Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (prvo vijeće)

11. rujna 2019.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva 2002/65/EZ – Ugovor o potrošačkom kreditu sklopljen na daljinu – Pravo na odustanak – Korištenje prava na odustanak nakon što je ugovor u cijelosti ispunjen na izričiti zahtjev potrošača – Pružanje informacija potrošaču o pravu na odustanak”

U predmetu C-143/18,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Landgericht Bonn (Zemaljski sud u Bonnu, Njemačka), odlukom od 9. veljače 2018., koju je Sud zaprimio 23. veljače 2018., u postupku

Antonio Romano,

Lidia Romano

protiv

DSL Bank – ispostava društva DB Privat- und Firmenkundenbank AG, ranije DSL Bank – operativna jedinica društva Deutsche Postbank AG,

SUD (prvo vijeće),

u sastavu: J.-C. Bonichot, predsjednik vijeća, C. Toader, A. Rosas, L. Bay Larsen i M. Safjan (izvjestitelj), suci,

nezavisni odvjetnik: G. Pitruzzella,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani postupak,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za DSL Bank – ispostavu društva DB Privat- und Firmenkundenbank AG, A. Menkel, *Rechtsanwalt*,

– za njemačku vladu, T. Henze, M. Hellmann, E. Lankenau i A. Berg, a zatim M. Hellmann, E. Lankenau i A. Berg, u svojstvu agenata,

– za Europsku komisiju, F. Erlbacher i C. Valero, u svojstvu agenata,

saslušavši mišljenje nezavisnog odvjetnika na raspravi održanoj 28. ožujka 2019.,

* Jezik postupka: njemački

donosi sljedeću

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 4. stavka 2., članka 5. stavka 1., članka 6. stavka 1. drugog podstavka druge alineje, članka 6. stavka 2. točke (c), članka 6. stavka 6. i članka 7. stavka 4. Direktive 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL 2002., L 271, str. 16.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 6., svezak 9., str. 102.).

2 Zahtjev je upućen u okviru spora između, s jedne strane, Antonija Romana i Lidije Romano te, s druge strane, DSL Banka – ispostave društva DB Privat- und Firmenkundenbank AG, ranije DSL Bank – operativna jedinica društva Deutsche Postbank AG (u daljnjem tekstu: DSL Bank), vezano uz korištenje prava na odustanak, od strane A. i L. Romano, u pogledu ugovora o kreditu sklopljenog između stranaka iz glavnog postupka.

Pravni okvir

Pravo Unije

3 U uvodnim izjavama 1., 3., 12. do 14., 23. i 24. Direktive 2002/65 navodi se:

„(1) U kontekstu postizanja ciljeva jedinstvenog tržišta važno je usvojiti mjere predviđene radi postupnog jačanja tržišta, a koje mjere moraju doprinijeti ostvarivanju visokog stupnja zaštite potrošača, u skladu s člancima 95. i 153. [UEZ-a].

[…]

(3) […] Kako bi se osigurala sloboda izbora, kao osnovno pravo potrošača, visoki stupanj zaštite potrošača potreban je radi jačanja povjerenja potrošača u prodaju na daljinu.

[…]

(12) Usvajanje proturječnih odnosno različitih pravila o zaštiti potrošača u području trgovanja na daljinu financijskim uslugama u državama članicama moglo bi narušiti funkcioniranje unutarnjeg tržišta kao i natjecanje poduzeća na tržištu. Stoga je u tom području neophodno donijeti zajednička pravila na razini Zajednice, koja ne bi dovela do smanjenja opće zaštite potrošača u državama članicama.

(13) Ovom Direktivom trebalo bi zajamčiti visoki stupanj zaštite potrošača, s ciljem osiguravanja slobode kretanja financijskih usluga. Države članice ne bi trebale moći donijeti propise drukčije od odredaba ove Direktive u područjima koje ona usklađuje, osim ako je u njoj izričito navedeno drukčije.

(14) Ova se Direktiva odnosi na sve financijske usluge koje se mogu pružati na daljinu. Međutim, određene financijske usluge uređene su specifičnim odredbama zakonodavstva Zajednice koje se nastavljaju primjenjivati na te usluge. Potrebno je, ipak, utvrditi načela trgovanja na daljinu takvim uslugama.

[…]

(23) S ciljem optimalne zaštite potrošača bitno je da je potrošač primjereno obaviješten o odredbama ove Direktive te o svim pravilima postupanja koj[a] postoje u tom području, kao i […] da ima pravo odustajanja.

(24) Ako se pravo odustajanja ne primjenjuje zato što je potrošač izričito zatražio ispunjenje ugovora, dobavljač o tome treba izvijestiti potrošača."

4 Članak 1. te direktive, naslovljen „Cilj i područje primjene", u stavku 1. određuje:

„Cilj je ove Direktive usklađivanje zakona i drugih propisa država članica u vezi s trgovanjem na daljinu financijskim uslugama za potrošače."

5 Člankom 2. navedene direktive, naslovljenom „Definicije", predviđa se:

„Za potrebe ove Direktive:

(a) ‚ugovor na daljinu' znači svaki ugovor o financijskim uslugama sklopljen između dobavljača i potrošača u okviru organiziran[og] [sustava] prodaje […] [ili] pružanja usluga [na daljinu] [od strane] dobavljača koji, za potrebe tog ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije do trenutka i uključujući trenutak kada je ugovor sklopljen;

(b) ‚financijska usluga' znači svaka usluga koja ima prirodu bankovne, kreditne ili osiguravajuće usluge, usluge osobne mirovine, ulaganja ili plaćanja;

(c) ‚dobavljač' znači svaka fizička ili pravna osoba, javna ili privatna[,] koja je djelujući u svojem komercijalnom odnosno stručnom svojstvu, ugovorni pružatelj usluga koje se ugovaraju ugovorima na daljinu;

(d) ‚potrošač' znači svaka fizička osoba koja u ugovorima na daljinu obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje s ciljevima koji su izvan njene trgovačke djelatnosti, poslovanja odnosno struke;

[…]"

6 Članak 3. iste direktive, naslovljen „Informiranje potrošača prije sklapanja ugovora na daljinu", formuliran je ovako:

„1. U primjerenom roku prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili ponudom na daljinu, moraju mu se pružiti sljedeće informacije o:

[…]

3. ugovoru na daljinu:
   (a) postojanje odnosno nepostojanje prava odustajanja u skladu s člankom 6. te, ako pravo odustajanja postoji, njegovo trajanje i uvjeti njegova ostvarivanja, uključujući i podatke o iznosu čije se plaćanje može zahtijevati od potrošača na temelju članka 7. stavka 1., kao i o posljedicama neostvarivanja toga prava;

[…]

2. Informacije iz stavka 1., čija komercijalna svrha mora biti jasno istaknuta, trebaju biti jasne i razumljive te [pružene na način koji je] prilagođe[n] korištenom sredstvu daljinske komunikacije, uzimajući u obzir posebno načela dobre vjere u komercijalnim transakcijama i načela zaštite onih koji, prema zakonodavstvu država članica, nisu u mogućnosti dati svoj pristanak, primjerice maloljetne osobe.

[…]”

7 Članak 4. Direktive 2002/65, naslovljen „Zahtjevi za dodatno informiranje”, predviđa:

„1. Ako u zakonodavstvu Zajednice postoje odredbe o financijskim uslugama, a one sadrže zahtjeve koji se odnose na prethodne informacije povrh onih iz članka 3. stavka 1., ti se zahtjevi nastavljaju primjenjivati.

2. U očekivanju daljnjeg usklađivanja, države članice mogu zadržati odnosno uvesti strože odredbe o zahtjevima u pogledu prethodnih informacija, ako su [te] odredbe u skladu s pravom Zajednice.

3. Države članice priopćuju Komisiji nacionalne odredbe o uvjetima prethodnih informacija prema stavcima 1. i 2. ovog članka ako se radi o dodatnim zahtjevima u odnosu na one iz članka 3. stavka 1. Komisija uzima u obzir [priopćene] nacionalne odredbe prilikom sastavljanja izvješća iz članka 20. stavka 2.

4. Radi postizanja visokog stupnja transparentnosti […] svim raspoloživim sredstvima [Komisija] osigurava da informacije o nacionalnim odredbama koje su joj priopćile države članice budu raspoložive potrošačima i dobavljačima.”

8 Sukladno članku 5. te direktive, naslovljenom, „Obavješćivanje o ugovornim uvjetima i prethodnim informacijama”:

„1. Dobavljač obavješćuje potrošača o svim ugovornim uvjetima i informacijama iz članka 3. stavka 1. i članka 4., na papiru ili drugom trajnom mediju raspoloživom i dostupnom potrošaču u primjerenom roku prije nego što se potrošač obveže ugovorom ili ponudom na daljinu.

2. Dobavljač ispunjava svoje obveze iz stavka 1. neposredno nakon sklapanja ugovora, ako je ugovor sklopljen na zahtjev potrošača i korištenjem sredstva daljinske komunikacije koje ne omogućava dostavu ugovornih uvjeta i informacija u skladu sa stavkom 1.

[…]”

9 U članku 6. navedene direktive, naslovljenom „Pravo odustajanja”, određuje se:

„1. Države članice osiguravaju da potrošač ima na raspolaganju 14 kalendarskih dana za odustajanje od ugovora bez kazne i bez navođenja razloga. […]

Rok za odustajanje počinje teći:

– od dana sklapanja ugovora na daljinu […],

– od dana na koji potrošač primi obavijest o ugovornim uvjetima i informacijama u skladu s člankom 5. stavkom 1. ili 2., ako je to kasnije od dana iz prve alineje.

[…]

2. Pravo odustajanja ne primjenjuje se na:

[…]

(c) ugovore koje su obje stranke u potpunosti ispunile na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač ostvario svoje pravo odustajanja.

3. Države članice mogu urediti da se pravo odustajanja ne primjenjuje na:

a) svaki kredit namijenjen prvenstveno stjecanju ili zadržavanju [prava vlasništva] na zemljištu ili postojećoj ili planiranoj građevini, odnosno renoviranju ili poboljšanju građevine; ili

b) svaki kredit osiguran bilo hipotekom na nekretnini bilo pravom vezanim za nekretninu […]

[…]

6. Ako potrošač ostvari svoje pravo odustajanja, on to priopćuje prije isteka relevantnog roka, poštujući praktične upute koje je dobio u skladu s člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (d), i to sredstvima koja je moguće dokazati u skladu s nacionalnim pravom. Smatra se da je rok poštovan ako je obavijest, na papiru ili drugom trajnom mediju raspoloživom i pristupačnom primatelju, poslana prije isteka roka.

[…]”

10 Članak 7. iste direktive, nalovljen „Plaćanje usluge pružene prije odustajanja”, predviđa:

„1. Kada potrošač ostvari svoje pravo odustajanja prema članku 6. stavku 1., od njega se može zahtijevati da bez neopravdanog odlaganja plati samo za uslugu koju mu je dobavljač zaista i pružio u skladu s ugovorom. Izvršenje ugovora može započeti tek nakon što je potrošač dao svoju suglasnost. […]

[…]

3. Dobavljač ne smije od potrošača zahtijevati da plaća ikakav iznos na temelju stavka 1., osim ako može dokazati da je potrošač uredno obaviješten o iznosu dugovanja u skladu s člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a). Međutim, ni u kojem slučaju ne smije zahtijevati takvo plaćanje ako je započeo s izvršenjem ugovora prije isteka roka za odustajanje iz članka 6. stavka 1. bez prethodnog zahtjeva potrošača.

4. Dobavljač, bez neopravdanog odlaganja, a najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana, potrošaču vraća iznose koje je od njega primio u skladu s ugovorom na daljinu, osim iznosa iz stavka 1. Taj rok počinje teći od dana na koji dobavljač primi obavijest o odustajanju.

5. Potrošač mora dobavljaču vratiti iznose i/ili imovinu koj[e] je od njega primio, bez neopravdanog odlaganja, a najkasnije u roku od 30 kalendarskih dana. […]”

11 Sukladno članku 11. Direktive 2002/65, naslovljenom „Sankcije”:

„Države članice predviđaju primjerene sankcije u slučaju da dobavljač ne postupa u skladu s nacionalnim propisima donesenima prema ovoj Direktivi.

One u tu svrhu mogu posebno odrediti da potrošač može otkazati ugovor u svako doba, bez naknade i kazne.

Te sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.”

Njemačko pravo

12 Članak 312.b Bürgerliches Gesetzbucha (Građanski zakonik), u tekstu mjerodavnom u sporu iz glavnog postupka (u daljnjem tekstu: BGB), u stavku 1. predviđa:

„‚Ugovori na daljinu' ugovori su o prodaji robe ili pružanju usluga, uključujući financijske usluge, sklopljeni između trgovca i potrošača isključivo putem sredstava daljinske komunikacije, osim ako do sklapanja ugovora nije došlo u okviru sustava prodaje ili pružanja usluga na daljinu. ‚Financijske usluge' u smislu prve rečenice bankovne su usluge, usluge kreditiranja, usluge osiguranja, usluge dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijske i platne usluge."

13 Sukladno članku 312.d BGB-a:

„1. Potrošač koji je sklopio ugovor na daljinu ima pravo na odustanak iz članka 355. […]

2. Iznimno od odredbi članka 355. stavka 2. prve rečenice, rok za odustanak počinje teći tek nakon što trgovac ispuni svoje obveze pružanja informacija u skladu s člankom 312.c stavkom 2. […], a ako se ugovor odnosi na pružanje usluga, tek od dana sklapanja ugovora.

3. Ako se ugovor odnosi na pružanje usluga, pravo na odustanak prestaje i u sljedećim slučajevima:

1) u slučaju financijskih usluga, pravo na odustanak prestaje ako su obje strane u potpunosti ispunile ugovor na izričiti zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak […]

[…]

5. Potrošač to pravo na odustanak ne ostvaruje ni u slučaju ugovora na daljinu kod kojih već na temelju članaka 495. i 499. do 507. ima pravo na odustanak ili povrat u skladu s člankom 355. ili člankom 356. U tom slučaju na odgovarajući način se primjenjuje stavak 2.

6. U pogledu ugovora na daljinu predmet kojih su financijske usluge, potrošač je iznimno od odredbe članka 357. stavka 1. dužan za pruženu uslugu platiti kompenzacijsku naknadu prema odredbama o raskidu zbog neispunjenja, samo ako je prije nego što je pristao na ugovor bio upozoren na tu pravnu posljedicu i ako je dao svoju izričitu suglasnost da trgovac započne s izvršenjem činidbe prije isteka roka za odustanak."

14 U članku 346. BGB-a navodi se:

„1. Ako je ugovorna strana pridržala pravo na raskid kroz odredbu ugovora ili to pravo ima na temelju zakona, u slučaju raskida mora vratiti sve što je primila kao i ostvarenu korist.

2. Umjesto povrata dužnik ima obvezu platiti kompenzacijsku naknadu vrijednosti ako je

1) povrat isključen zbog prirode primljene činidbe […]

Ako ugovor predviđa protučinidbu, naknada će se izračunati na temelju nje; ako se naknada duguje po osnovi koristi stečene korištenjem pozajmljene glavnice, moguće je dokazivati da je vrijednost koristi u stvarnosti bila manja."

15 Članak 355. BGB-a u stavku 3. određuje:

„Pravo na odustanak prestaje najkasnije šest mjeseci nakon sklapanja ugovora. U slučaju prodaje robe, rok počinje teći tek od dana njezine dostave primatelju. Iznimno od prve rečenice, pravo na odustanak ne prestaje ako potrošač nije bio uredno obaviješten o svojem pravu na odustanak; u slučaju ugovora na daljinu čiji su predmet financijske usluge, to pravo ne prestaje ni ako trgovac nije uredno ispunio svoje obveze informiranja u skladu s člankom 312.c stavkom 2. točkom 1.”

16 Članak 495. BGB-a u stavku 1. predviđa:

„U slučaju kad se ugovor o zajmu sklapa s potrošačem, zajmoprimac ima pravo na odustanak u skladu s člankom 355.”

Glavni postupak i prethodna pitanja

17 U listopadu 2007. A. i L. Romano sklopili su s kreditnom institucijom DSL Bank ugovor o kreditu za financiranje kupnje nekretnine koju su privatno koristili.

18 Taj je ugovor, koji se odnosio na kredit s jednakim anuitetima, predviđao fiksnu kamatnu stopu do 31. prosinca 2017. Njime je bilo predviđeno da zajmoprimac najprije otplati 2 % glavnice, a nakon toga da uplaćuje anuitete od 548,53 eura na ime kamata i dijela glavnice. Otplata je trebala započeti 30. studenoga 2007. uplatom prvog anuiteta. Odobrenje kredita bilo je uvjetovano zasnivanjem založnog prava na predmetnoj nekretnini kao sredstva osiguranja.

19 Sklapanje tog ugovora odvijalo se na sljedeći način.

20 DSL Bank uručio je A. i L. Romano unaprijed pripremljeni dokument naslovljen „zahtjev za kredit”, a uz njega i dokument s informacijama o pravu na odustanak, sažeti prikaz uvjeta otplate glavnice, opće uvjete kreditiranja i dokument naslovljen „informacijski obrazac za potrošače o financiranju gradnje”.

21 U navedenom dokumentu s informacijama o pravu na odustanak bilo je navedeno da „pravo na odustanak prestaje ranije ako je ugovor u postupnosti ispunjen, a zajmoprimac je na to izričito pristao”.

22 A. i L. Romano potpisali su zahtjev za kredit, dokument s informacijama o pravu na odustanak i potvrdu o primitku informacijskog obrasca za potrošače o financiranju gradnje, te su potpisani primjerak tih dokumenata dostavili DSL Banku. Potonji je zatim dopisom prihvatio zahtjev za kredit koji su podnijeli A. i L. Romano.

23 A. i L. Romano zasnovali su ugovorena sredstva osiguranja. DSL Bank im je na zahtjev isplatio pozajmljenu glavnicu. A. i L. Romano krenuli su potom s dogovorenom otplatom.

24 U dopisu od 8. lipnja 2016. A. i L. Romano izjavili su da koriste svoje pravo na odustanak od ugovora sklopljenog u 2007. te su naveli da dokument s informacijama o pravu na odustanak nije bio u skladu s njemačkim propisima.

25 Budući da im je DSL Bank osporavao korištenje tog prava, A. i L. Romano pokrenuli su postupak pred Landgerichtom Bonn (Zemaljski sud u Bonnu, Njemačka) tražeći da se utvrdi da se, slijedom odustanka, DSL Bank više ne može pozivati na prava koja je imao na temelju dotičnog ugovora o kreditu. Nadalje, A. i L. Romano tražili su da im DSL Bank vrati iznose uplaćene, po osnovi tog ugovora, prije odustanka, kao i plaćanje naknade za korištenje tih iznosa.

26 Iz odluke o upućivanju zahtjeva razvidno je da je sporni ugovor o kreditu iz glavnog postupka ugovor na daljinu koji se odnosi na financijske usluge u smislu članka 312.b BGB-a.

27 Sud koji je uputio zahtjev smatra da napomena iz dokumenta s informacijama o pravu na odustanak – spomenuta u točki 21. ove presude – koja govori o prestanku tog prava, ima uporište u članku 312.d stavku 3. točki 1. BGB-a, a to je odredba kojom je u njemačko pravo prenesen članak 6. stavak 2. točka (c) Direktive 2002/65. Međutim, prema sudskoj praksi Bundesgerichtshofa (Savezni vrhovni sud, Njemačka), ta se odredba BGB-a ne primjenjuje na ugovore o kreditu sklopljene s potrošačima, uključujući ugovore sklopljene na daljinu. U pogledu tih ugovora tvrdi da potrošač ima pravo na odustanak, ali ne ono predviđeno u članku 312.d stavku 3. točki 1. BGB-a već u članku 355. stavku 3. u vezi s člankom 495. stavkom 1. BGB-a. No navedeni članak 355. stavak 3., s jedne strane, predviđa da pravo na odustanak ne prestaje ako potrošač nije bio uredno obaviješten o svojem pravu na odustanak i, s druge strane, ne predviđa da to pravo prestaje u slučaju kad su obje strane u potpunosti ispunile ugovor na izričiti zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak.

28 U tim okolnostima, sud koji je uputio zahtjev pita se je li napomena spomenuta u točki 21. ove presude, koja govori o prestanku prava na odustanak, pravilna i je li stoga potrošač bio uredno obaviješten o svojem pravu.

29 Konačno, sud koji je uputio zahtjev navodi da se tekst obavijesti o pravu na odustanak može smatrati dovoljno jasnim i preciznim za prosječnog potrošača kako ga definira sudska praksa Suda, to jest uobičajeno obaviještenog potrošača koji postupa s dužnom pažnjom i razboritošću uzimajući u obzir sve relevantne činjenične elemente i sve činjenice spomenute u okviru pregovora za sklapanje ugovora. Taj sud međutim smatra da navedena obavijest nije dovoljno jasna i precizna za prosječnog potrošača kako ga definira njemačka sudska praksa, koja upućuje na potrošača koji je manje informiran o pravu.

30 Budući da rješenje spora u glavnom postupku ovisi o tumačenju pojedinih odredbi Direktive 2002/65, Landgericht Bonn (Zemaljski sud u Bonnu) odlučio je prekinuti postupak i Sudu uputiti sljedeća prethodna pitanja:

„1. Treba li članak 6. stavak 2. točku (c) Direktive 2002/65 tumačiti na način da mu se protivi nacionalna pravna norma ili praksa poput one o kojoj je riječ u glavnom postupku, koja u pogledu ugovora o kreditu sklopljenih na daljinu ne predviđa da je pravo na odustanak isključeno ako su obje strane u potpunosti ispunile ugovor na izričiti zahtjev potrošača prije nego što je on iskoristio svoje pravo na odustanak?

2. Treba li članak 4. stavak 2., članak 5. stavak 1., članak 6. stavak 1. drugi podstavak drugu alineju i članak 6. stavak 6. Direktive 2002/65 tumačiti na način da u kontekstu pitanja jesu li informacije koje su predviđene nacionalnim pravom u skladu s člankom 5. stavkom 1. i člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a) navedene direktive bile potrošaču uredno pružene, te potrošačeva korištenja prava na odustanak sukladno nacionalnom pravu, kao mjerodavnog potrošača treba uzeti prosječnog uobičajeno obaviještenog potrošača koji postupa s dužnom pažnjom i razboritošću, uzimajući u obzir sve relevantne činjenične elemente i sve okolnosti sklapanja ugovora?

3. U slučaju negativnog odgovora na prvo i drugo pitanje:

Treba li članak 7. stavak 4. Direktive 2002/65 tumačiti na način da mu se protivi nacionalna pravna norma koja predviđa da nakon što potrošač odustane od ugovora o kreditu sklopljenog na daljinu, trgovac mora potrošaču vratiti ne samo iznos koji je od njega primio na osnovi ispunjenja tog ugovora, nego mu i platiti naknadu za korištenje tog iznosa?”

O prethodnim pitanjima

Prvo pitanje

31 Prvim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u bitnome pita treba li članak 6. stavak 2. točku (c) Direktive 2002/65 tumačiti na način da mu se protivi nacionalni propis, kako ga tumači nacionalna sudska praksa, koji u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenog na daljinu između trgovca i potrošača, ne isključuje pravo tog potrošača na odustanak u slučaju kad su obje strane u potpunosti ispunile taj ugovor na izričiti zahtjev potrošača, prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak.

32 S tim u vezi valja podsjetiti da se sukladno članku 6. stavku 2. točki (c) navedene direktive, pravo na odustanak koje ima potrošač koji je s trgovcem sklopio ugovor o financijskim uslugama na daljinu, ne primjenjuje na ugovore koje su obje strane u potpunosti ispunile na izričiti zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak.

33 U predmetu iz glavnog postupka, iz odluke o upućivanju zahtjeva proizlazi da članak 312.d stavak 3. točka 1. BGB-a, kojim se u njemačko pravo prenosi članak 6. stavak 2. točka (c) Direktive 2002/65, predviđa da pravo na odustanak prestaje ako su ugovor o financijskoj usluzi obje strane u potpunosti ispunile na izričiti zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak. Međutim, iz odluke o upućivanju zahtjeva također proizlazi da se ta odredba BGB-a, sukladno sudskoj praksi Bundesgerichtshofa (Savezni vrhovni sud), ne primjenjuje na ugovore o kreditu koji se sklapaju s potrošačima, uključujući ugovore sklopljene na daljinu, te da, kada je riječ o tim ugovorima, pravo na odustanak ne prestaje u slučaju iz članka 312.d stavka 3. točke 1. BGB-a.

34 Iz članka 1. stavka 1. u vezi s uvodnom izjavom 13. Direktive 2002/65 proizlazi da se tom direktivom u načelu provodi potpuno usklađivanje njome predviđenih aspekata. Naime, kako što se navodi u toj uvodnoj izjavi, države članice ne bi trebale imati mogućnost donošenja drugačijih odredbi od onih predviđenih tom direktivom za područja koja se njome usklađuju, osim ako tom direktivom nije izričito drugačije određeno.

35 Kada je riječ o slučaju kad se pravo na odustanak ne primjenjuje prema članku 6. stavku 2. točki (c) Direktive 2002/65, u toj direktivi nema odredbi koje bi državama članicama dopuštale da nacionalnim propisom predvide da potrošač ima pravo na odustanak u slučaju kad su obje strane u potpunosti ispunile ugovor na izričiti zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak.

36 U tim okolnostima valja zaključiti da se članku 6. stavku 2. točki (c) u vezi s člankom 1. stavkom 1. i u svjetlu uvodne izjave 13. Direktive 2002/65 protivi to što država članica predviđa da potrošač ima pravo na odustanak u slučaju spomenutom u prethodnoj točki.

37 S tim u vezi treba podsjetiti da načelo usklađenog tumačenja zahtijeva da nacionalna tijela učine sve što je u njihovoj nadležnosti, uzimajući u obzir cjelokupno nacionalno pravo i primjenjujući metode tumačenja koje to pravo poznaje, da bi se zajamčila puna djelotvornost prava Unije i da bi se došlo do rješenja koje je u skladu sa zadanim ciljem tog prava (presuda od 8. svibnja 2019., Praxair MRC, C-486/18, EU:C:2019:379, t. 37. i navedena sudska praksa).

38 Iako obveza usklađenog tumačenja ne može biti temelj za tumačenje nacionalnog prava *contra legem*, nacionalni sudovi, prema potrebi, trebaju izmijeniti ustaljenu sudsku praksu ako se ona temelji na tumačenju nacionalnog prava koje nije spojivo s ciljevima direktive (presuda od 8. svibnja 2019., Związek Gmin Zagłębia Miedziowego, C-566/17, EU:C:2019:390, t. 49. i navedena sudska praksa).

39 Imajući u vidu navedena razmatranja, na prvo pitanje valja odgovoriti da članak 6. stavak 2. točku (c) u vezi s člankom 1. stavkom 1. i u svjetlu uvodne izjave 13. Direktive 2002/65 treba tumačiti na način da mu se protivi nacionalni propis, kako ga tumači nacionalna sudska praksa, koji u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenog na daljinu između trgovca i potrošača, ne isključuje pravo tog potrošača na odustanak u slučaju kad su obje strane u potpunosti ispunile taj ugovor na izričiti zahtjev potrošača, prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak. Sud koji je uputio zahtjev mora uzeti u obzir cjelokupno nacionalno pravo i primijeniti metode tumačenja koje to pravo poznaje da bi se došlo do rješenja koje je u skladu s navedenom odredbom, a po potrebi i izmijeniti ustaljenu sudsku praksu ako se ona temelji na tumačenju nacionalnog prava koje nije u skladu s tom odredbom.

Drugo pitanje

Uvodna očitovanja

40 Uvodno treba podsjetiti na to da je – u okviru postupka suradnje između nacionalnih sudova i Suda, koji je uspostavljen člankom 267. UFEU-a – na Sudu da nacionalnom sudu dâ koristan odgovor koji će mu omogućiti rješavanje predmeta koji se pred njim vodi. U tom smislu Sud mora, ako je to potrebno, preoblikovati postavljena pitanja. Naime, misija je Suda tumačiti sve odredbe prava Unije kada je to potrebno nacionalnim sudovima radi rješavanja predmeta u kojima vode postupke, čak i ako te odredbe nisu izričito naveli u pitanjima koja su uputili Sudu (presuda od 8. svibnja 2019., PI, C-230/18, EU:C:2019:383, t. 42. i navedena sudska praksa).

41 Drugo pitanje odnosi se na tumačenje članka 4. stavka 2., članka 5. stavka 1., članka 6. stavka 1. drugog podstavka druge alineje i članka 6. stavka 6. Direktive 2002/65.

42 U konkretnom slučaju, iz odluke o upućivanju zahtjeva razvidno je da je DSL Bank prenio A. i L. Romano, prije sklapanja spornog ugovora iz glavnog postupka, informaciju da „pravo na odustanak prestaje ranije ako je ugovor u postupnosti ispunjen, a zajmoprimac je na to izričito pristao”.

43 Sud koji je uputio zahtjev smatra da je ta informacija, bez obzira što odgovara slučaju kad se pravo na odustanak ne primjenjuje sukladno članku 6. stavku 2. točki (c) Direktive 2002/65, ona ipak netočna s gledišta nacionalnog propisa, kako ga tumači Bundesgerichtshof (Savezni vrhovni sud), prema kojem pravo na odustanak ne prestaje ako je ugovor u cijelosti ispunjen, a zajmoprimac je na to izričito pristao.

44 U tom pogledu valja podsjetiti da prema odredbi članka 3. stavka 1. točke 3. podtočke (a) Direktive 2002/65 potrošač mora dobiti, među ostalim, informacije o postojanju odnosno nepostojanju prava na odustanak iz članka 6. te direktive, u primjerenom roku prije nego što se obveže ugovorom na daljinu ili ponudom. U stavku 2. članka 3. navedene direktive određuje se da informacije iz stavka 1. tog članka, čija komercijalna svrha mora biti jasno istaknuta, moraju biti pružene na jasan i razumljiv način te prilagođene korištenom sredstvu daljinske komunikacije, uzimajući u obzir posebno načela dobre vjere u komercijalnim transakcijama i načela zaštite onih koji, prema zakonodavstvu država članica, nisu u mogućnosti dati svoj pristanak, primjerice maloljetnih osoba.

45 Sukladno članku 5. stavku 1. Direktive 2002/65 dobavljač mora potrošaču priopćiti sve ugovorne uvjete i informacije iz članka 3. stavka 1. i članka 4. te direktive, na papiru ili drugom trajnom mediju raspoloživom i dostupnom potrošaču u primjerenom roku prije nego što se obveže ugovorom na daljinu ili ponudom.

46 Imajući u vidu prethodna razmatranja, drugo pitanje valja preformulirati u smislu da se njime pita treba li članak 5. stavak 1. u vezi s člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a) i člankom 6. stavkom 2. točkom (c) Direktive 2002/65 tumačiti na način da obveza trgovca koji s potrošačem

sklapa na daljinu ugovor o financijskim uslugama, da tom potrošaču na jasan i razumljiv način priopći, prije nego ga budu obvezivali ugovor na daljinu ili ponuda, informaciju o postojanju prava na odustanak, nije povrijeđena ako taj trgovac obavijesti tog potrošača da se pravo na odustanak ne primjenjuje na ugovor koji su obje strane u potpunosti ispunile na izričiti zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak, čak i ako ta informacija ne odgovara nacionalnom propisu, kako ga tumači nacionalna sudska praksa, koji predviđa da se u tom slučaju pravo na odustanak primjenjuje.

O pitanju

47 Prema članku 5. stavku 1. u vezi s člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a) Direktive 2002/65, dobavljač je potrošaču dužan među ostalim priopćiti, prije no što ga budu obvezivali ugovor na daljinu ili ponuda, informaciju o postojanju ili nepostojanju prava na odustanak iz članka 6. te direktive.

48 Budući da se prema članku 6. stavku 2. točki (c) Direktive 2002/65 pravo na odustanak ne primjenjuje na ugovore koje su obje strane u potpunosti ispunile na izričiti zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak, potrošač mora biti obaviješten, u stadiju prije sklapanja ugovora, o nepostojanju prava na odustanak u slučaju koji se spominje u toj odredbi.

49 Naravno, kao što to proizlazi iz članka 4. stavka 2. Direktive 2002/65, u iščekivanju šireg usklađivanja države članice mogu zadržati odnosno usvojiti strože odredbe o zahtjevima u pogledu prethodnog informiranja, sve dok su te odredbe u skladu s pravom Unije.

50 Međutim, kao što to proizlazi iz odgovora na prvo pitanje, članak 6. stavak 2. točku (c) u vezi s člankom 1. stavkom 1. i u svjetlu uvodne izjave 13. Direktive 2002/65 treba tumačiti na način da mu se protivi nacionalni propis koji u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenog na daljinu između trgovca i potrošača, ne isključuje pravo na odustanak tog potrošača u slučaju kad su obje strane u potpunosti ispunile taj ugovor na izričiti zahtjev potrošača, prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak.

51 U tim okolnostima, država članica ne smije u svojem nacionalnom propisu predvidjeti da trgovac koji s potrošačem sklapa na daljinu ugovor o financijskim uslugama, ima obvezu tom potrošaču priopćiti, prije nego potonjeg budu obvezivali ugovor na daljinu ili ponuda, informaciju koja je u suprotnosti s prisilnim odredbama Direktive 2002/65, to jest informaciju o postojanju prava na odustanak u slučaju kad su obje strane u potpunosti ispunile taj ugovor na izričiti zahtjev potrošača, prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak.

52 Budući da Direktiva 2002/65 isključuje pravo potrošača na odustanak u slučaju spomenutom u prethodnoj točki, ne može se smatrati da je trgovac povrijedio svoju obvezu prema članku 5. stavku 1. u vezi s člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a) i člankom 6. stavkom 2. točkom (c) te direktive, da potrošaču pruži potrebne informacije, kada tog potrošača nije obavijestio da u konkretnom slučaju postoji, s gledišta nacionalnog propisa, pravo na odustanak, već ga je obavijestio da se to pravo u ovom slučaju ne primjenjuje.

53 Treba dodati da sukladno članku 3. stavku 2. u vezi sa stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a) tog članka Direktive 2002/65, informacija o postojanju ili nepostojanju prava na odustanak mora potrošaču biti pružena na jasan i razumljiv način.

54 U tom je pogledu relevantna isključivo percepcija prosječnog potrošača, odnosno uobičajeno obaviještenog potrošača koji postupa s dužnom pažnjom i razboritošću (vidjeti po analogiji presudu od 7. kolovoza 2018., Verbraucherzentrale Berlin, C-485/17, EU:C:2018:642, t. 44. i navedenu sudsku praksu).

55 Naime, potpuno usklađivanje nacionalnih odredbi koje je provedeno Direktivom 2002/65, podrazumijeva prihvaćanje zajedničkog tumačenja za sve države članice u pogledu kriterija mjerodavnog potrošača.

56 Imajući u vidu navedena razmatranja, na drugo pitanje valja odgovoriti da članak 5. stavak 1. u vezi s člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a) i člankom 6. stavkom 2. točkom (c) Direktive 2002/65 treba tumačiti na način da obveza trgovca koji sklapa na daljinu s potrošačem ugovor o financijskim uslugama, da na jasan i razumljiv način prosječnom uobičajeno obaviještenom potrošaču koji postupa s dužnom pažnjom i razboritošću priopći, sukladno zahtjevima prava Unije, prije nego tog potrošača budu obvezivali ugovor na daljinu ili ponuda, informaciju o postojanju prava na odustanak, nije povrijeđena ako taj trgovac tog potrošača obavijesti da se pravo na odustanak ne primjenjuje na ugovor koji su obje strane u potpunosti ispunile na izričiti zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak, čak i ako ta informacija ne odgovara nacionalnom propisu, kako ga tumači nacionalna sudska praksa, koji predviđa da se u tom slučaju pravo na odustanak primjenjuje.

Treće pitanje

57 Budući da je treće pitanje postavljeno samo za slučaj negativnog odgovora na prvo i drugo pitanje, imajući u vidu odgovore na prvo i drugo pitanje, na njega nema potrebe odgovarati.

Troškovi

58 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 (prvo vijeće) odlučuje:

1. **Članak 6. stavak 2. točku (c) u vezi s člankom 1. stavkom 1. i u svjetlu uvodne izjave 13. Direktive 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ, treba tumačiti na način da mu se protivi nacionalni propis, kako ga tumači nacionalna sudska praksa, koji u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenog na daljinu između trgovca i potrošača, ne isključuje pravo tog potrošača na odustanak u slučaju kad su obje strane u potpunosti ispunile taj ugovor na izričiti zahtjev potrošača, prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak. Sud koji je uputio zahtjev mora uzeti u obzir cjelokupno nacionalno pravo i primijeniti metode tumačenja koje to pravo poznaje da bi se došlo do rješenja koje je u skladu s navedenom odredbom, a po potrebi i izmijeniti ustaljenu sudsku praksu ako se ona temelji na tumačenju nacionalnog prava koje nije u skladu s tom odredbom.**

2. **Članak 5. stavak 1. u vezi s člankom 3. stavkom 1. točkom 3. podtočkom (a) i člankom 6. stavkom 2. točkom (c) Direktive 2002/65 treba tumačiti na način da obveza trgovca koji sklapa na daljinu s potrošačem ugovor o financijskim uslugama, da na jasan i razumljiv način prosječnom uobičajeno obaviještenom potrošaču koji postupa s dužnom pažnjom i razboritošću priopći, sukladno zahtjevima prava Unije, prije nego tog potrošača budu obvezivali ugovor na daljinu ili ponuda, informaciju o postojanju prava na odustanak, nije povrijeđena ako taj trgovac tog potrošača obavijesti da se pravo na odustanak ne primjenjuje na ugovor koji su obje strane u potpunosti ispunile na izričiti zahtjev potrošača prije nego**

što je potrošač iskoristio svoje pravo na odustanak, čak i ako ta informacija ne odgovara nacionalnom propisu, kako ga tumači nacionalna sudska praksa, koji predviđa da se u tom slučaju pravo na odustanak primjenjuje.

Potpisi