stav 2.

Član 6

1. Države članice dužne su da uredi da nepoštene odredbe u ugovoru koji je prodavac robe ili davalac usluge sklopio sa potrošačem prema nacionalnom pravu potrošača ne obavezuju, a da ugovor u tim uslovima nastavi da obavezuje stranke, ako je u stanju nastaviti da važi i bez tih nepoštenih odredbi.

2. Države članice dužne su preduzeti potrebne mjere kako bi onemogućile da potrošač izgubi zaštitu koju mu se pruža ovim Uputstvom, na osnovu odabira prava države koja nije članica kao primjenjivog na taj ugovor, ako je ovaj usko povezan sa teritorijom države članice.

Član 7

1. Države članice dužne su u interesu potrošača i tržišnih konkurenata obezbjediti postojanje primjerenih i djelotvornih sredstava za sprečavanje stalnog korišćenja nepoštenih odredbi u ugovorima koji prodavci roba i davaoci usluga sklapaju sa potrošačima.

2. Sredstva iz stava 1 uključuju odredbe prema kojima lica ili organizacije koje u skladu sa nacionalnim pravom imaju legitiman interes zaštititi potrošače, mogu u skladu sa dotičnim nacionalnim pravom postupati pred sudovima ili pred nadležnim upravnim državnim organima radi donošenja odluke o tome da li su ugovorne odredbe sastavljene za opštu upotrebu nepoštene, kako bi potom mogle primijeniti odgovarajuća i djelotvorna sredstva radi sprečavanja nastavka korišćenja takvih odredbi.

3. Uz obavezno poštovanje nacionalnih zakona, pravni lijekovi iz stava 2 ovog člana mogu odvojeno ili zajedno biti usmjereni protiv većeg broja prodavaca roba ili davaoca

usluga iz istog ekonomskog područja, ili protiv njihovih udruženja koje koriste te iste ili slične ugovorne odredbe ili koje preporučuju njihovo korišćenje.

Član 8

Države članice mogu, kako bi osigurale najviši stepen zaštite potrošača, u području koje pokriva ovo Uputstvo donijeti ili zadržati najstrožije odredbe saglasne Ugovoru.

Član 9

Komisija će Evropskom parlamentu i Savjetu dostaviti izvještaj o primjeni ovog Uputstva najkasnije pet godina od dana navedenog u članu 10 stav 1.

Član 10

1. Države članice će donijeti potrebne zakone i druge propise kako bi se uskladili sa odredbama ovog Uputstva najkasnije do 31. decembra 1994. godine. One će o tome odmah obavijestiti Komisiju.

Ove odredbe primjenjivaće se na sve ugovore zaključene nakon 31. decembra 1994. godine.

2. Kad države članice budu donosile ove mjere, te će mjere prilikom njihove službenog objavljivanja sadržati upućivanje na ovu Direktivu ili će se uz njih navesti takvo upućivanje. Načine toga upućivanja predviđee države članice.

3. Države članice će Komisiji dostaviti glavne odredbe nacionalnog prava koje budu donijele u području na koje se odnosi ovo Uputstvo.

Član 11.

Ovo Uputstvo upućena je državama članicama.

Sastavljeno u Luksemburgu, 5. aprila 1993. godine

Za Savjet

Predsjednik

N. HELVEG PETERSEN

PRILOG

ODREDBE KOJE SE SPOMINJU U ČLANU 3 STAV 3

1. Odredbe koje imaju za cilj ili posljedicu:

- a) isključenje ili ograničenje pravne odgovornosti prodavca roba ili davaoca usluga u slučaju potrošačeve smrti ili povrede koji su posljedica nekog postupka prodavca roba ili davaoca usluga, ili izostanka spomenutog postupka;
- b) neprimjereno isključivanje ili ograničavanje zakonskih prava potrošača vis-a-vis prodavca roba ili davaoca usluga ili druge strane, u slučaju potpunog ili djelimičnog neizvršenja ili neprimjerenog izvršenja prodavca roba ili davaoca usluga svih ugovornih obaveza, uključujući mogućnost regulisanjem duga prema prodavcu roba ili davaocu usluga, bilo kojim potraživanjem koje bi potrošač mogao imati prema njemu;
- c) sastavljanje sporazuma koji je obavezujući za potrošača, dok realizacija poslova prodavca roba ili davaoca usluga zavisi isključivo od njegove volje;
- d) davanje dopuštenja prodavcu roba ili davaocu usluga da zadrži iznose koje je platio potrošač u slučaju kad ovaj odluči da neće zaključiti ili sprovesti ugovor, bez mogućnosti da prodavac roba ili davalac usluga osigura potrošaču dodjelu nadoknade u jednakom iznosu, u slučaju kad je on strana koja otkazuje ugovor;
- e) zahtjev da svaki potrošač koji propusti da ispuni svoju obavezu plati nesrazmjerno visok iznos nadoknade;
- f) davanje ovlašćenja prodavcu roba ili davaocu usluga da može raskinuti ugovor na diskrecijskoj osnovi, dok se ista mogućnost ne daje potrošaču, ili se prodavcu roba ili davaocu usluga dopušta mogućnost zadržavanja plaćenih iznosa za još neizvršene usluge u slučaju kad je prodavac roba ili davalac usluga taj koji raskida ugovor;
- g) mogućnost da prodavac roba ili davalac usluga okonča ugovor neutvrđenog trajanja bez primjerenog otkaznog roka, osim u slučaju kad za to postoje ozbiljni razlozi;
- h) automatsko produženje ugovora određenog trajanja kada potrošač ne naznači drukčije, u slučaju nerazumno kratkog roka za njegovu izjavu o nespremnosti za produženjem ugovora;
- i) neopozivo obavezivanje potrošača na odredbe koje nije imao mogućnosti upoznati prije zaključenja ugovora;
- j) davanje mogućnosti prodavcu roba ili davaocu usluga da jednostrano izmjeni ugovor bez valjanog razloga predviđenog ugovorom;
- k) davanje mogućnosti prodavcu roba ili davaocu usluga da jednostrano, bez valjanog razloga, izmjeni bilo koje svojstvo proizvoda ili usluge koju treba osigurati;
- l) mogućnost određivanja cijene robe u vrijeme isporuke ili omogućavanje prodavcu roba ili davaocu usluga njenog povećanja, bez iste takve mogućnosti za potrošača da u oba slučaja može otkazati ugovor, ukoliko je konačna cijena previsoka u odnosu na dogovorenu u vrijeme zaključenja ugovora;
- m) davanje prodavcu roba i davaocu usluga prava da sam utvrdi da li su dostavljene robe i usluge u skladu sa ugovorom, ili isključivog prava na tumačenje svih odredbi ugovora;

n) ograničavanje obaveze prodavca roba i davaoca usluga u pogledu poštovanja obaveza koje su preuzeli njegovi zastupnici, ili uslovljavanje da njegovo preuzimanje obaveza zavisi od ispunjavanja određene formalnosti;

o) obavezivanje potrošača na ispunjenje svih svojih obaveza u slučaju i kad prodavac roba ili davalac usluga ne sprovodi svoje;

p) davanje prodavcu roba ili davaocu usluga mogućnosti prenosa svojih prava i obaveza iz ugovora, u slučaju kad ista mogu dovesti do smanjenih garancija za potrošača, bez dogovora sa njim;

q) isključenje ili ometanje potrošačevih prava na preduzimanje zakonite aktivnosti ili sprovođenja svakog drugog pravnog lijeka, posebno na način da se od potrošača zahtijeva da sporove rješava isključivo arbitražom koja nije pokrivena pravnim odredbama, nezakonitim ograničavanjem dokaza koji mu stoje na raspolaganju, ili nametanjem tereta dokazivanja, koji bi prema primjenjivom zakonu trebala snositi druga ugovorna strana.

2. Područje primjene tačaka g), j) i l)

a) Tačka g) se bez ograničenja primjenjuje na odredbe prema kojima davalac finansijskih usluga pridržava pravo jednostranog okončanja ugovora neodređenog trajanja bez obavještenja, u slučaju valjanog razloga, pod uslovom da se od davaoca usluga traži da o tome odmah obavijesti drugu ugovornu stranu ili strane.

b) Tačka j) se bez ograničenja primjenjuje na odredbe prema kojima davalac finansijskih usluga zadržava pravo izmjene kamatne stope koju plaća potrošač ili se ona plaća njemu, ili iznosa ostalih naknada za finansijske usluge, bez izjave u slučaju valjanog razloga, pod uslovom da se od davaoca usluga traži da o tome obavijesti drugu ugovornu stranu ili strane u najkraćem mogućem vremenu, a oni su tad slobodni odmah raskinuti ugovor.

Tačka j) se takođe bez ograničenja primjenjuje na odredbe prema kojima prodavac roba ili davalac usluga zadržava pravo jednostrane izmjene odredbi iz ugovora neodređenog trajanja, pod uslovom da se od njega zatraži da obavijesti potrošača opravdanom izjavom, a da potrošač ima pravo razriješiti ugovor.

c) Tačke g), j) i l) ne primjenjuju se na:

- transakcije prenosivih vrijednosnih papira, finansijske instrumente i ostale proizvode ili usluge kod kojih je cijena povezana sa oscilacijama berzanskih kotacija ili indeksa ili stopama na finansijskom tržištu koje prodavac robe ili davalac usluga nema pod nadzorom;

- ugovore o kupovini ili prodaji strane valute, putničke čekove ili međunarodne novčane doznake izražene u stranoj valuti;

d) Tačka l) se bez ograničenja primjenjuje na klauzule o indeksaciji cijena, ukoliko je to u skladu sa zakonom, pod uslovom da je metoda prema kojoj cijene variraju jasno opisana.