



SISTEM PRAVNIH LIJEKOVA PREMA DIREKTIVI (EU) 2019/771 O PRODAJI ROBE

UDK: 339.54:366.5
347.955
Izvorni naučni rad

DOI: 10.51558/2712-1178.2024.10.2.11

Dr. sc. Anita Petrović, vanr. prof.
Pravni fakultet Univerziteta u Tuzli
e-mil: anita.petrovic@untz.ba

SAŽETAK

Usvajanjem nove Direktive (EU) 2019/771 o određenim aspektima prodaje robe nastupile su značajne promjene u oblasti europskog prava prodaje, no sistem pravnih lijekova za slučaj neusklađenosti robe s ugovorom i dalje zauzima važno mjesto. U slučaju neusklađenosti robe Direktiva (EU) 2019/771 nastavlja slijediti načelo pacta sunt servanda i preferira pravne lijekove kojima će se roba dovesti u stanje usklađenosti, a prodavac uredno ispuniti obavezu. Po uzoru na ukinutu Direktivu 1999/44/EZ zadržana je tzv. dvostupanjska hijerarhija pravnih lijekova. U prvom stupnju potrošač ima pravo zahtijevati usklađivanje robe, popravkom ili zamjenom, pa ako zbog posebno propisanih razloga to nije moguće, onda može zahtijevati neko od prava iz drugog stupnja, sniženje cijene ili raskid ugovora. No, u odnosu na svoju prethodnicu Direktiva (EU) 2019/771 donosi znatno preciznija pravna pravila vezano za pojedina pravna sredstva od kojih su neka i rezultat prakse Suda EU. Cilj rada je analizirati sistem pravnih lijekova prema Direktivi (EU) 2019/771, jer je direktiva ciljane maksimalne harmonizacije i ne ostavlja više toliko slobode državama članicama da odstupaju od njezinih odredbi.

Ključne riječi: Direktiva (EU) 2019/771, ugovor o prodaji, potrošač, neusklađenost robe, pravni lijekovi

UVOD

U Europskoj uniji (dalje: EU) nedavno su se dogodile značajne promjene u oblasti ugovornog potrošačkog *acquis*-a. Od 1.1.2022. godine manje više u svim državama članicama počela su se primjenjivati nova potpuno hamonizirana pravila prava prodaje nastala kao rezultat preuzimanja Direktive (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o prodaji robe¹ (dalje: Direktiva (EU) 2019/771). Predmetnom direktivom van snage je stavljena Direktiva 1999/44/EZ o prodaji potrošačke robe i povezanim jamstvima.² Pored toga što se razlikuju po volumenu pravnih pravila ključna razlika između nove i ukinute direktive je u stupnju harmonizacije. Direktiva (EU) 2019/771 je direktiva ciljane maksimalne harmonizacije, dok je Direktiva 1999/44/EZ bila direktiva minimalne harmonizacije. Imajući u vidu da se radi o potrošačkim direktivama najvažnije odredbe i dalje su upravo one o odgovornosti prodavca za neusklađenost i pravima potrošača u tom slučaju.

U čl. 3. st. 2. Direktiva 1999/44/EZ je propisivala prava koja potrošač ima na raspolaganju u slučaju da roba ima neki nedostatak usklađenosti, to su: pravo na besplatan popravak stvari, pravo na besplatnu zamjenu stvari, pravo na sniženje cijene, pravo na raskid ugovora. Ponekad se ova prava potrošača nazivaju i zakonskom garancijom (*legal guarantee*) i kao takva se razlikuju od prava koja ima na temelju ugovora o prodaji (*commercial guarantee*).³ Prava potrošača nisu bila istog ranga u smislu da potrošač može izabrati kojim pravom se poslužiti u datoj situaciji, nego postoji hijerarhijski odnos između njih.⁴ Na prvom mjestu, a u cilju održavanja ugovora na snazi, bilo je pravo potrošača da zahtijeva ispunjenje ugovora, odnosno pravo da mu se roba besplatno dovede u sklad s ugovorom, što se moglo

-
- 1 Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20.5.2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ, OJ L 136, 22.5.2019.
 - 2 Direktiva 1999/44/EZ o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i povezanim jamstvima, OJ 1999 L 171/12 izmijenjena Direktivom 2011/83/EU, OJ 2011 L 304/64.
 - 3 Misita Nevenko (2019), Evropska unija, zaštita potrošača, Revicon, Sarajevo, 326.
 - 4 Schulze Reiner, Zoll Fryderyk (2021), *European Contract Law*, Third Edition, Hart-Beck-Nomos, 256.



realizirati putem popravka ili zamjene. Ukoliko uredno ispunjenje ugovora nije moguće, ili prodavac ne bi ispuni ovu obavezu, u tom slučaju potrošač je imao pravo tražiti odgovarajuće sniženje cijene ili raskid ugovora pod uvjetom: da nema pravo ni na popravak niti na zamjenu, ili ako trgovac nije izvršio popravak ili zamjenu u razumnom roku, ili ako trgovac popravak ili zamjenu ne može izvršiti bez velikih neugodnosti za potrošača. Direktiva 1999/44/EZ je uspostavila „dvostupanjsku“ hijerarhiju pravnih lijekova. U prvom stupnju potrošač je ima pravo zahtijevati popravak ili zamjenu robe i to besplatno u razumnom roku i bez bilo kakve značajnije neugodnosti po njega. No, ako se zbog posebno propisanih razloga potrošač nije mogao služiti alternativnim pravima prvog stupnja (popravak ili zamjena), onda se mogao služiti nekim od alternativnih prava drugog stupnja, tj. sniženjem cijene ili raskidom ugovora. Pravni lijekovi nisu bili istog ranga. Direktiva 1999/44/EZ je davala prioritet lijekovima usmjerenim na ispunjenje ugovora (popravak ili zamjena) u odnosu na lijekove koji su vodili njegovoj izmjeni (sniženje cijene) ili prestanku.

Koncept pravnih lijekova u Direktivi 1999/44/EZ bio je formuliran po uzoru na UN konvenciju o međunarodnoj prodaji robe (CISG, Bečka konvencija) i Landova načela, a svojstven je kontinentalnoj pravnoj tradiciji, gdje se i u slučaju povrede ugovora ipak preferira naknadno ispunjenje kao početni zajednički interes ugovornih strana.⁵ Na taj način se realizira princip *pacta sunt servanda*. S druge strane, *common law* tradicija za slučaj povrede ugovora preferira da se stvari među ugovornim stranama riješe što prije, pa tako kupac ima odmah pravo na raskid ugovora i naknadu štete.⁶ Naime, CISG, a zatim i Direktiva 1999/44/EZ svojim rješenjima i jedinstvenim konceptima uspjeli su pomiriti dvije različite tradicije, s tim da, kada je u pitanju sistem pravnih lijekova, prevagnuo je kontinentalni utjecaj. CISG, a za njim i Direktiva 1999/44/EZ, polaze od jedinstvenog pojma povrede ugovora (*breach of contract*) i pružaju drugoj strani jedinstvenu lepezu pravnih lijekova. Ovaj koncept, kao i koncept usklađenosti, bio je za mnoge države članice potpuno nov, posebno za one države koje su Direktivu 1999/44/EZ transponirale u svoje građanske kodifikacije, kao npr. Njemačka, jer su imale izazov kako postojeći sistem pravnih lijekova baziran na rimskom

5 Magnus Ulrich (2010), *Consumer sales and associated guarantees*, in: Twigg-Flesner Christian (ed.), *The Cambridge Companion to European Union Private Law*, Cambridge University Press, 251-252.

6 Kötz Hein (2017), *European Contract Law*, Second Edition, Oxford University Press, Oxford, 205-206.

pravu – gdje pravni lijekovi ovise o vrsti povrede ugovora (neispunjenje, ispunjenje s nedostacima, zakašnjenje) – prilagoditi jedinstvenom konceptu povrede ugovora i pravnih lijekova.⁷ Nadalje, sniženje cijene i raskid ugovora Direktiva 1999/44/EZ je promatrala kao prava istog ranga, dok to u pravima nekih država članica nije bio slučaj. U određenim nacionalnim pravima pravni lijekovi su imali ravnopravan odnos, pa je kupac mogao birati kojim pravom da se posluži u slučaju povrede ugovora, dok je Direktiva 1999/44/EZ uvela hijerarhiju pravnih lijekova, a centralno mjesto pripalo je pravu na popravak i pravu na zamjenu. Mnogobrojna sporna pitanja djelomično su riješena transponiranjem Direktive 1999/44/EZ, ali s obzirom na njezin minimalni stupanj harmonizacije i dalje je zadržano razlikovanje, kako po pitanju jedinstvenog koncepta povrede ugovora i sistema pravnih lijekova, tako i po pitanju hijerarhije pravnih lijekova. Neke države članice su se odlučile zadržati ili usvojiti iz Direktive 1999/44/EZ hijerarhiju pravnih lijekova, dok su se neke države članice odlučile biti darežljivije prema svojim potrošačima dajući im slobodu izbora kojim pravnim lijekom da se posluže dovodeći tako pravne lijekove u ravnopravan odnos.⁸ Osim toga, Direktiva 1999/44/EZ isključivala je pravo na raskid ugovora ako se radilo o neznatnoj neusklađenosti, dok određene države članice su povisile stupanj zaštite potrošača pa su im i u tom slučaju dale tu mogućnost.

1. PRAVA POTROŠAČA PREMA DIREKTIVI (EU) 2019/771

Po uzoru na Direktivu 1999/44/EZ i nova Direktiva (EU) 2019/771 zadržava hijerarhijski odnos između pravnih lijekova za slučaj neusklađenosti isporučene robe. Isto tako u hijerarhijskom odnosu prednost daje pravnim lijekovima čiji je cilj održavanje ugovora na snazi naknadnim ispunjenjem, a to su popravak ili zamjena. Ugovorom o prodaji prodavac se obavezao na isporuku robe pa u slučaju da se pojavi neusklađenost robe proizlazi da prodavac svoju obavezu nije uredno ispunio. U slučaju neusklađenosti

7 Petrić Silvija, *Odgovornost za materijalne nedostatke stvari prema novom Zakonu o obveznim odnosima*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta Rijeka, vol. 27, br. 1/2006, 100.

8 Mańko Rafał, *Towards new rules on sales and digital content, analysis of the key issues*, European Parliamentary Research Service, March 2017, 23.



robe Direktiva (EU) 2019/771 nastavlja slijediti načelo pacta sunt servanda, prema kojem u interesu prodavca i potrošača je da se ugovor održi na snazi svaki put kada je to moguće.⁹ Stoga i Direktiva (EU) 2019/771 preferira pravne lijekove, kojim će se roba dovesti u stanje usklađenosti, a prodavac time uredno ispuniti ugovornu obavezu. Navedeno proizlazi iz čl. 13. st. 1. Direktive (EU) 2019/771 gdje se navodi da u slučaju neusklađenosti potrošač ima pravo na usklađivanje robe ili na srazmjerno sniženje cijene ili na raskid ugovora, u skladu s uvjetima utvrđenima u ovom članu.

Zadržana je, dakle, „dvostupanjska“ hijerarhija pravnih lijekova. U prvom stupnju potrošač ima pravo zahtijevati usklađivanje robe, popravkom ili zamjenom, pa ako zbog posebno propisanih razloga to nije moguće, onda može zahtijevati neko od prava iz drugog stupnja, sniženje cijene ili raskid ugovora. Primarno pravo potrošača u slučaju neusklađenosti robe je pravo na njezino usklađivanje, što se ostvaruje popravkom ili zamjenom robe. U slučaju da usklađivanje robe nije moguće ili nije proporcionalno, tada potrošaču na raspolaganju stoje sekundarna prava, a to su srazmjerno sniženje cijene ili raskid ugovora o prodaji. Na ovaj način i Direktiva (EU) 2019/771 u prvi plan stavlja naknadno uredno ispunjenje i pravne lijekove kojima se otklanja neusklađenost robe, dok u drugi plan stavlja sniženje cijene i raskid ugovora. U odnosu na svoju prethodnicu Direktiva (EU) 2019/771 donosi znatno preciznija pravna pravila vezano za pojedina pravna sredstva od kojih su neka pravila i rezultat prakse Suda EU.¹⁰ Ali isto tako određena pitanja, među kojima je i pitanje prava na naknadu štete koju potrošač pretrpi u slučaju neusklađenosti robe, Direktiva (EU) 2019/771 je propustila urediti, ostavljajući to i dalje nacionalnim pravima.¹¹

9 Petrović Anita, Bikić Enes (2023), *Europsko ugovorno pravo i izazovi digitalizacije*, Pravni fakultet Univerziteta u Tuzli, Tuzla, 236.

10 *Ibid.*, 237-238.

11 U t. 61. preambule Direktiva (EU) 2019/771 ukazuje da je odgovornost prodavca za štetu bitan element ugovora čija je svrha dovesti potrošača u položaj u kojem bi bio da je roba bila usklađena. Ova odgovornost prodavca već postoji u pravima država članica, stoga ne bi trebalo dovoditi u pitanje nacionalna pravila o naknadi potrošačima za štetu nastalu kršenjem istih. Države članice trebale bi također i dalje moći slobodno uređivati pravo potrošača na naknadu štete za situacije u kojima su popravak ili zamjena prouzročili znatne neugodnosti ili su kasnili.

Bitna razlika između direktiva je u stupnju harmonizacije. Direktiva 1999/44/EZ je bila direktiva minimalne harmonizacije, pa su države članice različito pristupale hijerarhiji pravnih lijekova dovodeći ih primjerice u cilju višeg stupnja zaštite potrošača u ravnopravan odnos, zatim uvjeti pod kojim su se pravni lijekovi mogli ostvarivati bili su različito uređeni i sl. Nasuprot tome, Direktiva (EU) 2019/771 je direktiva ciljane maksimalne harmonizacije, pa kako bi se povećala pravna sigurnost i uklonila jedna od glavnih prepreka kojom se ometa unutarnje tržište, države članice ne smiju odstupiti od propisane hijerarhije pravnih lijekova.¹² Potpuno usklađivanje pravila o pravnim lijekovima će u pojedinim državama članicama, koje su dopuštale potrošačima da biraju kojim pravnim sredstvom se mogu koristiti, pa su tako mogli odmah izabrati raskid ugovora umjesto popravka stvari, značiti snižavanje stupnja zaštite potrošača. No, ipak maksimalnu harmonizaciju pravila o pravnim lijekovima Direktiva (EU) 2019/771 djelomično ublažava u t. 19. preambule jer ostavlja slobodu državama članicama da dopuste potrošačima da mogu izabrati određeno pravno sredstvo ako neusklađenost robe postane očita ubrzo nakon isporuke. Prema tome, potrošač ima pravo odbiti robu s nedostatkom i smatrati ugovor raskinutim ili zahtijevati trenutačnu zamjenu u kratkom roku nakon isporuke koji ne bi trebao biti duži od 30 dana. Svjestan, dakle, postojanja različitih nacionalnih sistema pravnih lijekova, EU zakonodavac i dalje ostavlja slobodu državama članicama da potrošačima dopuste mogućnost izbora pravnog lijeka ako se nedostatak na robu pojavi ubrzo nakon isporuke.¹³

2.1. Pravo na usklađivanje robe

Direktiva (EU) 2019/771 kao primarni pravni lijek propisuje pravo na usklađivanje robe.¹⁴ Otklanjanje nedostatka i dovođenje robe u stanje

12 T. 47. preambule Direktive (EU) 2019/771.

13 Carvalho Jorge Morais, *Sale of Goods and Supply of Digital Content and Digital Services – Overview of Directives 2019/770 and 2019/771* (July 18, 2019), 8. Dostupno na <https://ssrn.com/abstract=3428550>

14 O pravnim lijekovima u hrvatskom obveznom pravu nakon preuzimanja Direktive (EU) 2019/771 vidi Slakoper Zvonimir, Nikšić Saša, *Novo uređenje odgovornosti za materijalne nedostatke u hrvatskom obveznom pravu*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, vol. 43, br. 3/2022, 547-555.



usklađenosti je i primarni interes potrošača, jer tako ostvaruje svoje pravo na uredno ispunjenje ugovorne obaveze. Opće pravilo ugovornog prava, prema kojem, ako dužnik ne ispuni svoju obavezu, povjerilac može u načelu prvo zahtijevati ispunjenje obaveze, u europskom potrošačkom pravu prodaje postavljeno je kao temeljni pravni lijek za neusklađenost, ali ne i za neispunjenje.¹⁵ Naime, Direktiva 1999/44/EZ nije uređivala pitanje pravne zaštite potrošača ako prodavac nikako ne ispuni obavezu, tj. ne isporuči robu. Ovo pitanje djelomično je riješeno čl. 18. Direktive 2011/83/EU kojim se uređuje isporuka robe i s tim u vezi pravo potrošača na raskid ugovora za slučaj neisporuke, pritom mogućnost korištenja drugim pravnim lijekovima uređuje se nacionalnim zakonodavstvom.¹⁶

Naknadno ispunjenje (subsequent performance) kao pravni lijek za neusklađenost Direktiva (EU) 2019/771 označava kao pravo na usklađivanje robe i ostvaruje se pravom na popravak i pravom na zamjenu neusklađene robe, a potrošač je slobodan izabrati jedno ili drugo pravo. U čl. 13. st. 2. Direktiva (EU) 2019/771 propisuje da kako bi se roba uskladila, potrošač može birati između popravka i zamjene, osim ako bi odabrano pravno sredstvo bilo nemoguće ili ako bi njime, u odnosu na drugo pravno sredstvo, prodavcu nastali nesrazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući sljedeće:

- a) vrijednost koju bi roba imala da ne postoji neusklađenost;
- b) značaj neusklađenosti;
- c) pitanje može li se alternativno pravno sredstvo pružiti bez znatnih neugodnosti za potrošača.

Navedena odredba odgovara čl. 3. st. 3. Direktive 1999/44/EZ, pa tako potrošač može birati između popravka i zamjene, osim ako bi odabrano pravno sredstvo bilo nemoguće ili neproporcionalno u odnosu na alternativno pravno sredstvo. Kriteriji za primjenu principa proporcionalnosti su također ostali isti kao u Direktivi 1999/44/EZ. Stoga iako potrošač može slobodno birati između popravka i zamjene, ipak njegovo pravo izbora pravnog lijeka

15 Shulze Reiner, Zoll Fryderyk, *op. cit.*, 257.

16 Čl. 18. st. 4. u vezi sa t. 53. preambule Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 10. 2011. o pravima potrošača, kojom se mijenja Direktiva 93/13/EEZ i Direktiva 1999/44/EZ i opoziva Direktiva 85/577/EEZ i Direktiva 97/7/EZ, OJ L 304, 22. 11. 2011

ima dva ograničenja: nemogućnost i neproporcionalnost. Ograničenja ostvarivanja prava na popravak ili zamjenu, zapravo usmjeravaju pravo izbora potrošača na preostali pravni lijek koji je moguć i proporcionalan, ali isto tako potrošaču daju mogućnost da se neposredno usmjeri i na sekundarne pravne lijekove, sniženje cijene ili raskid ugovora.¹⁷

Nemogućnost izvršenja odabranog pravnog lijeka, npr. popravke stvari i ograničavanje izbora potrošaču na alternativni pravni lijek tj. zamjenu, kao i obratno odraz je općeg načela obligacionog prava da ono što nije moguće izvršiti i ne obavezuje. Nemogućnost ispunjenja može biti objektivna i subjektivna, početna i naknadna. S tim da u t. 48. preambule Direktiva (EU) 2019/771 ukazuje jedino na pravnu ili činjeničnu nemogućnost u smislu da bi potrošačev odabir između popravka i zamjene trebao biti ograničen samo ako bi odabrana opcija bila pravno ili činjenično nemoguća. Primjerice, ako bi se zabranio uvoz određene robe iz neke zemlje tada bi prodavcu bilo nemoguće zamijeniti neispravnu robu (pravna nemogućnost), čime se potrošačevo pravo na izbor svodi na popravak, ako je i to moguće. Ili, pak, ako popravak određene robe nije moguć, npr. više se ne proizvode rezervni dijelovi, tada je možda moguća zamjena za robu iste vrste novije generacije, jer se radi o robi široke potrošnje.¹⁸

Ako su i popravak i zamjena robe mogući, pravo izbora potrošača i tada može biti ograničeno na samo jedno njih, a to će biti u slučaju ako je jedno od tih prava neproporcionalno.¹⁹ Izabrano pravo je neproporcionalno ako bi njime prodavcu nastali neproporcionalni ili nesrazmjerni troškovi u odnosu na drugo pravo. Primjerice, neproporcionalno bi bilo tražiti zamjenu automobila zbog ogrebotine laka jer to iziskuje nesrazmjerne troškove, a ogrebotinu je moguće lako ukloniti popravkom.²⁰ Proporcionalnost se provodi usporedbom troškova izvršenja jednog pravnog lijeka u odnosu na troškove izvršenja drugog pravnog lijeka, npr. koliki su troškovi popravka stvari u odnosu na troškove njezine zamjene. U svrhu usporedbe troškova, pored drugih okolnosti, koriste se i tri kriterija:

17 Čl. 13. st. 4. sl. a) u vezi sa čl. 13. st. 3. Direktive (EU) 2019/771.

18 Petrović Anita, Bikić Enes, *op. cit.*, 240.

19 Petrić Silvija (2021), *Ugovorna odgovornost prodavatelja*, u: Mišćenić Emilija *et al.*, *Europsko privatno pravo*, Posebni dio, Školska knjiga, Zagreb, 65.

20 T. 48. preambule Direktive (EU) 2019/771.



- a) vrijednost koju bi roba imala da ne postoji nedostatak usklađenosti,
- b) značaj nedostatka usklađenosti,
- c) može li se alternativni pravni lijek izvršiti bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Za razliku od Direktive 1999/44/EZ, Direktiva (EU) 2019/771 u čl. 13. st. 3. uvodi novo pravilo, kojim se jasno precizira da prodavac može odbiti usklađivanje robe ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time nastali nesrazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti, uključujući one navedene u st. 2. t. (a) i (b). Navedenim pravilom obuhvaćena je i apsolutna neproporcionalnost. Apsolutna neproporcionalnost znači da prodavac može odbiti zahtjev potrošača za usklađivanje robe, popravkom i zamjenom, jer su istovremeno oba pravna lijeka neproporcionalna, odnosno iziskuju znatne troškove u odnosu na sekundarne pravne lijekove, sniženje cijene i raskid ugovora. Relativna neproporcionalnost znači da prodavac može odbiti zahtjev potrošača za usklađivanje robe popravkom ako su troškovi popravka znatno veći u odnosu na zamjenu, kao i obratno.²¹ Pravilom iz čl. 13. st. 3. Direktive (EU) 2019/771 prodavac može odbiti zahtjev potrošača za usklađivanje robe ako su i popravak i zamjena nemogući, ili ako bi time prodavcu nastali nesrazmjerni troškovi (apsolutna neproporcionalnost). Isto bi trebalo vrijediti i ako su popravak ili zamjena nemogući (moguć je jedan pravni lijek), a alternativnim bi pravim lijekom (dakle preostalim mogućim) prodavcu nastali nesrazmjerni troškovi (relativna neproporcionalnost). Na primjer, ako se roba nalazi na mjestu različitom od onoga gdje je prvotno bila isporučena, troškovi poštarine i prijevoza mogli bi za prodavca postati nesrazmjerni.²² Princip proporcionalnosti povodi se tako što se primjenom kriterija: vrijednost koju bi roba imala da ne postoji nedostatak usklađenosti i značaj nedostatka usklađenosti uspoređuju troškovi jednog pravnog lijeka u odnosu na drugi pravni lijek. Ranije je princip proporcionalnosti bio

21 Čl. 13. st. 2. Direktive (EU) 2019/771 odnosi se na *relativnu neproporcionalnost* – usporedbu pomoću kriterija neproporcionalnosti troškova jednog u odnosu na drugi primarni pravni lijek (troškovi popravka u odnosu na troškove zamjene), dok se čl. 13. st. 3. odnosi na *apsolutnu neproporcionalnost* – usporedbu pomoću kriterija neproporcionalnosti troškova primarnih u odnosu na sekundarne pravne lijekove (troškovi popravka i zamjena u odnosu na troškove sniženja cijene ili raskida ugovora). Vidi o tome Schulze, R., Zoll, F., *op. cit.*, 261.

22 T. 49. preambule Direktive (EU) 2019/771.

ograničen isključivo na uspoređivanje visine troškova između primarnih pravnih lijekova (popravka i zamjene), dok se sada princip proporcionalnosti može provoditi između primarnih i sekundarnih pravnih lijekova. Moguće je, dakle, prema navedenim kriterijima principa proporcionalnosti uspoređivati troškove popravka ili zamjene s troškovima raskida ili sniženja cijene.

Novo pravilo iz čl. 13. st. 3. Direktive (EU) 2019/771 u suprotnosti je primjerice sa stavom Suda EU u presudi Gebr. Weber i Putz²³, gdje je bilo pitanje može li prodavac odbiti zahtjev potrošača za usklađivanje robe, pravo na zamjenu keramičkih pločica jer popravak pločica nije bio moguć, ako bi to bilo neproporcionalno jer bi iziskivalo nerazumno visoke troškove uklanjanja pločica i ponovne njihove ugradnje u odnosu na samu vrijednost pločica? Sud EU je odlučio da ako je jedno od prava kojim se usklađuje roba, dakle, popravak ili zamjena nemoguće, trgovac ne može odbiti zahtjev potrošača za drugo pravo koje je još moguće, pozivajući se da je to drugo pravo neproporcionalno. Sud je naglasio da je namjera zakonodavstva EU da prodavcu dopusti pravo da odbije popravak ili zamjenu neusklađene robe samo ako je to nemoguće ili relativno neproporcionalno.²⁴ Međutim, za razliku od iznesenog stava Suda EU, odredbom čl. 13. st. 3. Direktive (EU) 2019/771 prodavac sada može odbiti usklađivanje robe i u slučaju kada je jedan od primarnih pravnih lijekova još uvijek moguć, ako bi mu time nastali nesrazmjerni troškovi. Primjerice, popravak neke unikatne stvari može iziskivati znatno veće troškove nego što je sama vrijednost stvari, zbog čega prodavac može odbiti zahtjev potrošača za popravkom pozivajući se na neproporcionalnost. Na taj način prodavac uvjetuje potrošača da koristi sekundarne pravne lijekove, sniženje cijene ili raskid ugovora, koji za njega ne iziskuju nesrazmjerne troškove u odnosu na još uvijek mogući primarni pravni lijek, tj. popravak stvari, jer zamjena unikatne stvari nikad nije ni bila moguća.²⁵

Odredbom čl. 13. st. 3. Direktive (EU) 2019/771 jasno je sada obuhvaćena i apsolutna neproporcionalnost, tj. usporedba troškova primarnih pravnih lijekova u odnosu na troškove sekundarnih pravnih lijekova, dok to ranije nije bio slučaj. Prodavac može odbiti zahtjev potrošača za usklađivanje robe, jer istovremeno oba pravna lijeka prvog stupnja primjenom kriterija iz testa proporcionalnosti nameću mu nesrazmjerno visoke troškove. Isto

23 Presuda Suda EU u spojenim predmetima, C-65/09 i 87/09, *Gebr. Weber and Putz*, ECLI:EU:C:2011:396.

24 *Ibid.*, par. 71.

25 Petrović Anita, Bikić Enes, *op. cit.*, 242.



tako može odbiti zahtjev potrošača za usklađivanje robe i kada je još uvijek moguć jedan od pravnih lijekova prvog stupnja, ako mu to primjenom kriterija iz testa proporcionalnosti nameće nesrazmjerno visoke troškove. Na ovaj način prodavac je dobio mogućnost prisiliti potrošača na korištenje lijekovima drugog stupnja,²⁶ sniženjem cijene ili raskidom ugovora jer je to za njega uvijek jeftinije.

2.1.1. Popravak i zamjena robe

U cilju preciziranja pravila o pravu na popravak i pravu na zamjenu Direktiva (EU) 2019/771 sadrži poseban čl. 14. kojim regulira uvjete i posljedice ostvarivanja ovih prava. Popravak i zamjena su alternativno postavljeni primarni pravni lijekovi, čija je svrha otkloniti nedostatak usklađenosti robe. To znači da potrošač može birati između popravka ili zamjene robe. Naime, Direktiva (EU) 2019/771 po prvi put uvodi i trajnost²⁷ kao objektivni kriterij usklađenosti robe povezanog s konceptom održive potrošnje i cirkularne ekonomije.²⁸ Na tragu toga Direktiva (EU) 2019/771 od svih pravnih lijekova jasno preferira pravo na popravak, jer time bi se potakla održiva potrošnja i doprinijelo dužoj trajnosti proizvoda.²⁹ Popravak i zamjena su posebni oblici ispunjenja, koji dolaze nakon što prodavac nije ispunio svoju obavezu onako kako je ugovoreno, tj. ispunjenje s nedostacima. U čl. 14. st. 1. Direktiva (EU) 2019/771 propisuje da se popravci ili zamjene provode:

- a) *besplatno;*
- b) *u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio prodavca o neusklađenosti;*
- c) *bez ikakvih znatnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu za koju je potrošaču ta roba bila potrebna.*

26 Petrić Silvija, *Ugovorna odgovornost prodavatelja*, 70.

27 Čl. 7. st. 1. t. d) Direktive (EU) 2019/771

28 O kriterijima usklađenosti robe opširnije Petrović Anita, *Novi koncept usklađenosti robe s ugovorom prema Direktivi (EU) 2019/771*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Tuzli, br. 2/2022, 12-36.

29 Vidi t. 48. preambule Direktive (EU) 2019/771.

Navedenom odredbom propisani su kumulativni uvjeti pod kojima se ostvaruje pravo na usklađivanje robe putem popravka ili zamjene. Iste uvjete propisivala je i Direktiva 1999/44/EZ u čl. 3. st. 2 i čl. 3. st. 3. treći podstav, s tom razlikom, što su sada uvjeti precizirani kao rezultat prakse Suda EU.³⁰

Prvi uvjet pod sl. a) je da se popravak ili zamjena robe obave besplatno. Prema čl. 2. t. 14. Direktive (EU) 2019/771 „besplatno“ znači bez troškova potrebnih za usklađivanje robe, a posebno bez poštanskih troškova te troškova prijevoza, rada ili materijala. Pojmom besplatno već se bavio i Sud EU, gdje je u presudi *Quelle*³¹ naveo da se tu radi o indikativnoj, a ne iscrpnoj listi troškova. Isto se može primijeniti i na definiciju pojma besplatno iz čl. 2. t. 14., jer se koristi pojam posebno, koji upućuje na to su troškovi (poštanski, troškovi prijevoza, rada ili materijala) navedeni samo primjera radi i da se ne radi o konačnoj listi troškova usklađivanja robe s ugovorom.³² Priroda uvjeta besplatno usmjerena je na zaštitu potrošača kako ne bi snosio nikakve terete naknadnog urednog ispunjenja obaveze prodavca, u protivnom to bi ga moglo odvratiti od korištenja pravnih lijekova.

Drugi uvjet je da popravak ili zamjena budu obavljani u razumnom roku, koji počinje teći od trenutka kada je potrošač obavijestio prodavca o postojanju nedostatka. Razuman rok je naknadno vrijeme, koje se daje prodavcu da uredno ispuni obavezu usklađivanja robe, popravkom ili zamjenom. Dužina razumnog roka nije određena. Ipak rok ne bi trebao biti dug, što potvrđuje i sama Direktiva (EU) 2019/771 u t. 55. preambule, navodeći da je svrha roka zaštititi potrošača od rizika produženih kašnjenja u pogledu popravka ili zamjene. Razuman rok bi trebao biti najkraće moguće vrijeme potrebno za dovršetak popravka ili zamjenu robe. Rok bi se trebao objektivno odrediti uzimajući u obzir prirodu i složenost robe, prirodu i težinu neusklađenosti te napor potreban za dovršetak popravka ili zamjene. S obzirom na to da je razuman rok pravni standard Direktiva (EU) 2019/771

30 Presuda *Gebr. Weber and Putz* izazvala je različite rasprave u pravnoj teoriji budući da je Sud EU kriterije iz čl. 3. st. 3. Direktive 1999/44/EZ tumačio vrlo ekstenzivno i izvan okvira same direktive te tako stvorio strogi režim odgovornosti prodavca. O tome vidi Reich Norbert, Micklitz Hans-Wolfgang, Rott Peter, Tonner Klaus (2014) *European Consumer Law*, 2nd edition, Intersentia, Cambridge-Antwerp-Portland, 181-185.

31 Presuda Suda EU u predmetu, C-404/06, *Quelle*, ECLI:EU:C:2008:231.

32 Presuda *Quelle*, par. 31.



ostavlja mogućnost državama članicama da kao razuman rok propišu fiksne rokove, koji bi se općenito mogli smatrati razumnim za popravak ili zamjenu, posebno u pogledu određenih kategorija proizvoda. Međutim, mogućnost da države članice određuju dužinu razumnog roka pretvarajući ga tako u fiksni i nije najbolje rješenje. Vrlo je teško nacionalnom zakonodavcu unaprijed utvrditi razumno vrijeme za popravak ili zamjenu, a posebno utvrditi fiksne rokove za popravak ili zamjenu u odnosu na pojedine kategorije proizvoda. Budući da EU zakonodavac nije propisao dužinu roka, ni države članice ne bi trebale imati ovu mogućnost, nego bi određivanje dužine razumnog roka trebalo ostaviti sudskoj praksi.³³

Treći uvjet je da popravak ili zamjena budu obavljene bez ikakvih značajnih neugodnosti za potrošača, imajući u vidu prirodu robe i svrhu zbog koje je roba bila potrebna potrošaču. U predmetu *Füllä*³⁴ Sud EU se bavio tumačenjem uvjeta bez značajnih neugodnosti za potrošača. Prema mišljenju Suda EU vraćanje neusklađene robe prodavcu, kako bi nedostatak otklonio popravkom ili zamjenom, može stvoriti potrošaču značajne neugodnosti. Primjerice, ako je u pitanju roba koja je po svojoj prirodi posebno velike težine, velikog obujma, iznimne lomljivosti ili, pak, vrlo složenih zahtjeva povezanih s njezinim slanjem, svrhe za koju je prosječnom potrošaču potrebna, osobito uključujući njezinu prethodnu ugradnju.³⁵ Uvjet bez značajnih neugodnosti za potrošača, kao i uvjet besplatno, imaju za cilj zaštitu potrošača u smislu da prodavac ne može potrošaču nametnuti dodatne obaveze, koje bi ga mogle odvratiti od usklađivanja robe putem popravka ili zamjene i usmjeriti ga odmah na jednostavnije ostvarive pravne lijekove, kao što je npr. sniženje cijene. Ukoliko se usklađivanje robe ne može obaviti, a da to istovremeno ne stvara značajne neugodnosti potrošaču, potrošač ima pravo na sniženje cijene ili na raskid ugovora. Iz odluke Suda EU jasno proslazi da je potrošač ipak dužan trpiti određene neugodnosti, ali one ne smiju biti značajne u smislu da ga sasvim odvrte od traženja popravka ili zamjene robe.³⁶

33 De Franceschi Alberto, *Consumer's Remedies for Defective Goods with Digital Elements*, JIPITEC, 12 (2021), 147.

34 Presuda Suda EU u predmetu, C-52/18, *Füllä*, ECLI:EU:C:2019:447.

35 *Ibid.*, par. 43.

36 *Ibid.*, par. 40.

2.1.2. Način i posljedice ostvarivanja popravka ili zamjene

Direktiva (EU) 2019/771 donosi i potpuno nova pravila vezana za popravak ili zamjenu, koja su u najvećoj mjeri rezultat prakse suda EU. U čl. 14. st. 2. Direktiva (EU) 2019/771 propisuje da ako se neusklađenost treba otkloniti popravkom ili zamjenom robe, potrošač stavlja robu na raspolaganje prodavcu. Prodavac zamijenjenu robu preuzima na svoj trošak. Navedeno pravilo daljnja je konkretizacija besplatnosti prava na popravak ili zamjenu robe. Naime, pravilo predviđa da je potrošač obavezan robu, koju treba uskladiti popravkom ili zamjenom, staviti na raspolaganje trgovcu i da je trgovac obavezan zamijenjenu robu preuzeti o svom trošku.³⁷ Odredba ne znači nužno da potrošač treba vratiti robu prodavcu o njegovu trošku, kako bi je on potom uskladio popravkom ili zamjenom. Određene robe po svojoj prirodi su takve da ih nije moguće odvojiti i vratiti prodavcu (npr. lift), pa staviti robu na raspolaganje u ovom slučaju znači omogućiti pristup zgradi gdje je ugrađen lift.³⁸ Direktiva (EU) 2019/771 ne određuje mjesto ispunjenja obaveze prodavca nego to pitanje ostavlja državama članicama.³⁹ Bez obzira što države članice ostaju nadležne za određivanja mjesta usklađivanja robe, u presudi Füllla Sud EU je ipak smatrao da Direktiva 1999/44/EZ sadrži određene kriterije vezane za određivanje mjesta. Shodno tome, iako mjesto usklađivanja robe ovisi o okolnostima konkretnog slučaja, ipak to mjesto mora biti prikladno za osiguravanje besplatnog usklađivanja, u razumnom roku i bez bilo kakvih značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu u koju je ta roba potrošaču potrebna.⁴⁰

Još jedno novo pravilo u Direktivi (EU) 2019/771 odgovor je na pitanje tko treba snositi troškove kada se otkrije neusklađenost robe, čije su priroda i namjena takve da je potrošač treba ugraditi u druge stvari? U čl. 14. st. 3. Direktiva (EU) 2019/771 propisuje da ako popravak zahtijeva uklanjanje robe koja je bila ugrađena na način koji je u skladu s njezinom prirodom i namjenom prije nego što je neusklađenost postala očita ili ako takvu robu treba zamijeniti, obaveza popravka ili zamjene takve robe uključuje uklanjanje neusklađene robe i ugradnju zamjenske robe ili popravljene robe ili snošenje troškova tog uklanjanja i ugradnje. Navedeno pravilo odraz je

37 Petrović Anita, Bikić Enes, *op. cit.*, 245. i dalje.

38 De Franceschi Alberto, *op. cit.*, 145.

39 Vidi t. 56. preambule Direktive (EU) 2019/771.

40 Presuda Füllla, par. 48.



tumačenja Direktive 1999/44/EZ od strane Suda EU u predmetu Gebr. Weber i Putz, gdje je Sud zaključio da troškovi uklanjanja neusklađene i ugradnje nove robe ulaze u opseg pojma besplatno. Pored toga, Sud je naglasio da bez obzira što prodavac nije kriv za neusklađenost robe, ostaje činjenica da isporukom robe s nedostatkom nije uredno ispunio svoju obavezu, pa time mora snositi troškove uklanjanja i ugradnje robe, jer takvih troškova ne bi ni bilo da je uredno ispunio svoju obavezu. Odredbom čl. 14. st. 3. se na određeni način dopunjuje indikativna lista troškova usklađivanja sadržana u definiciji pojma besplatno (čl. 2. t. 14.). Podjednako važno je da se ovom odredbom precizira sadržaj obaveze popravka ili zamjene robe u smislu da ta obaveza prodavca jasno ubuhvaća i obavezu uklanjanja neusklađene i obavezu ugradnje zamijenjene ili popravljene robe. Direktiva 1999/44/EZ nije izričito predviđala obavezu uklanjanja i ugradnje robe, međutim Sud EU je smatrao da ove obaveze ulaze pod pojam zamjene robe, a njegovo tumačenje je na kraju postalo i pravilo u Direktivi (EU) 2019/771.

U čl. 14. st. 4. Direktiva (EU) 2019/771 propisuje potrošač nije odgovoran za plaćanje uobičajene upotrebe zamijenjene robe tijekom razdoblja prije njezine zamjene. Stav Suda EU u presudi *Quelle* također je postao pravno pravilo, kojim se kao i u prethodnom slučaju proširuje opseg pojma besplatno na način da potrošač ne može biti opterećen plaćanjem naknade za redovno korištenje neusklađene robe dok čeka da prodavac ispuni svoju obavezu zamjene takve robe. Potrošač ne bi trebao imati nikakav financijski teret u smislu plaćanja naknade za uobičajeno korištenje robe prije nego zbog postojanja nekog nedostatka ona bude zamijenjena. Pod uobičajenom upotrebom robe smatra se upotreba koja je u skladu s prirodom i namjenom robe.⁴¹ Međutim, sam pojam uobičajena upotreba (normal use) nije dovoljno precizan, što ostavlja prostora da prodavci od potrošača ipak zahtijevaju plaćanje naknade jer zamijenjena roba nije u stanju u kakvom bi trebala biti. U ovom slučaju radilo bi se o naknadi za prekomjernu upotrebu robe (npr. putničko vozilo korišteno je za prijevoz građevinskog materijala), a svrha naknade je kompenzirati prodavcu gubitak vrijednosti zamijenjene robe.⁴² Smatramo da i u slučaju

41 Vidi t. 57. preambule Direktive (EU) 2019/771.

42 Ovdje može poslužiti stav Suda EU u predmetu C-489/07, *Messner*, ECLI:EU:C:2009:502, gdje se Sud bavio pitanjem plaćanja naknade za redovnu upotrebu robe (laptopa) za vrijeme trajanja roka za odustanak u slučaju kada je potrošač odlučio odustati od ugovora. Sud EU je odlučio da su nacionalni propisi suprotni pravilima Direktive 97/7/

plaćanja naknade za prekomjernu upotrebu robe pravo na usklađivanje bi i dalje ispunjavalo uvjet besplatno s obzirom da čl. 14. st. 4. podrazumijeva isključivo uobičajenu ili redovnu upotrebu. Kako Sud EU u presudi *Quelle* pojašnjava, namjera zakonodavca EU je bila da uvjet besplatno, kao jedan od tri uvjeta koji određuju obavezu usklađivanja robe, znači da prodavac ne može isticati nikakve financijske zahtjeve prema potrošaču u vezi s naknadnim izvršenjem svoje obaveze. Tumačeći t. 15. preambule Direktive 1999/44/EZ⁴³ Sud je jasno odredio kada postoji obaveza plaćanja naknade za korištenje neusklađene robe dok je roba bila na raspolaganju potrošaču. Obaveza plaćanja naknade postoji u slučaju raskida ugovora jer postoji obaveza vraćanja primljenih koristi (restitucija), dok ova obaveza ne može biti nametnuta potrošaču u slučaju popravka ili zamjene robe, jer bi značilo da usklađivanje robe nije besplatno.⁴⁴

2.2. Sniženje cijene i raskid ugovora

U hijerarhiji pravnih lijekova u drugom stupnju nalaze se pravo na sniženje cijene i pravo na raskid ugovora. Opće je pravilo da potrošač od prodavca prvo može zahtijevati usklađivanje robe, popravkom ili zamjenom, a da bi sa primarnih pravnih lijekova potrošač mogao prijeći na sekundarne, tj. sniženje cijene ili raskid ugovora mora ipak nastupiti jedan od propisanih slučajeva.⁴⁵ Prema čl. 13. st. 4. Direktive (EU) 2019/771 potrošač ima pravo ili na srazmjerno sniženje cijene u skladu s čl. 15. ili na raskid ugovora o prodaji u skladu s čl. 16. u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

EZ ako generalno propisuju pravo trgovca da zahtijeva naknadu za redovnu upotrebu stvari za vrijeme trajanja roka za odustanak ukoliko potrošač odluči odustati od ugovora. Međutim, dopušteno je tražiti od potrošača naknadu ako je robu upotrebjavao protivno načelima građanskog prava, poput savjesnosti i poštenja i neutemeljenog obogaćenja, ako se time ne ugrožava učinkovitost prava na odustanak, o čemu trebaju odlučivati nacionalni sudovi.

43 *Budući da države članice mogu predvidjeti da svaki povrat novca, potrošaču može biti umanjen uzimajući u obzir korist koju je potrošač imao od robe od kada mu je bila isporučena; budući da se detaljni postupak o tome kako se izvršava raskid ugovora može utvrditi u nacionalnom pravu.*

44 Presuda *Quelle*, par. 34, 38 i 39.

45 Petrović Anita, Bikić Enes, *op. cit.*, 248. i dalje.



- a) *prodavac nije dovršio popravak ili zamjenu ili, ako je primjenjivo, nije dovršio popravak ili zamjenu u skladu s čl. 14. st. 2. i 3. ili je prodavac odbio uskladiti robu u skladu sa st. 3. ovog člana;*
- b) *neusklađenost postoji unatoč pokušaju prodavca da uskladi robu;*
- c) *neusklađenost je tako ozbiljna da su trenutačno smanjenje cijene ili raskid ugovora o prodaji opravdani;*
- d) *prodavac je izjavio ili je iz okolnosti očito da neće otkloniti neusklađenost robe u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača.*

Navedenom odredbom propisana su sekundarna prava potrošača, sniženje cijene i raskid, te alternativne situacije koje kada nastupe potrošač se može koristiti ovim pravima, bez obaveze ispunjavanja bilo kakvih dodatnih uvjeta. U odnosu na čl. 3. st. 5. Direktive 1999/44/EZ proširen je broj slučajeva kada potrošač može odmah izabrati sniženje cijene ili raskid ugovora, bez ostavljanja prodavcu roka za naknadno uredno ispunjenje. Međutim, izričitim propisivanjem slučajeva kada potrošač jedino može koristiti sekundarne pravne lijekove, posebice raskid ugovora, ključno je, ne samo radi očuvanja ugovora, već i jer se time potiče održiva potrošnja i duža trajnost proizvoda kao zadani ciljevi kružne i održive ekonomije.⁴⁶

Prvi slučaj pod sl. a) kada potrošač može tražiti sniženje cijene ili raskid ugovora jest kada popravkom ili zamjenom nije odgovarajuće otklonjena neusklađenost. To je posebno slučaj ako prodavac nije dovršio popravak ili zamjenu ili je iz okolnosti očito da neće dovršiti ili je prodavac odbio zahtjev za usklađivanje robe zato što popravka i zamjena nisu mogući, ili bi mu time nastali nesrazmjerni troškovi.⁴⁷ Prethodno su analizirana dva ograničenja ostvarivanja prava na usklađivanje, popravkom i zamjenom, a to su nemogućnost i neproporcionalnost. Zbog tih ograničenja prodavac može odbiti zahtjev potrošača za usklađivanje robe, nakon čega mu ne preostaje ništa drugo nego da odmah izabere neki od sekundarnih pravnih lijekova. Pravilom iz čl. 13. st. 3. Direktive (EU) 2019/771 prodavac može odbiti zahtjev potrošača za usklađivanje robe ako su i popravka i zamjena nemogući ili ako bi time prodavcu nastali nesrazmjerni troškovi, ali isto tako može odbiti zahtjev potrošača i ako su popravak ili zamjena nemogući, a alternativni bi pravni lijek kojim se usklađuje roba nametnuo prodavcu nesrazmjerne troškove.

46 De Franceschi Alberto, *op. cit.*, 144.

47 Vidi t. 51. preambule Direktive (EU) 2019/771.

Opravdano je da potrošač može zahtijevati sniženje cijene ili raskid ugovora u slučaju pod sl. b) ako neusklađenost postoji i pored pokušaja prodavca da uskladi robu. Prodavac je dakle pokušao otkloniti neusklađenost, popravkom ili zamjenom, ali bezuspješno, jer se ista ta neusklađenost pojavila i naknadno. Od okolnosti konkretnog slučaja ovisi hoće li potrošač odmah tražiti sniženje cijene ili raskid ugovora ili će možda prihvatiti dalje pokušaje prodavca da uskladi robu. Primjerice, kada je riječ o posebno skupoj ili složenoj robi, potrošač će možda prihvatiti ponovni pokušaj prodavca da popravkom ili zamjenom uskladi robu. Međutim, naknadno pojavljivanje istog nedostatka usklađenosti, npr. na robi se isti problem pojavio dva puta, stvara kod potrošača sumnju može li prodavac uopće otkloniti neusklađenost? Nedostatak povjerenja potrošača u sposobnost prodavca da uskladi robu opravdava mogućnost sniženja cijene ili raskida ugovora.⁴⁸

U slučaju pod sl. c), za razliku od prethodna dva slučaja kada prodavac mora pružiti priliku za naknadno uredno ispunjenje u određenom roku, potrošač može odmah zahtijevati sniženje cijene ili raskid ugovora, jer ozbiljnost prirode nedostatka usklađenosti to opravdava. Ključni aspekt za određivanje stupnja ozbiljnosti ili težine nedostatka usklađenosti robe jest činjenica da potrošač ne može zadržati povjerenje u sposobnost prodavca da može uskladiti robu. Naime, neusklađenost ozbiljno utječe na sposobnost potrošača da uobičajeno koristi robu, zbog čega se ne može očekivati da potrošač vjeruje da bi taj popravak ili zamjena od strane prodavca otklonio problem.⁴⁹

Posljednji slučaj pod sl. d) kada potrošač također može odmah zahtijevati sniženje cijene ili raskid ugovora jest onda kada je prodavac izjavio ili iz okolnosti slučaja jasno proizlazi da neće isporučiti robu ili da neće otkloniti neusklađenost ni u dodatnom roku ili bez značajnih neugodnosti za potrošača. Ovdje se radi o tzv. anticipiranom neispunjenju obaveze, kada povjerenic ima pravo raskinuti ugovor i prije dospijeća obaveze ako je iz ponašanja dužnika očito da neće moći ispuniti obavezu u trenutku kada ona dospije, ili ako dužnik da izjavu da neće moći ispuniti obavezu po dospijeću.⁵⁰ Anticipirano neispunjenje obaveze prodavca na usklađivanje robe postoji

48 Vidi t. 52. preambule Direktive (EU) 2019/771.

49 *Ibid.*

50 O tome vidi Keglević Ana, Neispunjenje ugovora u europskom privatnom pravu-perspektive harmonizacije i razvoja zajedničkog pravnog okvira, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta Rijeka, vol. 34, br. 2/ 2013, 682-683.



kada iz izjave ili ponašanja prodavca je očito da on neće ili ne može uskladiti robu popravkom ili zamjenom, što automatski ima za posljedicu pravo potrošača na sniženje cijene ili raskid ugovora.

Sniženje cijene i raskid ugovora su alternativna prava, gdje potrošač bira kojim pravom će se koristiti ako nastupi samo jedna od prethodno analiziranih situacija iz čl. 13. st. 4. Direktive (EU) 2019/771. No, potrebno je imati u vidu da se potrošači danas mnogo više susreću s tzv. pametnom nego s konvencionalnom robom, pa se nedostatak usklađenosti može odnositi ne samo na materijalni, već i na digitalni dio robe. Prodavac najčešće nema nikakav utjecaj na digitalni element, niti na isporuku ažuriranja u skladu s ugovorom jer je to u nadležnosti nekog trećeg, pa u slučajevima kada se radi o nedostatku usklađenosti digitalnog dijela robe jedini mogući pravni lijekovi su sniženje cijene ili raskid ugovora.

2.2.1. Srazmjerno sniženje cijene

Sniženje cijene je tipičan pravni lijek za ugovor o prodaji. No, primjena ovog pravnog lijeka u okvirima europskog ugovornog prava premašila je područje primjene Direktive 1999/44/EZ i ugovora o prodaji, čime je sniženje cijene pretvoreno u opće pravilo smanjenja obaveze.⁵¹ Sniženje cijene je pravni lijek pozicioniran u isti rang kao i raskid ugovora, iako uvjeti i posljedice sniženja cijene i raskida nisu iste. I dok se sniženjem cijene nastoji ponovno postići ravnoteža između vrijednosti obaveza ugovornih strana i ispunjenjem održati ugovor na snazi, raskid ugovora dovodi do njegova prestanka. Sniženje cijene je lakše i jednostavnije primijeniti u odnosu na raskid ugovora, jer raskid prati obaveza restitucije. No, Direktiva 1999/44/EZ, a to je prihvatila i Direktiva (EU) 2019/771, sniženje cijene postavlja kao alternativu raskidu ugovora. Ako se odluči za sniženje cijene, potrošač se odlučio za održavanje ugovora na snazi, ali uz izmjenju obaveze plaćanja u smislu njezinog srazmjernog smanjenja kako bi se uspostavio ekvivalentan odnos između vrijednosti robe s nedostatkom i cijene.⁵²

Direktiva 1999/44/EZ je upućivala na odgovarajuće sniženje cijene. Pritom nije sadržavala detaljnija pravila o načinu obračuna snižene cijene, već je to prepuštala nacionalnim pravima. Direktiva (EU) 2019/771, s druge

51 *Ibid.*, 687-689.

52 Petrović Anita, Bikić Enes, *op. cit.*, 251.

strane, upućuje na srazmjerno sniženje cijene, a u čl. 15. po prvi put propisuje se metoda obračuna srazmjernog sniženja cijene. Shodno čl. 15. Direktive (EU) 2019/771 *sniženje cijene srazmjerno je smanjenju vrijednosti robe koju je primio potrošač u usporedbi s vrijednošću koju bi roba imala da je usklađena*. Prema navedenom pravilu iznos sniženja cijene u pravilu je proporcionalan povredi ugovorne obaveze, odnosno cijenu je potrebno umanjiti proporcionalno vrijednosti neusklađene robe u odnosu na vrijednost koju bi roba imala da je usklađena. Da bi se dakle utvrdila snižena cijena, u obzir se uzima ugovorena cijena i omjer stvarne vrijednosti neusklađene robe u odnosu na hipotetsku vrijednost usklađene robe.⁵³

2.2.2. Raskid ugovora

Umjesto sniženja cijene potrošač može izabrati raskid ugovora, osim u slučaju ako se radi o neznatnoj neusklađenosti. Raskid ugovora shodno čl. 13. st. 5. Direktive (EU) 2019/771 nije dopušten u slučaju postojanja neznatne neusklađenosti robe, međutim potrošaču je i u ovom slučaju dopušten alternativni lijek, a to je sniženje cijene. Propisano je da potrošač nema pravo raskinuti ugovor ako je neusklađenost samo neznatna. Teret dokazivanja u odnosu na to je li neusklađenost neznatna je na prodavcu.

Pravilo o neznatnoj neusklađenosti postojalo je u čl. 3. st. 6. Direktive 1999/44/EZ, s tim što nova Direktiva (EU) 2019/771 dodatno propisuje da je teret dokazivanja činjenice da se radi o neznatnoj neusklađenosti na prodavcu. U slučaju postojanja neznatne neusklađenosti potrošač je lišen samo jednog pravnog lijeka, dok su mu preostali pravni lijekovi na raspolaganju.⁵⁴ Pitanjem neznatne neusklađenosti i pravima potrošača u slučaju postojanja iste bavio se i Sud EU u predmetu Duarte Hueros.⁵⁵ Potrošač Soledad Duarte Hueros je kupila automobil s pomičnim krovom koji je prokišnjavao. Nakon više neuspjelih pokušaja popravka krova zatražila je zamjenu auta. Prodavac je odbio zamjenu, nakon čega je Soledad Duarte Hueros podnijela tužbu radi raskida ugovora o prodaji automobila, kao i

53 Snižena cijena može se izračunati korištenjem formule: *snižena cijena = ugovorna cijena x stvarna vrijednost neusklađene robe / hipotetska vrijednost usklađene robe*. Schulze Reiner, Zoll Fryderyk, *op. cit.*, 276.

54 Petrović Anita, Bikić Enes, *op. cit.*, 252. i dalje.

55 Presuda Suda EU u predmetu C-32/12, *Duarte Hueros*, ECLI:EU:C:2013:637.



utvrđivanja solidarne odgovornosti prodavca i proizvođača radi povrata isplaćene cijene. Postupajući nacionalni sud je smatrao da se radi o neznatnom nedostatku i da se ugovor ne može raskinuti na temelju čl. 3. st. 6. Direktive 1999/44/EZ, no budući da potrošač u tužbenom zahtjevu nije tražila sniženje cijene na koje bi imala pravo te da joj pravila parničnog postupka ne dopuštaju ni preinačiti podnesenu tužbu niti podnijeti novu u tu svrhu, nejasno je bilo može li sud po službenoj dužnosti odrediti sniženje cijene? Sud EU je ponovio da iz čl. 3. st. 6. Direktive 1999/44/EZ proizlazi da kada je neusklađenost isporučene robe neznatna, potrošač nema pravo zahtijevati raskid, nego može samo zahtijevati odgovarajuće umanjenje kupoprodajne cijene. Analizirajući usklađenost nacionalnog prava s pravom EU, Sud EU je primijetio kako španjolski pravni sistem u biti nameće potrošaču da predvidi rezultate analize koja se odnosi na pravnu kvalifikaciju neusklađenosti koju konačno mora provesti nadležni sud, a što zaštitu koja mu se dodjeljuje čl. 3. st. 5. Direktive 1999/44/EZ čini neizvjesnom i stoga neodgovarajućom. Tim više je tako kad je, kao u predmetu u glavnom postupku, takva analiza posebno složena, zbog čega pravna kvalifikacija ovisi o izvedenim dokazima koje određuje sud. Na postavljeno pitanje Sud EU je odgovorio da Direktivu 1999/44/EZ treba tumačiti na način da joj se protivi propis države članice. To je slučaj kada potrošač koji ima pravo na odgovarajuće sniženje cijene tužbom zahtijeva jedino raskid ugovora, a tome se ne može udovoljiti zbog neznatne neusklađenosti robe, ne dopušta nacionalnom sucu pred kojim se vodi postupak da po službenoj dužnosti odredi sniženje cijene, čak i u slučaju kada navedeni potrošač nije ovlašten ni preinačiti podnesenu tužbu niti podnijeti novu tužbu u tu svrhu.

Direktiva 1999/44/EZ nije sadržavala odredbe kojima bi se uređivao način i posljedice raskida ugovora uslijed čega su se primjenjivala pravila država članica. Direktiva (EU) 2019/771, pak, uvodi odredbu čl. 16. kojom uređuje određena pitanja vezana za način i posljedice raskida. Raskid ugovora je sekundarno pravo koje potrošač, u pravilu, može odabrati tek pošto primarna prava, popravak ili zamjena nisu rezultirala usklađivanjem robe. Kada neusklađenost isporučene robe postane očita, potrošač ne može odmah tražiti sniženje cijene ili raskid ugovora, već je dužan prodavcu ostaviti naknadni razuman rok za popravak ili zamjenu neusklađene robe. Ako prodavac ne bi popravio ili zamijenio robu u tom roku, potrošač bez daljeg čekanja ima pravo tražiti neko od sekundarnih prava.⁵⁶ Međutim, u određenim situacijama potrošač može odmah, bez ostavljanja naknadnog roka za uredno

56 Vidi t. 50. preambule Direktive (EU) 2019/771.

ispunjenje, zahtijevati sniženje cijene ili raskid ugovora.⁵⁷ Pravilo je, dakle, da je potrošač koji želi raskinuti ugovor dužan ostaviti prodavcu naknadni razuman rok za otklanjanje neusklađenosti, dok izuzetak od pravila su situacije propisane u čl. 13. st. 4. sl. a), c) i d) Direktive (EU) 2019/771.

U čl. 16. st. 1. Direktiva (EU) 2019/771 propisuje način raskida ugovora tako što potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora o prodaji putem izjave prodavcu u kojoj se izražava odluka potrošača o raskidu ugovora o prodaji. U pogledu samog načina raskida Direktiva (EU) 2019/771 ne propisuje posebne formalne zahtjeve ostvarivanja prava na raskid, dovoljna je jednostrana izjava potrošača upućena prodavcu iz koje se vidi namjera raskida ugovora. Potrošač odluku o raskidu može izjaviti prodavcu na različite načine, usmeno, pismeno, konkludentnom radnjom (vraćanjem robe), kao i upotrebom različitih tehničkih sredstava, čime se zapravo željelo u interesu potrošača pojednostaviti ostvarivanje prava na raskid. Nadalje, Direktiva (EU) 2019/771 uvodi mogućnost djelomičnog raskida ugovora, i to u dijelu koji se odnosi na dio robe koja je neusklađena. Ovakvu mogućnost Direktiva 1999/44/EZ nije predviđala. U čl. 16. st. 2. propisano je da ako se neusklađenost odnosi samo na dio robe isporučene na temelju ugovora o prodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o prodaji u skladu s čl. 13., potrošač može raskinuti ugovor o prodaji samo u odnosu na tu robu i u odnosu na svu drugu robu koju je potrošač stekao zajedno s neusklađenom robom ako se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati zadržati samo usklađenu robu. Iz odredbe proizlazi da potrošač može djelomično raskinuti ugovor ako se neusklađenost odnosi samo na dio isporučene robe, a ne i na svu robu. Primjerice, od deset paketa laminata samo jedan paket nema odgovarajući dezen. Međutim, potrošač može također raskinuti ugovor u odnosu na drugu robu, koju je stekao zajedno s neusklađenom robom, kada se od potrošača ne može razumno očekivati da će zadržati samo usklađenu robu. Primjerice, nije razumno očekivati da će potrošač zadržati punjač i slušalice kao dodatke uz određeni model pametnog telefona, ako je došlo do raskid ugovora o prodaji telefona.

Raskid ugovora ima za posljedicu prestanak ugovornog odnosa i ugovorne strane su obavezne vratiti sve što su primile na temelju ugovora koji se raskida. Direktiva 1999/44/EZ nije sadržavala posebna pravila o međusobnoj restituciji, niti pravila kako se provodi postupak raskida ugovora, nego je u t. 15. preambule sadržavala opciju prema kojoj su države članice

57 Vidi t. 52. preambule Direktive (EU) 2019/771.



mogle predvidjeti da povrat novca potrošaču bude umanjen uzimajući u obzir korist koju je potrošač imao od robe od kada mu je bila isporučena. Potrošaču je jedino u slučaju raskida ugovora mogla biti uvedena obaveza plaćanja naknade za korištenje neusklađene robe dok je robu imao u svom posjedu, dok su se sva ostala pitanja uređivala nacionalnim pravom. Nova Direktiva (EU) 2019/771 nešto preciznije uređuje posljedice raskida i obavezu međusobne restitucije, no sam način vraćanja primljenog, tj. povrat robe i vraćanje isplaćene cijene ostavlja u nadležnost državama članicama.

U čl. 16. st. 3. Direktive (EU) 2019/771 propisano je da ako potrošač raskine cijeli ugovor o prodaji ili, u skladu sa st. 2., samo u odnosu na dio robe isporučene na temelju ugovora o prodaji:

- a) potrošač vraća robu prodavcu na trošak prodavca;
- b) prodavac potrošaču nadoknađuje cijenu koju je platio za robu nakon što primi tu robu ili od potrošača primi dokaz da je poslao natrag robu.

Za potrebe ovog stava, države članice mogu odrediti načine povrata robe i vraćanja plaćenog.

Naime, u nacionalnim pravima država članica posljedice prestanka ugovora raskidom su različito uređene. U određenim nacionalnim pravima raskid ugovora ima *ex tunc*, dok u drugim ima *ex nunc* učinak, no većina nacionalnih prava poznaje restituciju kao opću obavezu vraćanja određenog iznosa novca ili drugog dobra koje se primilo na ime ispunjenja ugovora, a koji je naknadno prestao zbog neispunjenja recipročne ugovorne obaveze.⁵⁸ Restitucijom se štite međusobni interesi ugovornih strana. U čl. 16. st. 3. Direktiva (EU) 2019/771 propisuje obavezu restitucije za slučaju potpunog kao i djelomičnog raskida ugovora. Potrošač je dužan vratiti robu prodavcu, dok je prodavac dužan nadoknaditi plaćenu cijenu. Troškovi u vezi vraćanja robe padaju na teret prodavca čime se postiže efikasnija zaštita potrošača budući da potrošači nisu izloženi riziku snošenja troškova koji bi ih mogli odvratiti od korištenje ovog prava. S druge strane, zaštita prodavca postiže se na način da je prodavac dužan nadoknaditi plaćenu cijenu tek kada dobije robu nazad ili primi dokaza da je roba poslana nazad. Sva ostala pitanja koja se javljaju u vezi izvršenja obaveze restitucije uređivat će se i dalje nacionalnim pravima država članica. Države članice bi trebale urediti načine povrata plaćene cijene potrošaču, npr. one načine koji se odnose na

58 Keglević Ana, *op. cit.*, 685-686.

sredstva upotrijebljena za takav povrat ili koji se odnose na moguće troškove i naknade nastale kao posljedica povrata, kao i predvidjeti određene rokove za povrat plaćene cijene ili povrat robe.⁵⁹

Mnoga druga pitanja vezana za posljedice raskida, kao npr. smanjenje vrijednosti robe ili njezino uništenje ili gubitak, Direktiva (EU) 2019/771 je propustila urediti ostavljajući ih u nadležnosti nacionalnih prava država članica.⁶⁰ Primjerice prema čl. 14. st. 4. Direktive (EU) 2019/771 potrošač nije odgovoran za plaćanje uobičajene upotrebe zamijenjene robe tijekom razdoblja prije njezine zamjene. Direktiva (EU) 2019/771 ne sadrži odredbu ovakvog sadržaja kada je u pitanju raskid ugovora. Ipak, smatramo da bi ekvivalentna odredba svakako trebala postojati i u slučaju raskida, kojom bi bilo propisano da u slučaju raskida ugovora o prodaji potrošač ne bi trebao biti odgovoran za plaćanje uobičajene upotrebe robe tijekom razdoblja prije raskida.⁶¹

2.3. Zadržavanje ispunjenja

Još jedno novo pravilo Direktiva (EU) 2019/771 propisuje u čl. 13. st. 6., a to je pravilo o *zadržavanju ispunjenja* (*withholding performance*). Kod dvostranoobveznih ugovora kada obje ugovorne strane istovremeno imaju ulogu dužnika i povjerioca vrijedi pravilo prema kojem nijedna strana nije dužna ispuniti svoju obavezu ako druga strana nije ispunila ili nije spremna ispuniti svoju obavezu.⁶² Ugovorna strana koja je spremna ispuniti svoju obavezu može zadržati ispunjenje sve dok druga strana ne ispuni svoju obavezu ili ne ponudi određeno osiguranje ispunjenja obaveze. Zadržavanje ispunjenja važan je instrument zaštite principa uzajamnosti obaveza (*do ut des*) i time ravnoteže između interesa ugovornih strana u slučaju neispunjenja

59 Vidi t. 60. preambule Direktive (EU) 2019/771.

60 *Ibid.*

61 Naime, u Prijedlogu Direktive o prodaji robe na internetu i drugoj prodaji robe na daljinu postojale su odredbe kojima se uređivalo plaćanje naknade zbog smanjenja vrijednosti robe ili njezina uništenja ili gubitka (čl. 13. st. 3. sl. c) i d), no odredbe se nisu našle u Direktivi (EU) 2019/771.

62 Ovo pravilo emanacija je rimskog načela *exceptio non adimpleti contractus* i svojstveno je kontinentalnoj pravnoj tradiciji, kao jedno od pravnih sredstava zbog neispunjenja ugovora. Vidi Keglević Ana, *op. cit.*, 677-679.

vlastite obaveze. Direktiva 1999/44/EZ nije sadržavala pravo na zadržavanje ispunjenja vlastite obaveze, ali nova Direktiva (EU) 2019/771 to uvodi kao jedno od pravnih sredstava u ugovoru o prodaji – pravo na uskraćivanje plaćanja.

U čl. 13. st. 6. Direktive (EU) 2019/771 propisano je da *potrošač ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene ili njegova dijela, sve dok prodavac ne ispuni svoje obaveze na temelju ove direktive. Države članice mogu odrediti uvjete u skladu s kojima i načine na koje potrošač može iskoristiti pravo na uskraćivanje plaćanja*. Iz odredbe proizlazi da potrošač može zadržati plaćanje bilo kojeg neisplaćenog dijela cijene sve dok prodavac ne ispuni sve svoje obaveze. Ugovorom o prodaji na prodavca pada više obaveza, pritom glavna obaveza je svakako isporuka robe, a zatim slijedi odgovornost za usklađenost isporučene robe. Stoga pravo potrošača da zadrži ispunjenje svoje obaveze plaćanja cijene ili dijela cijene, stoji naspram svih obaveza prodavca propisanih ovom direktivom. Međutim, imajući u vidu da je pravo na uskraćivanje plaćanja situirano u čl. 13., kojim se reguliraju pravna sredstva za slučaj neusklađenosti, to se pravo zadržavanja posebice odnosi na prodavčevu obavezu naknadnog urednog ispunjenja u slučaju neusklađenosti,⁶³ ali se može odnositi i na bilo koju drugu obavezu prodavca.

Direktiva (EU) 2019/771 pravo na zadržavanje ispunjenja predviđa samo na strani potrošača, a ne i prodavca, čime se potvrđuje njezina opredijeljenost povećanju razine zaštite potrošača. Sva pitanja, kao što su pretpostavke i način na koji potrošač može zadržati ispunjenje vlastite obaveze uredit će se nacionalnim pravima država članica.⁶⁴ To znači da su države članice slobodne odrediti u kojim situacijama će potrošač imati pravo zadržati plaćanje, npr. samo u slučaju neisporuke robe, ili samo u slučaju neusklađenosti ili samo za vrijeme dok postoji prekid prilikom kontinuirane isporuke robe i sl., pravne posljedice ostvarivanja ovog prava i sl. Pravilo o zadržavanju ispunjenja nije, dakle, dovoljno jasno i precizno uređeno Direktivom (EU) 2019/771, već samo okvirno, a na državama članicama je da okvir popune.

63 Schulze Reiner, Zoll Fryderyk, *op. cit.*, 267.

64 U t. 18. preambule Direktive (EU) 2019/771 navodi se da, kada uređuju prava ugovornih strana da uskrate ispunjenje svojih obaveza ili dijela obaveza, dok druga ugovorna strana ne ispuni svoje obaveze, države članice trebale bi i dalje moći slobodno uređivati uvjete i načine u pogledu uskrate plaćanja cijene od strane potrošača.

Naime, pitanje ograničenja i isključenja dužnikove odgovornosti za ispunjenje, odnosno uredno ispunjenje obaveze uslijed razloga koji se ne mogu pripisati u krivnju nijednoj ugovornoj strani, kao što je npr. viša sila, ili pak, razloga za koje je kriva jedna ugovorna strana, Direktiva (EU) 2019/771 ostavlja u nadležnosti državama članicama. Prema čl. 13. st. 7. *države članice mogu uređivati utječe li doprinos potrošača neusklađenosti na njegovo pravo na pravna sredstva te u kojoj mjeri*. Države članice svojim nacionalnim pravom mogu regulirati hoće li i u kojoj mjeri će doprinos potrošača neusklađenosti robe utjecati na njegovo pravo na pravne lijekove. Države članice mogu, dakle, ograničiti ili isključiti odgovornost prodavca za neusklađenost uzimajući u obzir doprinos potrošača neusklađenosti.

ZAKLJUČAK

Iako po svom sadržaju značajno opsežnija, ipak kada su u pitanju pravni instituti i koncepti Direktiva (EU) 2019/771 je samo aktualizirana verzija Direktive 1999/44/EZ u svjetlu zahtjeva digitalizacije i elektronske trgovine. Zadržana je hijerarhija pravnih lijekova u slučaju odgovornosti za neusklađenost s tim da su pod utjecajem odluka Suda EU uvedena neka nova i dopunjena postojeća pravila vezano za uvjete i način njihovog ostvarivanja. Popravak ili zamjena su i dalje primarna prava istog ranga, pa ako zbog posebno propisanih razloga nije moguće naknadno uredno ispunjenje na scenu stupaju sekundarna prava, sniženje cijene ili raskid ugovora. Razlika između stare i nove direktive u pogledu pravnih lijekova je zapravo u stupnju harmonizacije. Maksimalna harmonizacija nove direktive više neće dozvoljavati pojedinim državama članicama da zadrže sistem pravnih lijekova koji bi primjerice dozvoljavao trenutačni raskid ugovora, ali s druge strane ostavlja se i dalje sloboda državama članicama da određena pitanja uređuju nacionalnim pravom, čime su premošteni najkritičniji nedostaci maksimalne harmonizacije. Jedno od tih pitanja su npr. skriveni nedostaci, gdje u čl. 3. st. 7. Direktiva (EU) 2019/771 ostavlja slobodu državama članicama da potrošačima dopuste izbor određenog pravnog lijeka, pa čak i onih koji se ne odnose posebno na potrošačke ugovore, ako neusklađenost robe postane očita u određenom roku nakon isporuke koji nije duži od 30 dana.

Problem kod preuzimanja generalno direktiva u nacionalno pravo je to što se one često doslovno preuzimaju i zakonodavci ne koriste regulatorne opcije kako bi pravila direktiva koliko god je to moguće više prilagodili postojećem



pravu.⁶⁵ Strahujući da neće pravilno preuzeti vrlo detaljne, voluminozne, a u nekim situacijam čak i suviše odredbe direktive nacionalni zakonodavci se drže što je moguće bliže teksta odredbi i gledaju da ih što je moguće manje mijenjaju. Tako ponekad umjesto postojećih jednostavnih apstraktnih pravila koja su mogla ispunjavati svoje zadatke nacionalno pravo postaje prenormirano. Slična situacija dogodila se primjerice u hrvatskom obveznom pravu nakon što se zakonodavac odlučio na proširenu harmonizaciju Direktive (EU) 2019/771.⁶⁶

Određena pitanja Direktiva (EU) 2019/771 ostavlja neriješenim kada je u pitanju korištenje pravnim lijekovima za slučaj postojanja odgovornosti prodavca. Iako po prvi put uvodi i neke nove kriterije usklađenosti kao što je primjerice *trajnost* robe u cilju poticanja održive potrošnje, direktiva ipak propušta urediti sve aspekte popravka kao primarno „održivog“ pravnog lijeka.⁶⁷ Primjerice ne uređuje obavezu prodavca da osigura rezervne dijelove, već to prepušta nacionalnim zakonodavcima.⁶⁸ Novim pravilima Direktiva (EU) 2019/771 je modernizirala europsko pravo prodaje i uvela ga u digitalno doba. Određene promjene odrazile su se i na sistem pravnih lijekova, ali ipak ne u tolikoj mjeri da postoji suštinska razlika između rješenja nove i ukinute direktive.

65 O tome vidi Loos Marco, *Consumer sales and digital contracts in The Netherlands after transposition of the Directives on Digital Content and Sale of Goods*, Amsterdam Law School Legal Studies Research No. 2022-16. Dostupno na <https://ssrn.com/abstract=4155453>

66 Vidi Slakoper Zvonimir, Nikšić Saša, *op. cit.*, 547-555. Također vidi Nikšić Saša, *Odgovornost za nedostatke kod ugovora o kupoprodaji stvari s digitalnim elementima*, Anali Pravnog fakulteta u Beogradu, vol. 70, br. 5/2022, 505-531.

67 Van Gool Elias, Michel Anaïs, *The New Consumer Sales Directive 2019/771 and Sustainable Consumption: a Critical Analysis* (August 30, 2020), 14-20. Dostupno na SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3732976>. Slično García Goldar Monica, *The inadequate approach of Directive (EU) 2019/771 towards the circular economy*, Maastricht Journal of European and Comparative Law, Vol. 29, Issue 1/2022, 14. *et seq.*

68 Vidi t. 33. preambule Direktive (EU) 2019/771.

LITERATURA:

1. Carvalho, J. M., Sale of Goods and Supply of Digital Content and Digital Services – Overview of Directives 2019/770 and 2019/771 (July 18, 2019) dostupno na <https://ssrn.com/abstract=3428550>
2. De Franceschi, A., Consumer's Remedies for Defective Goods with Digital Elements, JIPITEC, 12 (2021)
3. García Goldar M., The inadequate approach of Directive (EU) 2019/771 towards the circular economy, Maastricht Journal of European and Comparative Law, Vol. 29, Issue 1, 2022.
4. Kötz, H. (2017), European Contract Law, Oxford University Press, Oxford.
5. Loos, M. B. M., Consumer sales and digital contracts in The Netherlands after transposition of the Directives on Digital Content and Sale of Goods, Amsterdam Law School Legal Studies Research No. 2022-16, dostupno na <https://ssrn.com/abstract=4155453>
6. Maňko, R., Towards new rules on sales and digital content, analysis of the key issues, European Parliamentary Research Service, March 2017.
7. Misita, N. (2019), Evropska unija, zaštita potrošača, Revicon, Sarajevo.
8. Miščenić, E., Kunda I., Petrić, S., Butorac, Malnar, V., Vrbljanac, D., Winkler, S. (2021), Europsko privatno pravo, Posebni dio, Školska knjiga, Zagreb.
9. Nikšić, S., Odgovornost za nedostatke kod ugovora o kupoprodaji stvari s digitalnim elementima, Anali Pravnog fakulteta u Beogradu, vol. 70, br. 5. 2022.
10. Petrić, S., Odgovornost za materijalne nedostatke stvari prema novom Zakonu o obveznim odnosima, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, vol. 27, br. 1, 2006.
11. Petrović, A., Bikić, E. (2023), Europsko ugovorno pravo i izazovi digitalizacije, Pravni fakultet Univerziteta u Tuzli, Tuzla.



12. Petrović, A., Novi koncept usklađenosti robe s ugovorom prema Direktivi (EU) 2019/771, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Tuzli, god. VIII, br. 2., 2022.
13. Reich, N., Micklitz, H.-W., Rott, P., Tonner, K. (2014), European Consumer Law, 2nd edition, Intersentia, Cambridge-Antwerp-Portland.
14. Schulze, R., Zoll, F. (2021), European Contract Law, Third Edition, Hart-Beck-Nomos.
15. Slakoper, Z., Nikšić, S., Novo uređenje odgovornosti za materijalne nedostatke u hrvatskom obveznom pravu, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, vol. 43, br. 3, 2022.
16. Twigg-Flesner, C. (ed.) (2010), The Cambridge Companion to European Union Private Law, Cambridge University Press.
17. Van Gool, E., Michel, A., „The New Consumer Sales Directive 2019/771 and Sustainable Consumption: a Critical Analysis“, (August 30, 2020), dostupno na SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3732976>

Pravni akti

1. Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20.5.2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ, OJ L 136, 22.5.2019.
2. Direktiva 1999/44/EZ o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu, OJ 1999 L 171/12 izmijenjena Direktivom 2011/83/EU, OJ 2011 L 304/64
3. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25.10.2011. o pravima potrošača, kojom se mijenja Direktiva 93/13/EEZ i Direktiva 1999/44/EZ i opoziva Direktiva 85/577/EEZ i Direktiva 97/7/EZ, OJ L 304, 22.11.2011.

SYSTEM OF REMEDIES UNDER THE CONSUMER SALES DIRECTIVE

Anita Petrović, Associate Professor

Faculty of Law, University of Tuzla

e-mail: anita.petrovic@untz.ba

SUMMARY

*After the adoption of the new Directive (EU) 2019/771 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, there have been significant changes in the field of European sales law, but the system of legal remedies for lack of conformity still occupies a central place. In case of a lack of conformity the Directive continues to follow the principle of *pacta sunt servanda* and prefers the legal remedies which will bring the goods into conformity, subsequent performance. Following the repealed Directive 1999/44/EC the two-stage „hierarchy of remedies“ has been maintained. In the first stage, the consumer has the right to have the goods brought into conformity via repair or replacement, if this is not possible due to specially prescribed reasons, then he can claim one of the rights from the second stage, price reduction or termination of the sales contract. Compared to its predecessor, Directive (EU) 2019/771 brings more precise legal rules which are in some cases a result of CJEU case law. The aim of the paper is to analyze the system of remedies therefor Directive (EU) 2019/771 is targeting at maximum harmonization and does not leave much freedom for Member States to maintain or introduce different legal rules.*

Keywords: Directive (EU) 2019/771, sales contract, consumer, non-conformity of goods, legal remedies