Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (četvrto vijeće)

13. svibnja 2026.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva 2011/83/EU – Članak 5. stavak 1. točke (a) i (c) – Obveza informiranja kod ugovora koji nisu ni ugovori na daljinu ni ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija – Obveza trgovca da obavijesti potrošača o glavnim obilježjima usluge – Konvencija o ugovoru o međunarodnom cestovnom prijevozu robe (CMR) – Carine – Obveza trgovca da potrošača obavijesti o ukupnoj cijeni usluge – Dodatne naknade – Sadržaj informacija koje se pružaju potrošaču – Konvencija o ugovoru o međunarodnom prijevozu cestom (CMR) – Članci 6. i 11.”

U predmetu C-488/24,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Vrhovni sud Litve, Litva), odlukom od 11. srpnja 2024., koju je Sud zaprimio istog dana, u postupku

**D. V.**

protiv

**MB « Kigas»,**

uz sudjelovanje:

**Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba**

SUD (četvrto vijeće),

u sastavu: I. Jarukaitis, predsjednik vijeća, M. Condinanzi, N. Jääskinen, R. Frendo (izvjestiteljica) i A. Kornezov, suci,

nezavisna odvjetnica: T. Ćapeta,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani dio postupka,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za litavsku vladu, K. Dieninis i S. Grigonis, u svojstvu agenata,

* Jezik postupka: litavski

– za češku vladu, S. Šindelková, M. Smolek i J. Vláčil i u svojstvu agenata,

– za Europsku komisiju, I. Rubene i A. Steiblytė, u svojstvu agenata,

saslušavši mišljenje nezavisne odvjetnice na raspravi održanoj 11. prosinca 2025.,

donosi sljedeću

**Presudu**

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 5. stavka 1. točaka (a) i (c) Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL 2011., L 304, str. 64.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 260.), kako je izmijenjena Direktivom (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. (SL 2019., L 328, str. 7.; u daljnjem tekstu: Direktiva 2011/83).

2 Zahtjev je upućen u okviru spora između osobe D. V., potrošača, i MB-a „Kigas”, prijevozničkog društva, u vezi s plaćanjem računa koji se odnosi na uslugu međunarodnog cestovnog prijevoza robe i koji uključuje iznos koji odgovara carinama koje je društvo Kigas platilo.

## Pravni okvir

### *Međunarodno pravo*

3 Konvencija o ugovoru o međunarodnom prijevozu robe cestom, potpisana u Ženevi 19. svibnja 1956., kako je izmijenjena Protokolom potpisanim u Ženevi 5. srpnja 1978. (u daljnjem tekstu: CMR), sklopljena je u okviru Gospodarske komisije Ujedinjenih naroda za Europu. Više od 50 država, uključujući države članice Europske unije pristupilo je Konvenciji CMR.

4 Članak 1. Konvencije CMR glasi:

„1. Ova se Konvencija primjenjuje na svaki ugovor o prijevozu robe cestom vozilima uz naknadu, kada se mjesto preuzimanja robe i mjesto određeno za isporuku, kako su navedena u ugovoru, nalaze u dvjema različitim državama, od kojih je barem jedna država ugovornica, bez obzira na mjesto boravišta i državljanstvo stranaka.

[…]

4. Ova Konvencija neće se primjenjivati na:

[…]

(c) na prijevoz namještaja prilikom selidbe.

[…]”

5 Članak 4. CMR-a određuje:

„Ugovor o prijevozu potvrđuje se izdavanjem tovarnog lista. Izostanak, neispravnost ili gubitak tovarnog lista ne utječe na postojanje niti valjanost ugovora o prijevozu koji i dalje podliježe odredbama ove Konvencije.”

6 Člankom 6. stavkom 1. CMR-a utvrđeno je:

„1. Tovarni list mora sadržavati sljedeće podatke:

[…]

(i) troškove prijevoza (vozarina, dodatni troškovi, carine i drugi troškovi koji nastaju od sklapanja ugovora do isporuke);

[…]”

7 Člankom 11. stavcima 1. i 2. CMR-a utvrđeno je:

„1. Za potrebe carinskih i drugih formalnosti koje se moraju obaviti prije isporuke robe, pošiljatelj potrebne isprave prilaže tovarnom listu ili ih stavlja na raspolaganje prijevozniku, kojemu usto pruža sve informacije koje on zahtijeva.

2. Prijevoznik nije dužan provjeriti točnost ili dostatnost takvih isprava i informacija. Pošiljatelj odgovara prijevozniku za bilo koju štetu uzrokovanu nepostojanjem, nedostatnošću ili nepravilnošću takvih isprava i informacija, osim u slučaju nekog protupravnog prijevoznikova čina ili propusta”.

### *Pravo Unije*

8 U skladu s uvodnim izjavama 4., 5. i 7. Direktive 2011/83:

„(4) […] Usklađivanje određenih aspekata potrošačkih ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija nužno je za promicanje stvarnog potrošačkog unutarnjeg tržišta na kojem se postiže prava ravnoteža između visoke razine zaštite potrošača i konkurentnosti poduzeća […]

(5) […] [P]otpuna usklađenost informacija za potrošače i pravo odustajanja kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija doprinijet [će] visokoj razini zaštite potrošača i boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta poslovnih subjekata i potrošača.

[…]

(7) Potpuna usklađenost nekih ključnih regulatornih aspekata trebala bi znatno povećati pravnu sigurnost kako za potrošače tako i za trgovce. I potrošači i trgovci trebali bi naći oslonac u jedinstvenom regulatornom okviru koji se temelji na jasno definiranim pravnim konceptima koji uređuju određene aspekte ugovora između poslovnih subjekata i potrošača diljem Unije. Učinak takvog usklađivanja trebao bi biti uklanjanje prepreka koje proizlaze iz fragmentacije

pravila i dovršetak unutarnjeg tržišta u tom području. Te je prepreke moguće ukloniti jedino utvrđivanjem jednoobraznih pravila na razini Unije. Nadalje, potrošači bi diljem Unije trebali uživati visoku zajedničku razinu zaštite”.

9 Članak 1. te direktive, naslovljen „Predmet”, predviđa:

„Svrha ove Direktive je doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem određenih aspekata zakona i drugih propisa u državama članicama o ugovorima koji se sklapaju između potrošača i trgovaca, postižući visoku razinu zaštite potrošača”.

10 Članak 2. navedene direktive sadržava sljedeće definicije:

„1. ‚potrošač’ znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;

2. ‚trgovac’ znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenim ovom Direktivom djeluje, uključujući i preko drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;

[…]

6. ‚ugovor o usluzi’ znači svaki ugovor osim kupoprodajnog ugovora, prema kojem trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu;

[…]

7. „ugovor na daljinu’ znači ugovor sklopljen između trgovca i potrošača na temelju organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremene fizičke prisutnosti trgovca i potrošača, isključivo uz korištenje jednog ili više sredstava daljinske komunikacije do, uključno, trenutka u kojem se sklapa ugovor;

[…]”.

11 Članak 3. iste direktive, naslovljen „Područje primjene”, u stavku 1. navodi:

„Ova se Direktiva primjenjuje, pod uvjetima i u mjeri određenoj u njezinim odredbama, na svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača. […]”.

12 Članak 5. stavak 1. Direktive 2011/83, pod naslovom „Obveze informiranja kod ugovora koji nisu ni ugovori na daljinu ni ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija”, propisuje:

„Prije no što ugovor koji nije ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo koja odgovarajuća ponuda postanu obvezujući za potrošača, ako te informacije već nisu očite iz konteksta, trgovac na jasan i razumljiv način pruža kupcu sljedeće informacije:

(a) glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to primjereno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge;

[…]

(c) ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, sve dodatne troškove prijevoza, isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da bi se ti dodatni troškovi mogli naplaćivati;

[…]”.

### *Litavsko pravo*

13 Članak 6.228[6] Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymasa Nr. VIII-1864 (Zakon br. VIII-1864 o odobrenju, stupanju na snagu i provedbi litavskog Građanskog zakonika) od 18. srpnja 2000. (Žin., 2000., br. 74 – 2262), u verziji koja se primjenjuje u glavnom postupku naslovljen „Opći zahtjevi u pogledu prava potrošača na informacije”, u svom stavku 1. predviđa:

„1. Prije nego što s potrošačem sklopi ugovor koji nije ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, trgovac mora potrošaču na jasan i razumljiv način pružiti potrebne, točne, potpune i nezavaravajuće informacije. Informacije se potrošaču moraju pružiti na službenom jeziku. Trgovac prilikom označavanja robe ili na drugi način potrošaču mora pružiti sljedeće informacije ako one nisu već očite iz konteksta:

1. glavne karakteristike robe ili usluga u mjeri u kojoj je to primjereno u odnosu na nosač podataka i na robu ili usluge;

[…]

3. ukupnu cijenu roba ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, sve dodatne troškove prijevoza, isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da bi se ti dodatni troškovi mogli naplaćivati;

[…]”.

## Glavni postupak i prethodna pitanja

14 D. V., potrošač, sklopio je telefonski s Kigasom, prijevozničkim društvom, ugovor o prijevozu robe u njegovu vlasništvu, odnosno dva motocikla, četverocikl, dvije perilice rublja i dvije sušilice rublja iz Norveške do Litve u iznosu od 450 eura. Stranke glavnog postupka stoga nisu sklopile ugovor o prijevozu u pisanom obliku niti je izdan tovarni list.

15 Dana 16. lipnja 2020. osoba D. V. predala je svoju robu društvu Kigas u Norveškoj te je u odgovoru na pitanje tog društva o tom pitanju navela da, s obzirom na to da je prevezena roba namijenjena za osobnu uporabu, nije bilo potrebno podnijeti carinsku deklaraciju.

16 Švedska carinska tijela su 17. lipnja 2020. tijekom kontrole na granici između Norveške i Švedske smatrala da tu robu treba prijaviti carini prilikom njezina ulaska na područje Unije. Slijedom toga, sastavljena je carinska deklaracija kojom je iznos carine utvrđen na 40 899 švedskih kruna (SEK) (oko 3890,59 eura), koje je društvo Kigas platilo.

17 Društvo Kigas je 18. lipnja 2020. osobi D. V. izdalo račun koji je sadržavao iznos od 450 eura koji je prvotno dogovoren za uslugu prijevoza robe i iznos koji odgovara carinama koje su odredila švedska carinska tijela.

18 Društvo Kigas je 20. lipnja 2020. na dogovorenu lokaciju u Litvi isporučilo svu robu koju mu je povjerila osoba D. V., osim motocikla koji je zadržalo do plaćanja računa.

19 Osoba D. V. podnijela je tužbu protiv društva Kigasa pred Kauno apylinkės teismasu (Općinski sud u Kaunasu, Litva), zahtijevajući u biti od tog suda, s jedne strane, da prizna da nije bio dužan platiti iznos iskazan na tom računu na ime povrata carina. S druge strane, osoba D. V. zatražila je od navedenog suda da društvu Kigas naloži da mu bez odgode vrati motocikl koji je zadržalo.

20 Društvo Kigas je podnijelo protuzahtjev kojim je tražilo da se osobi D. V. naloži da mu plati 450 eura za prijevoz robe i 3876,76 eura na ime troškova.

21 Odlukom od 17. svibnja 2023. Kauno apylinkės teismas (Općinski sud u Kaunasu) prihvatio je taj protuzahtjev i naložio društvu Kigas da osobi D. V. vrati motocikl koju mu nije isporučilo.

22 Kauno apygardos teismas (Okružni sud u Kaunasu, Litva), odlučujući u žalbenom postupku, potvrdio je tu odluku rješenjem od 16. studenoga 2023.

23 Ta su dva suda u biti, s jedne strane, presudila da predmet u glavnom postupku nije obuhvaćen samo odredbama Zakona br. VIII-1864. o odobrenju, stupanju na snagu i provedbi litavskog Građanskog zakonika, u verziji koja se primjenjuje na spor u glavnom postupku, kojima se uređuju ugovori o prijevozu, nego i odredbama CMR-a, te da bi u slučaju sukoba potonje odredbe trebale prevladati.

24 S druge strane, navedeni su sudovi utvrdili da je osoba D. V., kao pošiljatelj robe, povrijedila svoju obvezu da prijevozniku dostavi potpune dokumente i informacije potrebne za ispunjavanje carinskih formalnosti, što opravdava da se društvu Kigas nadoknadi iznos koji se odnosi na carine koje je ono platilo. Prema njihovu mišljenju, te se carine ne mogu smatrati dijelom naknade za prijevoz te robe.

25 U tom je kontekstu osoba D. V. podnijela tužbu protiv odluke Kauno apygardos teismasa (Okružni sud u Kaunasu) pred Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Vrhovni sud Litve), sudom koji je uputio zahtjev.

26 Osoba D. V. tvrdi da, u okviru ugovora sklopljenog s društvom Kigas, obveza informiranja potrošača koju trgovac ima na temelju članka 5. Direktive 2011/83 uključuje obvezu pružanja detaljnih informacija o carinama, njihovoj stopi i dokumentima potrebnima za dovršetak carinskih postupaka. Obveza pošiljatelja iz članka 11. CMR-a da prijevozniku pruži dokumente i informacije potrebne za obavljanje carinskih i drugih formalnosti primjenjuje se samo ako je potrošač prethodno primio detaljne informacije koje mu se moraju pružiti u skladu s tim člankom 5.

27 Društvo Kigas tvrdi da, na temelju članka 5. Direktive 2011/83, trgovac koji potrošaču pruža uslugu prijevoza robe nije dužan potrošaču pružiti informacije o carinskim postupcima, carinama i dokumentima potrebnima za obavljanje carinskih formalnosti. Prema mišljenju tog društva, u skladu s člankom 11. CMR-a, potrošač u svojstvu pošiljatelja te informacije mora pružiti trgovcu.

28 Sud koji je uputio zahtjev podsjeća, s jedne strane, na to da se glavni postupak odnosi na međunarodni cestovni prijevoz robe namijenjene osobnoj uporabi pošiljatelja. Stoga se sporni ugovorni odnosi odnose na potrošača i trgovca te su obuhvaćeni područjem primjene Direktive 2011/83.

29 S druge strane, taj sud ističe da je usluga prijevoza o kojoj je riječ u glavnom postupku obuhvaćena područjem primjene CMR-a, pri čemu valja pojasniti da ta usluga ne predstavlja usluga prijevoza prilikom selidbe u smislu njezina članka 1. stavka 4. U tom pogledu navedeni sud podsjeća na to da, u skladu s člankom 11. stavkom 1. CMR-a, kako bi se ispunile carinske i druge formalnosti koje treba ispuniti prije isporuke robe, pošiljatelj tovarnom listu mora priložiti ili staviti na raspolaganje prijevozniku potrebne dokumente i dostaviti mu sve potrebne informacije. Člankom 11. stavkom 2. CMR-a propisano je da prijevoznik nije dužan ispitati jesu li ti dokumenti i podaci točni ili dostatni i da je pošiljatelj odgovoran prijevozniku za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog nepostojanja, nedostatnosti ili nepravilnosti tih dokumenata i informacija, osim u slučaju krivnje prijevoznika.

30 U tim okolnostima sud koji je uputio zahtjev pita se, kao prvo, treba li članak 5. stavak 1. točku (a) Direktive 2011/83, kojim se predviđa obveza trgovca da potrošaču pruži informacije o glavnim značajkama usluge, tumačiti usko, na način da se odnosi samo na informacije koje se odnose na mjesto predaje robe, plan puta i cijenu ili široko, na način da trgovcu, koji pruža uslugu međunarodnog prijevoza robe u korist potrošača, nameće obvezu da potrošača obavijesti i o carinskim postupcima koji se primjenjuju na prijevoz. U tom drugom slučaju taj sud želi znati je li dovoljno da trgovac obavijesti pošiljatelja potrošača da mora pribaviti dokumente potrebne za obavljanje carinskih postupaka i plaćanje carina ili trgovac mora pružiti detaljne informacije o konkretnim ispravama koje treba podnijeti carinskim tijelima kao i o stopama i iznosima carina. Navedeni sud sklon je smatrati da bi nametanje takvog tereta trgovcu moglo biti neproporcionalno.

31 Naime, upravo bi pošiljatelj načelno najbolje poznavao svojstva i karakteristike robe koja je povjerena prijevozniku kao i svrhu prijevoza. Prema mišljenju suda koji je uputio zahtjev, iako obveza trgovca da potrošača obavijesti o glavnim značajkama usluge uključuje činjenicu da roba koja se prevozi može podlijegati carinskim postupcima, ta informacija treba biti samo općenita. Trgovac ne može biti dužan obavijestiti potrošača o specifičnim dokumentima koji se moraju podnijeti carini niti izračunati i priopćiti potrošaču točan iznos carina koje treba primijeniti.

32 Kao drugo, sud koji je uputio zahtjev usto dvoji znači li obveza trgovca, predviđena u članku 5. stavku 1. točki (c) Direktive 2011/83, da potrošaču pruži informacije o cijeni robe ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, o načinu izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, o svim dodatnim troškovima prijevoza, isporuke ili poštanskim troškovima ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, o činjenici da bi se ti dodatni troškovi mogli naplaćivati, da trgovac koji pruža uslugu međunarodnog prijevoza mora potrošača obavijestiti o carini (njezinoj stopi i visini) primjenjivoj na taj prijevoz.

33 Taj sud također smatra da se ta odredba može tumačiti usko ili široko, pri čemu se zaključuje da je trgovac stoga oslobođen obveze pružanja potrošaču informacija o stopama i iznosima carina ili je obvezan pružiti te informacije.

34 U tim je uvjetima Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Vrhovni sud Litve) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeća prethodna pitanja:

„1. Treba li članak 5. stavak 1. točku (a) Direktive 2011/83, koji nalaže trgovcu da potrošaču pruži informacije o karakteristikama usluga, tumačiti na način da je trgovac koji potrošaču pruža uslugu međunarodnog prijevoza dužan obavijestiti tog potrošača o carinskim postupcima koji su primjenjivi na prijevoz? Ako članak 5. stavak 1. točku (a) Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da trgovca obvezuje da potrošača obavijesti o carinskim postupcima koji su primjenjivi na prijevoz, je li dovoljno da trgovac navede da je pošiljatelj (potrošač) odgovoran za isprave potrebne za carinske postupke i plaćanje carine ili pak trgovac mora pružiti podrobne informacije (popis) o konkretnim ispravama koje treba predočiti carinskim tijelima i primjenjivoj stopi (visini) carine?

2. Znači li obveza trgovca, predviđena u članku 5. stavku 1. točki (c) Direktive 2011/83, da potrošaču pruži informacije o cijeni robe ili usluga uključujući poreze ili, kad su roba ili usluge takve naravi da cijenu opravdano nije moguće izračunati unaprijed, način izračunavanja cijene, kao i, kad je to primjenjivo, sve dodatne troškove prijevoza, isporuke ili poštanske troškove ili, kad te troškove opravdano nije moguće izračunati unaprijed, činjenicu da bi se ti dodatni troškovi mogli naplaćivati, da trgovac koji pruža uslugu međunarodnog prijevoza mora potrošača obavijestiti o carini (njezinoj stopi i visini) primjenjivoj na određeni prijevoz?”

## Postupak pred Sudom

35 Valja podsjetiti na to da je, u okviru raspodjele ovlasti između Suda i nacionalnih sudova, dužnost Suda uzeti u obzir činjenični i pravni kontekst u koji su smještena prethodna pitanja, kako je definiran odlukom kojom se upućuje zahtjev za prethodnu odluku. Stoga, s obzirom na to da je sud koji je uputio zahtjev definirao činjenični i pravni kontekst pitanja koja postavlja, nije na Sudu da provjerava njihovu točnost (presuda od 19. ožujka 2026., Almirall, C-589/24, EU:C:2026:217, t. 25. i navedena sudska praksa).

36 U tom pogledu, u odgovoru na zahtjev za informacije koji je Sud uputio kako bi pojasnio treba li ugovor o prijevozu o kojem je riječ u glavnom postupku, koji je sklopljen telefonski, smatrati ugovorom koji nije ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, tako da informacije koje trgovac treba pružiti potrošačima treba pružiti u skladu s člankom 5. Direktive 2011/83 ili, naprotiv, taj ugovor treba smatrati ugovorom na daljinu u smislu članka 2. točke 7. te direktive sud koji je uputio zahtjev potvrdio je da ga, kao kasacijski sud, obvezuju utvrđenja prvostupanjskog i žalbenog suda, tako da on sam ne ocjenjuje činjenice i odlučuje isključivo o pravnim pitanjima. Naveo je da se na temelju tako utvrđenih činjeničnih elemenata ugovor o kojem je riječ u glavnom postupku ne može smatrati ugovorom na daljinu ili ugovorom sklopljenim izvan poslovnih prostorija u smislu članka 2. točke 7. navedene direktive i da su informacije koje trgovac mora pružiti potrošaču stoga uređene njezinim člankom 5.

37 S obzirom na te elemente, kako bi se odgovorilo na dva pitanja koja je postavio sud koji je uputio zahtjev, valja protumačiti članak 5. Direktive 2011/83.

## O prethodnim pitanjima

38 Svojim dvama pitanjima, koja valja ispitati zajedno, sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 5. stavak 1. točke (a) i (c) Direktive 2011/83 tumačiti na način da, u okviru ugovora o međunarodnom cestovnom prijevozu robe iz treće zemlje u državu članicu Unije, obveza informiranja koju trgovac ima na temelju te odredbe podrazumijeva da se pošiljatelja potrošača obavijesti da uvoz robe na područje Unije može zahtijevati ispunjavanje carinskih formalnosti i da se mogu naplatiti carine. U slučaju potvrdnog odgovora, sud koji je uputio zahtjev pita treba li trgovac pružiti detaljne informacije o ispravama koje treba predočiti carini te o primjenjivim stopama i iznosima carina.

39 Uvodno, s jedne strane, valja primijetiti da je spor između osobe D. V. i društva Kigas, prema mišljenju suda koji je uputio zahtjev, obuhvaćen područjem primjene CMR-a.

40 Naime, na temelju članka 1. CMR-a ta se Konvencija primjenjuje na svaki naplatni ugovor o prijevozu robe cestom vozilima, kada se mjesto preuzimanja robe i mjesto određeno za isporuku, kako su navedena u ugovoru, nalaze u dvjema različitim državama, od kojih je barem jedna država ugovornica.

41 U ovom slučaju iz odluke kojom se upućuje zahtjev za prethodnu odluku proizlazi da se glavni postupak odnosi na naplatni ugovor o cestovnom prijevozu robe iz Norveške u Litvu, koje su obje države ugovornice CMR-a, i da ta usluga ne predstavlja uslugu prijevoza prilikom selidbe u smislu članka 1. stavka 4. CMR-a.

42 S druge strane, kao što se to predviđa člankom 3. stavkom 1. Direktive 2011/83, područjem primjene te direktive obuhvaćen je svaki ugovor sklopljen između trgovca i potrošača. Međutim, iz utvrđenja suda koji je uputio zahtjev, navedenih u točki 28. ove presude, proizlazi da je osoba D. V., koja je sklopila ugovor o prijevozu o kojem je riječ u glavnom postupku s društvom Kigas, profesionalnim prijevoznikom, imala svojstvo potrošača u smislu članka 2. točke 1. navedene direktive jer je djelovala u svrhe koje nisu obuhvaćene njezinom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću. Stoga je taj ugovor obuhvaćen područjem primjene Direktive 2011/83.

43 Kao prvo, kao što to proizlazi iz članka 1. te direktive, tumačene u vezi s njezinim uvodnim izjavama 4., 5. i 7., njezina je svrha pridonositi postizanju visoke razine zaštite potrošača jamčenjem njihove obaviještenosti i sigurnosti u transakcijama s trgovcima. Osim toga, zaštita potrošača zajamčena je u politikama Unije člankom 169. UFEU-a kao i člankom 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima (presuda od 23. siječnja 2019., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 34.).

44 Stoga, Direktivom 2011/83 nastoji se potrošačima omogućiti proširena zaštita, pri čemu im se dodjeljuju određena prava. U tom pogledu, informacije pružene prije sklapanja ugovora, koje se odnose na ugovorne uvjete i posljedice navedenog sklapanja, od temeljne su važnosti za potrošača. Naime, na temelju tih informacija potonji odlučuje želi li se ugovorno obvezati (vidjeti u tom smislu presudu od 23. siječnja 2019., Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, t. 35. i 36.).

45 U tu se svrhu člankom 5. stavkom 1. Direktive 2011/83 predviđa da trgovac mora, prije nego što se potrošač obveže ugovorom koji nije ugovor na daljinu ili ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, tom potrošaču na jasan i razumljiv način

pružiti različite informacije, pod uvjetom da one nisu očite iz konteksta. Cilj je te odredbe osigurati to da se potrošaču prije sklapanja ugovora pruže informacije u pogledu ugovornih uvjeta i posljedica navedenog sklapanja, kako bi mu se omogućilo da odluči želi li se ugovorno obvezati prema trgovcu, kao i informacije nužne za pravilno izvršenje tog ugovora i osobito ostvarenje njegovih prava (vidjeti u tom smislu presudu od 5. svibnja 2022., Victorinox, C-179/21, EU:C:2022:353, t. 26.).

46 Konkretnije, kad je riječ o obvezi informiranja prije sklapanja ugovora iz članka 5. stavka 1. točke (a) Direktive 2011/83, njime se predviđa da trgovac mora obavijestiti potrošača o glavnim obilježjima robe ili usluge, u mjeri koja je prikladna za komunikacijski medij koji se koristi i predmetnu robu ili uslugu.

47 Iz toga slijedi da opseg informacija koje trgovac mora prethodno priopćiti u okviru ugovora o međunarodnom prijevozu robe treba ocijeniti s obzirom na, među ostalim, prirodu usluge.

48 Međutim, okolnost da uvoz prevezene robe može zahtijevati carinske formalnosti može znatno utjecati na izvršenje pružene usluge prijevoza, odgađanjem ili čak sprečavanjem isporuke robe ili stvaranjem dodatnih troškova. Stoga, kao što je to nezavisna odvjetnica u biti istaknula u točki 62. svojeg mišljenja, uzimajući u obzir prekogranični karakter ugovora o međunarodnom prijevozu robe i činjenicu da uvoz tih ugovora iz treće zemlje može, ovisno o slučaju, podlijegati carinama, razumno je zaključiti da su carinske formalnosti jedno od glavnih obilježja te vrste ugovora, u smislu članka 5. stavka 1. Direktive 2011/83, o kojem trgovac mora obavijestiti potrošača prije sklapanja ugovora.

49 Stoga, u okviru ugovora o prijevozu poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku profesionalni prijevoznik dužan je potrošača obavijestiti da uvoz prevezene robe može zahtijevati ispunjavanje carinskih formalnosti.

50 S druge strane, kada isključivo obavlja prijevoz robe a da pritom ne obavlja uslugu posredovanja u carini, taj trgovac ne može biti dužan pružiti detaljne podatke o ispravama koje treba podnijeti carini. U tom pogledu sud koji je uputio zahtjev ističe da iz članka 11. stavaka 1. i 2. CMR-a proizlazi da je na pošiljatelju da prijevozniku stavi na raspolaganje dokumente potrebne za ispunjavanje carinskih formalnosti i da prijevoznik nije dužan ispitati jesu li ti dokumenti točni ili dostatni.

51 Kao drugo, kad je riječ o članku 5. stavku 1. točki (c) Direktive 2011/83, valja podsjetiti na to da, u skladu s tom odredbom, trgovac mora obavijestiti potrošača o ukupnoj cijeni robe ili usluge, uključujući poreze, ili, ako se cijena ne može razumno unaprijed izračunati zbog prirode robe ili usluge, o načinu izračuna cijene i, prema potrebi, o svim dodatnim troškovima prijevoza, isporuke ili davanja ili, ako se ti troškovi ne mogu razumno unaprijed izračunati, o činjenici da se ti troškovi mogu naplatiti.

52 Iz teksta tog članka najprije proizlazi da valja razlikovati navođenje konačne cijene od one koja se odnosi na način na koji se ta cijena izračunava, nadalje, da priroda usluge određuje situaciju u kojoj trgovac tu cijenu razumno ne može unaprijed izračunati i, naposljetku, da trgovac, s obzirom na to da nije u mogućnosti navesti tu istu cijenu, mora navesti načine na koje se ona izračunava ili, drugim riječima, način izračuna konačne cijene (vidjeti po analogiji presudu od 23. siječnja 2025., NEW Niederrhein Energie und Wasser, C-518/23, EU:C:2025:35, t. 30.). Osim toga, neovisno o

navođenju ukupne cijene ili načinu izračuna te cijene, valja uzeti u obzir dodatne troškove koji se mogu dodati ukupnoj cijeni usluge i koji, ako se ne mogu izračunati unaprijed, potrošaču moraju biti naznačeni kao naplativi.

53 Osim toga, iz članka 6. stavka 1. točke (i) CMR-a proizlazi da se carine ubrajaju među „troškove prijevoza” koje treba navesti u tovarnom listu međunarodnog cestovnog prijevoza robe.

54 Budući da se one mogu naplatiti ne zbog pružanja usluge prijevoza kao takve, nego zbog unosa robe koja se prevozi na carinsko područje Unije, carine treba smatrati dodatnim troškovima u smislu članka 5. stavka 1. točke (c) Direktive 2011/83 koji se dodaju ukupnoj cijeni usluge prijevoza.

55 Naime, zbog činjenice da se carine izračunavaju s obzirom na robu koja se prevozi, trgovac možda neće moći unaprijed i precizno raspolagati svim sastavnim dijelovima ukupne cijene, tako da je moguće da ne može obavijestiti potrošača o načinu izračuna te cijene na takav način da zainteresirana osoba može sama provesti taj izračun (vidjeti po analogiji presudu od 23. siječnja 2025., NEW Niederrhein Energie und Wasser, C-518/23, EU:C:2025:35, t. 38.).

56 U tom kontekstu, u okviru ugovora o međunarodnom prijevozu robe trgovac ne može uvijek izračunati ukupnu cijenu usluge „uključujući sve poreze” prije sklapanja ugovora o prijevozu, osobito s obzirom na to da točan iznos carina može ovisiti o određenim elementima koji možda nisu unaprijed poznati, kao što su, na primjer, vrijednost robe, njezino tarifno razvrstavanje i podrijetlo.

57 Stoga, u okviru obveze informiranja predviđene člankom 5. stavkom 1. točkom (c) Direktive 2011/83, trgovac nije dužan obavijestiti potrošača o činjenici da se može zahtijevati plaćanje carine, koja predstavlja dodatne troškove koje snosi potonji, a koji se razumno ne mogu unaprijed izračunati i uključiti u cijenu usluge prijevoza.

58 S obzirom na prethodna razmatranja, na postavljena pitanja valja odgovoriti tako da članak 5. stavak 1. točke (a) i (c) Direktive 2011/83 treba tumačiti na način da, u okviru ugovora o međunarodnom cestovnom prijevozu robe iz treće zemlje u državu članicu Unije, obveza informiranja koju trgovac ima na temelju te odredbe podrazumijeva da se pošiljatelja potrošača obavijesti da uvoz robe na područje Unije može zahtijevati ispunjavanje carinskih formalnosti i da se mogu naplaćivati carine na teret tog potrošača. S druge strane, trgovac nije dužan dostaviti detaljne informacije o ispravama koje se podnose carini ni navesti primjenjive stope i iznose carina.

## Troškovi

59 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenog, Sud (četvrto vijeće) odlučuje:

**Članak 5. stavak 1. točke (a) i (c) Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća**

**85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kako je izmijenjena Direktivom (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019.**

**treba tumačiti na način da:**

**u okviru ugovora o međunarodnom cestovnom prijevozu robe iz treće zemlje u državu članicu Unije, obveza informiranja koju trgovac ima na temelju te odredbe podrazumijeva da se pošiljatelja potrošača obavijesti da uvoz robe na područje Unije može zahtijevati ispunjavanje carinskih formalnosti i da se mogu naplaćivati carine na teret tog potrošača. S druge strane, trgovac nije dužan dostaviti detaljne informacije o ispravama koje se podnose carini ni navesti primjenjive stope i iznose carina.**

Potpisi