Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (četvrto vijeće)

1. kolovoza 2025.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Platne usluge na unutarnjem tržištu – Direktiva 2007/64/EZ – Članak 56. stavak 1. točka (b) – Obveza korisnika platnih usluga da ‚bez odgode' obavijesti pružatelja platnih usluga o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju njegova platnog instrumenta – Članak 58. – Obavijest o neautoriziranoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji – Ispravak takve transakcije od strane pružatelja platnih usluga koji je uvjetovan obvezom korisnika tih usluga da o takvoj transakciji obavijesti ‚bez [odgode] […] najkasnije 13 mjeseci nakon datuma terećenja' – Članci 60. i 61. – Odgovornost pružatelja platnih usluga odnosno platitelja za neautorizirane platne transakcije – Uzastopne neautorizirane platne transakcije koje su posljedica gubitka, krađe, zlouporabe ili neovlaštenog korištenja platnog instrumenta – Nepravodobno obavješćivanje koje nije namjerno ili posljedica krajnje nepažnje – Doseg prava na povrat"

U predmetu C-665/23,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Cour de cassation (Kasacijski sud, Francuska), odlukom od 8. studenoga 2023., koju je Sud zaprimio 9. studenoga 2023., u postupku

IL

protiv

Veracash SAS,

SUD (četvrto vijeće),

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

nezavisna odvjetnica: L. Medina,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani dio postupka,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za Veracash SAS, R. Froger, avocat,

* Jezik postupka: francuski

– za francusku vladu, R. Bénard i T. Lechevallier, u svojstvu agenata,

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

– za Europsku komisiju, C. Auvret i G. Goddin, u svojstvu agenata,

saslušavši mišljenje nezavisne odvjetnice na raspravi održanoj 9. siječnja 2025.,

donosi sljedeću

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članaka 56., 58., 60. i 61. Direktive 2007/64/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. studenoga 2007. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu i o izmjeni direktiva 97/7/EZ, 2002/65/EZ, 2005/60/EZ i 2006/48/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 97/5/EZ (SL 2007., L 319, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 10., svezak 2., str. 172.).

2 Zahtjev je upućen u okviru spora između osobe IL, fizičke osobe, i društva Veracash SAS u pogledu odbijanja povrata sredstava koja su navodno podignuta bez autorizacije osobe IL zbog nepravodobnog obavještavanja o tome.

Pravni okvir

Pravo Unije

3 Uvodne izjave 31. do 35. Direktive 2007/64 glasile su:

„(31) Da bi smanjili rizik i posljedice [neautoriziranih] i nepravilno izvršenih platnih transakcija, korisnici bi platnih usluga trebali što je prije moguće obavijestiti pružatelja platnih usluga o mogućem osporavanju vezano uz navodno [neautorizirane] ili nepravilno izvršene platne transakcije pod uvjetom da je pružatelj platnih usluga ispunio svoju obvezu obavješćivanja u skladu s ovom Direktivom. Ako korisnik platnih usluga dostavi tu obavijest u propisanom roku, trebalo bi mu biti omogućeno ostvarivanje takvih zahtjeva unutar rokova zastare propisanih nacionalnim pravom. Ovom se Direktivom ne bi trebalo utjecati na druga potraživanja između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga.

(32) Kako bi se potaknulo korisnika platnih usluga da svog pružatelja bez nepotrebne odgode obavijesti o svakoj krađi ili gubitku platnog instrumenta te tako smanji rizik [neautoriziranih] platnih transakcija, korisnik bi trebao biti odgovoran samo za ograničeni iznos osim ako je korisnik platnih usluga djelovao s namjerom prijevare ili s [krajnjom nepažnjom]. Osim toga, ako korisnik obavijesti pružatelja platnih usluga da je njegov platni instrument možda zloupotrijebljen, od korisnika se ne bi trebalo zahtijevati podmirivanje daljnjih gubitaka zbog [neovlaštenog] korištenja tog instrumenta. […]

(33) Kako bi se [procijenila moguća nepažnja] korisnika platnih usluga, trebalo bi uzeti u obzir sve okolnosti. Dokaze i stupanj navodn[e nepažnje] treba procijeniti u skladu s nacionalnim pravom. Uvjeti ugovora koji se odnose na pružanje i korištenje platnog instrumenta čiji bi učinak posljedično povećao teret dokaza krivnje na potrošaču ili smanjio teret dokaza krivnje na izdavatelju moraju se smatrati ništavim i nevažećim.

(34) Međutim, državama bi članicama trebalo omogućiti uspostavljanje manje strogih pravila nego što je ranije navedeno kako bi održale postojeće razine zaštite potrošača i potaknule povjerenje u sigurnost korištenja elektroničkih platnih instrumenata. […] Državama bi članicama trebalo dopustiti smanjivanje ili potpuno izuzeće od odgovornosti platitelja osim kada je platitelj djelovao s namjerom prijevare.

(35) Trebalo bi regulirati raspodjelu gubitaka u slučaju [neautoriziranih] platnih transakcija. Za korisnike platnih usluga koji nisu potrošači mogu se primjenjivati drukčije odredbe, budući da su takvi korisnici obično u boljoj poziciji za procjenu rizika prijevare i poduzimanje kompenzacijskih mjera.”

4 Članak 4. te direktive sadržavao je sljedeće definicije:

„Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

[…]

5. ‚platna transakcija’ znači čin polaganja, prijenosa ili podizanja novčanih sredstava koji inicira platitelj ili primatelj plaćanja bez obzira na osnovne obveze iz odnosa između platitelja ili primatelja plaćanja;

[…]

7. ‚platitelj’ znači fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje te odobrava nalog za plaćanje s tog računa, ili, ako nema račun za plaćanje, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje;

[…]

10. ‚korisnik platnih usluga’ znači fizička ili pravna osoba koja koristi platnu uslugu u svojstvu platitelja ili primatelja plaćanja, ili oboje;

[…]

16. ‚nalog za plaćanje’ znači uputa platitelja ili primatelja plaćanja njegovom pružatelju platnih usluga kojom se zahtijeva izvršenje platne transakcije;

[…]

23. ‚platni instrument’ znači svaki personalizirani uređaj i/ili skup postupaka dogovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga koristi da bi inicirao nalog za plaćanje;

[…]”

5 U okviru glave IV. navedene direktive, naslovljene „Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga”, nalazilo se pet poglavlja. Poglavlje 1. te glave IV., naslovljeno „Zajedničke odredbe”, sadržavalo je članak 51., kojim je bilo pobliže određeno područje primjene navedene glave IV. Taj je članak 51. u stavku 1. određivao:

„Kada korisnik platnih usluga nije potrošač, stranke mogu dogovoriti da se […] članci 59., 61., 62., 63., 66. i 75. ne primjenjuju u cijelosti ili djelomično. Stranke također mogu dogovoriti rokove različite od onih navedenih u članku 58.”

6 Poglavlje 2. te glave IV. nosilo je naslov „[Autorizacija] platnih transakcija” te je sadržavalo članke 54. do 63. te direktive. Njezin članak 56., naslovljen „Obveze korisnika platnih usluga u vezi s platnim instrumentima”, u stavku 1. je predviđao:

„Korisnik platnih usluga koji je ovlašten koristiti platni instrument obvezan je:

[…]

(b) bez odgode obavijestiti pružatelja platnih usluga ili subjekt kojeg je on odredio kad ustanovi gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta ili njegovo [neovlašteno] korištenje.”

7 U skladu s člankom 57. Direktive 2007/64, naslovljenim „Obveze pružatelja platnih usluga u vezi s platnim instrumentima”:

„1. Pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument obvezan je:

[…]

(c) osigurati da su u svakom trenutku dostupna odgovarajuća sredstva koja korisniku platnih usluga omogućuju izvršenje obavješćivanja sukladno članku 56. stavku 1. točki (b) […] te

(d) spriječiti svako korištenje platnog instrumenta nakon dostavljanja obavijesti.

2. Pružatelj platnih usluga snosi rizik slanja platnog instrumenta platitelju te slanja bilo kakvih njegovih [personaliziranih] sigurnosnih obilježja.”

8 Članak 58. te direktive, naslovljen „Obavijest o [neautoriziranoj] ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji”, određivao je:

„Korisnik platnih usluga dobiva ispravak od pružatelja platnih usluga samo ako bez odgađanja obavijesti njegovog pružatelja platnih usluga o saznanju o bilo kakvim [neautoriziranim] ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama koje predstavljaju temelj za potraživanje, uključujući i potraživanje u skladu s člankom 75., najkasnije 13 mjeseci nakon datuma terećenja, osim kad mu, prema potrebi, pružatelj platnih usluga nije pružio ili stavio na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu s glavom III.”

9 Članak 59. navedene direktive, naslovljen „Dokazi o [autentifikaciji] i izvršenju platnih transakcija”, propisivao je:

„1. Države članice zahtijevaju da, u slučajevima kad korisnik platnih usluga [osporava da je autorizirao] izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da transakcija nije pravilno izvršena, na

njegovom pružatelju platnih usluga je da dokaže da je platna transakcija [autentificirana, pravilno evidentirana] te proknjižena te da na nju nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak.

2. Ako korisnik platnih usluga [osporava da je autorizirao] izvršenu platnu transakciju, korištenje platnog instrumenta koji je [evidentirao] pružatelj platnih usluga samo po sebi nije nužno dostatno kako bi se dokazalo da je platitelj [autorizirao] platnu transakciju niti da je platitelj djelovao s namjerom prijevare ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza sukladno članku 56.”

10 Članak 60. te direktive, naslovljen „Odgovornost pružatelja platnih usluga za nedobrene platne transakcije”, u stavku 1. je predviđao:

„Ne dovodeći u pitanje članak 58., države članice osiguravaju da u slučaju [neautorizirane] platne transakcije pružatelj platnih usluga platitelja odmah nadoknadi platitelju iznos [neautorizirane] platne transakcije te, prema potrebi, dovede terećeni račun za plaćanje u stanje na kojem bi bio da nije izvršena [neautorizirana] platna transakcija.”

11 Članak 61. Direktive 2007/64, naslovljen „Odgovornost platitelja za [neautorizirane] platne transakcije”, glasio je kako slijedi:

„1. Odstupajući od članka 60., platitelj snosi troškove povezane s [neautoriziranim] platnim transakcijama do najviše 150 [eura], do kojih je došlo [zbog] korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili ako platitelj nije zaštitio [personalizirana] sigurnosna obilježja, ili [zbog] zlouporabe platnog instrumenta.

2. Platitelj snosi sve troškove povezane s [neautoriziranim] platnim transakcijama koji su nastali ako je djelovao s namjerom prijevare ili namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza sukladno članku 56. U takvim slučajevima ne primjenjuje se najviši iznos iz stavka 1. ovog članka.

3. U slučajevima da platitelj nije djelovao s namjerom prijevare te nije namjerno ili zbog krajnje nepažnje ispunio jednu ili više svojih obveza sukladno članku 56., države članice mogu smanjiti odgovornost iz stavaka 1. i 2. ovog članka, uzimajući u obzir posebno narav [personaliziranih] sigurnosnih obilježja platnog instrumenta te okolnostima pod kojima je izgubljen, ukraden ili [zlouporabljen].

4. Platitelj ne snosi nikakve financijske posljedice koje proizlaze iz korištenja izgubljenog, ukradenog ili [zlouporabljenog] platnog instrumenta nakon obavješćivanja u skladu s člankom 56. stavkom 1. točkom (b), osim ako je djelovao prijevarno.

5. Ako pružatelj platnih usluga u svakom trenutku ne osigura odgovarajuća sredstva obavješćivanja o izgubljenom, ukradenom ili [zlouporabljenom] platnom instrumentu sukladno obvezi iz članka 57. stavka 1. točke (c), platitelj nije odgovoran za financijske posljedice koje proizađu iz korištenja tog platnog instrumenta, osim ako je djelovao prijevarno.”

12 Članak 62. te direktive sadržavao je pravila o „[p]ovrat[u] za platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja”, dok se njezin članak 63. odnosio na „[z]ahtjev[e] za povrat za [takve transakcije]”.

13 Direktiva 2007/64 stavljena je izvan snage i zamijenjena, s učinkom od 13. siječnja 2018., Direktivom (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ (SL 2015., L 337, str. 35. i ispravak SL 2018., L 102, str. 97.), u skladu s člankom 114. Direktive 2015/2366.

Francusko pravo

14 Code monétaire et financier (Monetarni i financijski zakonik), u verziji koja proizlazi iz ordonnancea no 2009-866, du 15 juillet 2009, relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement (Uredba br. 2009-866 od 15. srpnja 2009. o uvjetima pružanja platnih usluga i osnivanju institucija za platni promet) (JORF od 16 srpnja 2009., tekst br. 13 i ispravak JORF od 25. srpnja 2009., tekst br. 18; u daljnjem tekstu: Monetarni i financijski zakonik), u članku L. 133-17 određuje:

„I – Kada ustanovi gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje svojeg platnog instrumenta ili podataka koji su s njime povezani, korisnik platnih usluga o tome bez odgode obavješćuje svojeg pružatelja platnih usluga, ili subjekt koji je on odredio, u svrhu blokiranja instrumenta.

[…]”

15 Članak L. 133-18 tog zakonika u prvom stavku određuje:

„U slučaju neautorizirane platne transakcije o kojoj je korisnik poslao obavijest u skladu s uvjetima predviđenima u članku L. 133-24, pružatelj platnih usluga korisniku platnih usluga odmah vraća iznos neautorizirane transakcije te, prema potrebi, dovodi terećeni račun u stanje u kojem bi bio da neautorizirana platna transakcija nije izvršena.”

16 Članak L. 133-19 navedenog zakonika propisuje:

„I. – U slučaju neautorizirane platne transakcije izvršene nakon gubitka ili krađe platnog instrumenta, platitelj snosi troškove povezane s korištenjem tog instrumenta koji nastanu prije slanja obavijesti predviđene u članku L. 133-17, do iznosa od 150 [eura].

Međutim, platitelj nije odgovoran ako je neautorizirana platna transakcija izvršena bez korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

II. – Platitelj nije odgovoran ako je neautorizirana platna transakcija izvršena zlouporabom, bez znanja platitelja, platnog instrumenta ili podataka koji su s njime povezani.

On nije odgovoran ni u slučaju krivotvorenja platnog instrumenta ako je u trenutku neautorizirane platne transakcije posjedovao svoj platni instrument.

III. – Ako pružatelj platnih usluga ne osigura odgovarajuća sredstva obavješćivanja u svrhu blokiranja platnog instrumenta u smislu članka L. 133-17, platitelj ne snosi nikakve financijske posljedice, osim ako je djelovao s namjerom prijevare.

IV. – Platitelj snosi sve troškove povezane s neautoriziranim platnim transakcijama koji su nastali zato što je djelovao s namjerom prijevare ili zato što namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze navedene u člancima […] i L. 133-16 i L. 133-17.”

17 U skladu s člankom L. 133-24 tog zakonika:

„Korisnik platnih usluga bez odgode obavješćuje svojeg pružatelja platnih usluga o neautoriziranoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, a najkasnije 13 mjeseci od datuma terećenja pod prijetnjom prekluzije, osim ako mu pružatelj platnih usluga nije pružio ili stavio na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji […].

Stranke mogu odlučiti odstupiti od odredbi ovog članka osim ako je korisnik fizička osoba koja ne djeluje u poslovne svrhe.”

Glavni postupak i prethodna pitanja

18 Osoba IL je kod društva Veracash imala depozitni račun u zlatu. To je društvo 24. ožujka 2017. na adresu osobe IL poslalo novu karticu za podizanje gotovine i plaćanje. Od 30. ožujka do 17. svibnja 2017. s tog su se računa svakodnevno podizala sredstva (u daljnjem tekstu: podizanja sredstava o kojima je riječ u glavnom postupku).

19 Ističući da nije zatražila tu platnu karticu niti je autorizirala ta podizanja sredstava, osoba IL je tribunalu de grande instance d’Évry (Okružni sud u Évryu, Francuska), koji je nakon 1. siječnja 2020. postao tribunal judiciaire d’Évry (Prvostupanjski redovni sud u Évryju), podnijela tužbu kojom je zahtijevala da se društvu Veracash naloži da vrati iznos koji odgovara podignutim sredstvima i naknadi štetu.

20 Budući da je njezina tužba bila djelomično odbijena u prvostupanjskom postupku, osoba IL podnijela je žalbu couru d’appel de Paris (Žalbeni sud u Parizu, Francuska). Taj je sud, kao i prvostupanjski sud, smatrao da se osoba IL nije mogla pozvati na odredbe članka L. 133-18 Monetarnog i financijskog zakonika jer društvo Veracash nije „bez odgode” i „odmah” obavijestila o podizanjima sredstava o kojima je riječ u glavnom postupku, već je to učinila 23. svibnja 2017., to jest gotovo dva mjeseca nakon prvog spornog podizanja sredstava.

21 Osoba IL je stoga podnijela kasacijsku žalbu Couru de cassation (Kasacijski sud, Francuska), odnosno sudu koji je uputio zahtjev. U potporu svojoj žalbi osoba IL ističe dva žalbena razloga, a prvi dio jednog od tih razloga temelji se na povredi članka L. 133-24 Monetarnog i financijskog zakonika. U okviru tog dijela tog žalbenog razloga osoba IL ističe da je cour d’appel de Paris (Žalbeni sud u Parizu) povrijedio taj članak L. 133-24 time što je u bitnome smatrao da je osoba IL nepravodobno obavijestila društvo Veracash o podizanjima sredstava o kojima je riječ u glavnom postupku s obzirom na to da je to učinila dva mjeseca nakon prvog spornog podizanja sredstava iako, prema njegovu mišljenju, na temelju članka L. 133-24, korisnik bankovne kartice to mora učiniti u roku od 13 mjeseci od datuma spornog terećenja.

22 Suprotno tomu, Veracash tvrdi da taj članak L. 133-24 ustanovljuje dvostruki rok i da je trinaestomjesečni rok krajnji rok. Usto, struktura te odredbe zahtijeva da korisnik svojeg pružatelja platnih usluga obavijesti o nepravilnosti čim sazna za nju.

23 Sud koji je uputio zahtjev navodi da ishod spora ovisi o tome može li pružatelj platnih usluga odbiti vratiti platitelju iznos neautorizirane transakcije ako je platitelj, unatoč tomu što je obavijest o transakciji poslao unutar 13 mjeseci od datuma terećenja, to učinio sa zakašnjenjem, pri čemu to zakašnjenje nije bilo namjerno ili posljedica njegove krajnje nepažnje.

24 Smatrajući da odgovarajuće odredbe Monetarnog i financijskog zakonika valja tumačiti u skladu s Direktivom 2007/64, koja se ratione temporis primjenjuje na spor koji se pred njime vodi, uzimajući u obzir datum nastanka činjenica o kojima je riječ u sporu, taj sud smatra da doslovno tumačenje članka 58. te direktive, koje smatra potkrepljenim njezinom uvodnom izjavom 31., svakako može dovesti do zaključka da pružatelj platnih usluga ima pravo odbiti povrat iznosa neautorizirane platne transakcije samo zato što ga je korisnik platnih usluga nepravodobno obavijestio o njoj, iako je to učinio unutar tog trinaestomjesečnog roka. Međutim, takvo se tumačenje čini teško spojivim s člankom 61. stavkom 2. navedene direktive. Naime, ako ni u kojem slučaju platiteljev pružatelj platnih usluga ne bi bio dužan platitelju vratiti iznos neautorizirane transakcije o kojoj ga je taj platitelj nepravodobno obavijestio, nevažno je li to kašnjenje posljedica namjere ili krajnje nepažnje, iako ta odredba, u vezi s člankom 56. te direktive, predviđa da je ta obveza povrata isključena samo u tim okolnostima.

25 Osim toga, sud koji je uputio zahtjev primjećuje da, iako je Sud u presudi od 2. rujna 2021., CRCAM (C-337/20, EU:C:2021:671), protumačio članak 58. Direktive 2007/64, on nije odlučio o posljedicama platiteljeva nepoštovanja obveze obavješćivanja njegova pružatelja platnih usluga bez odgode o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju.

26 S tim u vezi, točno je da postoji interes da se platitelja potakne na to da postupa s dužnom pažnjom kada je riječ o obavješćivanju svojeg pružatelja platnih usluga. Međutim, sud koji je uputio zahtjev smatra da je u članku 61. stavku 2. Direktive 2007/64 navedeno da zakonodavac Europske unije nije namjeravao svako kašnjenje, neovisno o okolnostima, sankcionirati potpunim oduzimanjem prava na povrat platitelju. Stoga je on skloniji tu direktivu protumačiti na način da, osim u slučajevima platiteljeva djelovanja s namjerom prijevare i obavješćivanja nakon isteka trinaestomjesečnog roka, on mora izgubiti pravo na povrat samo onih troškova nastalih zbog neautoriziranih platnih transakcija koji su se mogli izbjeći obavješćivanjem bez odgode i to samo pod uvjetom da je nepravodobno obavješćivanje bilo namjerno ili posljedica njegove krajnje nepažnje.

27 U tim je okolnostima Cour de cassation (Kasacijski sud) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeća prethodna pitanja:

„1. Treba li članke 56., 58., 60. i 61. [Direktive 2007/64] tumačiti na način da platitelj gubi pravo na povrat iznosa neautorizirane transakcije ako je svojeg pružatelja platnih usluga obavijestio o neautoriziranoj platnoj transakciji sa zakašnjenjem, iako je to učinio u roku od 13 mjeseci nakon datuma terećenja?

2. U slučaju potvrdnog odgovora na prvo pitanje, je li gubitak platiteljeva prava na povrat sredstava uvjetovan činjenicom da je kašnjenje sa slanjem obavijesti bilo namjerno ili posljedica platiteljeve krajnje nepažnje?

3. U slučaju potvrdnog odgovora na prvo pitanje, gubi li platitelj pravo na povrat sredstava za sve neautorizirane transakcije ili samo za one koje su se mogle izbjeći da je obavijest bila pravodobna?”

O prethodnim pitanjima

Uvodna očitovanja

28 Uvodno valja istaknuti da su podizanja sredstava o kojima je riječ u glavnom postupku izvršena korištenjem kartice za koju podnositelj kasacijske žalbe iz glavnog postupka tvrdi da mu nije dostavljena.

29 U tom kontekstu valja podsjetiti na to da, s jedne strane, u skladu s definicijom iz članka 4. točke 5. Direktive 2007/64, podizanje novčanih sredstava predstavlja „platnu transakciju" u smislu te odredbe. Usto, u skladu s točkom 23. tog članka 4., pojam „platni instrument" odnosi se na personalizirani uređaj i/ili skup postupaka dogovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga koristi da bi inicirao „nalog za plaćanje", pri čemu se potonji pojam, u skladu s točkom 16. navedenog članka, odnosi na uputu platitelja ili primatelja plaćanja njegovom pružatelju platnih usluga kojom se zahtijeva izvršenje „platne transakcije".

30 Stoga se spor o kojem je riječ u glavnom postupku odnosi na niz platnih transakcija koje navodno nisu autorizirane, a koje su posljedica korištenja platnog instrumenta. Međutim, budući da u odluci kojom se upućuje zahtjev za prethodnu odluku ne postoje navodi u tom smislu, nije moguće odrediti treba li taj platni instrument smatrati izgubljenim, ukradenim, zlouporabljenim ili neovlašteno korištenim, tako da, kako bi se sudu koji je uputio zahtjev pružio koristan odgovor, valja razmotriti svaku od tih mogućnosti.

31 S druge strane, članak 57. stavak 2. Direktive 2007/64 predviđa da pružatelj platnih usluga snosi rizik slanja platnog instrumenta platitelju te slanja bilo kakvih njegovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica. Uzimajući u obzir činjenice o kojima je riječ u glavnom postupku, bit će stoga zadaća suda koji je uputio zahtjev da prethodno provjeri nije li rizik takve vrste nastao kada je pružatelj platnih usluga o kojem je riječ slao platni instrument koji je korišten za podizanje sredstava o kojima je riječ u glavnom postupku, posljedice čega treba snositi taj pružatelj.

Prvo pitanje

32 Iz zahtjeva za prethodnu odluku proizlazi da svojim prvim pitanjem sud koji je uputio zahtjev želi dobiti pojašnjenja u pogledu dosega obveze korisnika platnih usluga da obavijesti o neautoriziranim platnim transakcijama. Ta je obveza obavješćivanja posebno predviđena člankom 58. Direktive 2007/64.

33 Stoga valja razumjeti da svojim prvim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 58. Direktive 2007/64 tumačiti na način da korisnik platnih usluga gubi pravo dobiti ispravak transakcije ako svojeg pružatelja platnih usluga nije bez odgode obavijestio o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju, iako ga je o njoj obavijestio unutar 13 mjeseci od datuma terećenja.

34 U skladu s ustaljenom sudskom praksom, prilikom tumačenja odredbe prava Unije valja uzeti u obzir ne samo njezin tekst nego i kontekst u kojem se nalazi te ciljeve propisa kojeg je ona dio (vidjeti presude od 17. studenoga 1983., Merck, 292/82, EU:C:1983:335, t. 12. i od 6. ožujka 2025., Cymdek, C-20/24, EU:C:2025:139, t. 38.).

35 Kad je riječ, kao prvo, o tekstu odredbe čije se tumačenje traži, valja podsjetiti na to da članak 58. Direktive 2007/64 predviđa da korisnik platnih usluga dobiva ispravak od pružatelja platnih usluga samo ako bez odgode obavijesti svojeg pružatelja platnih usluga o saznanju za bilo kakve neautorizirane ili nepravilno izvršene platne transakcije koje predstavljaju temelj za potraživanje najkasnije 13 mjeseci nakon datuma terećenja, osim kad mu, prema potrebi, pružatelj platnih usluga nije pružio ili stavio na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu s glavom III. te direktive. Ta glava III. odnosi se na transparentnost uvjeta i zahtjeve obavješćivanja za platne usluge.

36 Stoga članak 58. te direktive treba protumačiti pod pretpostavkom da je pružatelj platnih usluga ispunio obveze obavješćivanja koje ima na temelju glave III. navedene direktive.

37 S tim u vezi valja utvrditi da tekst te odredbe predviđa obvezu korisnika platnih usluga da svojeg pružatelja platnih usluga „bez [odgode]” obavijesti o saznanju za, osobito, neautoriziranu platnu transakciju „najkasnije” 13 mjeseci nakon datuma terećenja. Stoga je, u skladu s navedenim tekstom, pravo korisnika platnih usluga da dobije ispravak neautorizirane platne transakcije uvjetovano prethodnim poštovanjem dvostrukog vremenskog uvjeta.

38 Točno je da sve jezične verzije članka 58. Direktive 2007/64 ne upotrebljavaju veznik „i”. Međutim, u svim tim jezičnim verzijama navedeno je da obveza korisnika platnih usluga da svojeg pružatelja platnih usluga „bez [odgode]” obavijesti o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju nastaje u trenutku kada je taj korisnik saznao za tu transakciju. Suprotno tomu, trinaestomjesečni rok teče od datuma terećenja. To upućuje na to da je riječ o dvama različitim vremenskim uvjetima.

39 Usto, kao što je isto tako utvrdila nezavisna odvjetnica u točkama 44., 47. i 48. svojega mišljenja, obveza obavješćivanja „bez [odgode]” je subjektivna u dijelu u kojem podrazumijeva da korisnik platnih usluga poduzme korake čim je to moguće, uzimajući u obzir okolnosti u kojima se nalazi, od trenutka kada je saznao za neautoriziranu platnu transakciju. Stoga se ta obveza razlikuje od obveze obavješćivanja „[unutar] 13 mjeseci”, koja je objektivna, s obzirom na to da nastaje od datuma transakcije koja predstavlja temelj za potraživanje.

40 Tekst članka 58. Direktive 2007/64 stoga upućuje na to da u načelu, kako bi dobio ispravak transakcije, korisnik platnih usluga mora svojeg pružatelja platnih usluga bez odgode obavijestiti o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju kao i to učiniti najkasnije 13 mjeseci nakon datuma terećenja.

41 Kao drugo, to doslovno tumačenje potvrđuje kontekst u kojem se nalazi članak 58. S tim u vezi, s jedne strane, uvodna izjava 31. Direktive 2007/64 upućuje na to da je nužno da korisnik platnih usluga obavijesti „što je prije moguće” pružatelja platnih usluga o mogućem osporavanju vezano uz navodno neautorizirane platne transakcije. Navođenje te obveze obavješćivanja „što je prije moguće”, u dijelu u kojem se razlikuje od obveze obavješćivanja u određenom roku, koja, osim toga nije navedena u uvodnim izjavama Direktive 2007/64, potvrđuje da je obveza obavješćivanja „bez [odgode]”, koja je predviđena člankom 58., autonomna. Stoga se ona razlikuje od obveze obavješćivanja u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja.

42 S druge strane, u skladu s člankom 56. stavkom 1. točkom (b) Direktive 2007/64, korisnik platnih usluga koji je ovlašten koristiti platni instrument obvezan je bez odgode obavijestiti pružatelja platnih usluga ili subjekt koji je on odredio kad ustanovi gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta ili njegovo neovlašteno korištenje.

43 Točno je da se rok u kojem ta obveza obavješćivanja mora biti ispunjena razlikuje od obveze obavješćivanja „bez [odgode]” o neautoriziranoj platnoj transakciji koja je predviđena člankom 58. te direktive. Naime, taj rok ne počinje teći samo od saznanja za neovlašteno korištenje platnog instrumenta, nego i, ovisno o slučaju, saznanja za gubitak, krađu ili zloporabu tog instrumenta. Za te se događaje može saznati i prije nego što navedeni instrument bude korišten za obavljanje neautorizirane platne transakcije. Usto, te se dvije obveze razlikuju i po tome da je o gubitku, krađi, zloporabi ili neovlaštenom korištenju instrumenta o kojem je riječ potrebno obavijestiti subjekt koji je odredio pružatelj platnih usluga, a ne pružatelja platnih usluga.

44 Međutim, ipak, kako to pokazuju okolnosti glavnog predmeta, moguće je da obveza obavješćivanja predviđena člankom 56. stavkom 1. točkom (b) navedene direktive i obveza obavješćivanja previđena njezinim člankom 58. nastanu u istom trenutku. U takvim bi okolnostima bilo neujednačeno smatrati da je dovoljno samo poštovati rok od 13 mjeseci od datuma terećenja kako bi se smatralo da je o platnoj transakciji o kojoj je riječ obaviješteno u skladu sa zahtjevima iz članka 58. Direktive 2007/64, iako njezin članak 56. stavak 1. točka (b) u načelu nalaže brže obavješćivanje.

45 Navedeno je doslovno tumačenje, kao treće, potvrđeno ciljevima koji se nastoje postići Direktivom 2007/64.

46 S tim u vezi, s jedne strane, u skladu s uvodnom izjavom 31. te direktive, koja pobliže određuje doseg njezina članka 58., svrha obveze korisnika platnih usluga da obavijesti „što je prije moguće” pružatelja platnih usluga o mogućem osporavanju vezano uz navodno neautorizirane platne transakcije jest smanjiti rizik i posljedice neautoriziranih platnih transakcija.

47 Iz te uvodne izjave 31. također proizlazi da se obvezom obavješćivanja „bez [odgode]” koja je predviđena tim člankom 58. nastoji ostvariti preventivan cilj. Kada bi puko poštovanje roka od 13 mjeseci od datuma terećenja bilo u svim slučajevima dovoljno da se smatra da je korisnik platnih usluga ispunio obvezu obavješćivanja koju ima na temelju navedenog članka 58., to bi bilo u suprotnosti s tom preventivnom svrhom.

48 S druge strane, iz sudske prakse Suda proizlazi da je trinaestomjesečni rok najduži mogući rok, po isteku kojeg korisnik platnih usluga više nema mogućnost pozvati se na odgovornost pružatelja platnih usluga u pogledu transakcije o kojoj je riječ, pa ni na temelju sustava odgovornosti koji se razlikuje od onog predviđenog člankom 58. i člankom 60. stavkom 1. Direktive 2007/64. Stoga je svrha tog roka jamčiti pravnu sigurnost kako korisnika platnih usluga tako i pružatelja takvih usluga (vidjeti u tom smislu presudu od 2. rujna 2021., CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, t. 48. do 52.).

49 Činjenica da se taj cilj razlikuje od cilja koji se nastoji postići obvezom obavješćivanja „bez [odgode]” potvrđuje da članak 58. Direktive 2007/64 sadržava dva vremenska uvjeta koji se u načelu razlikuju. Usto, smatrati da korisnik platnih usluga ima pravo dobiti ispravak neautorizirane platne transakcije za koju je znao, ali o kojoj je prekasno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga, narušilo bi kako pravnu sigurnost tako i uravnoteženje interesa korisnika platnih usluga i njegova pružatelja platnih usluga koje je ustanovio zakonodavac Unije kada je donio Direktivu 2007/64.

50 Naime, u skladu s člankom 60. stavkom 1. te direktive, ne dovodeći u pitanje taj članak 58., države članice osiguravaju da u slučaju neautorizirane platne transakcije pružatelj platnih usluga platitelja odmah nadoknadi platitelju iznos neautorizirane platne transakcije te, prema potrebi, dovede terećeni račun za plaćanje u stanje na kojem bi bio da nije izvršena neautorizirana platna transakcija. Kada bi bilo dopušteno da korisnik platnih usluga odgodi podnošenje zahtjeva za potraživanje na temelju navedenog članka 58. za do 13 mjeseci od datuma transakcije, pa i onda kada je taj korisnik mnogo ranije saznao za transakciju o kojoj je riječ, razdoblje pravne nesigurnosti produžilo bi se bez objektivnog opravdanja na štetu pružatelja platne usluge o kojem je riječ i tako bi se narušila ta pravna sigurnost i to uravnoteženje.

51 Iz prethodno navedenog proizlazi da se smatra da je obveza obavješćivanja predviđena člankom 58. te direktive ispunjena samo ako su ispunjena dva uvjeta, i to da, s jedne strane, korisnik platnih usluga bez odgode obavijesti svojeg pružatelja platnih usluga o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju i, s druge strane, da do tog obavješćivanja dođe najkasnije 13 mjeseci od datuma terećenja.

52 Međutim, valja još podsjetiti na to da je u strukturi sustava odgovornosti ustanovljenog poglavljem 2. glave IV. Direktive 2007/64 obveza korisnika platnih usluga da obavijesti o svakoj neautoriziranoj transakciji uvjet da bi se navedeni sustav mogao primijeniti u korist tog korisnika (vidjeti u tom smislu presudu od 2. rujna 2021., CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, t. 38 i 39.).

53 Stoga, kao što je navedeno u uvodnoj izjavi 31. te direktive u kojoj se upućuje na obavješćivanje, među ostalim, o transakcijama koje su „navodno” neautorizirane, ta je obveza obavješćivanja preduvjet čiji je cilj to da pružatelj platnih usluga bude obaviješten o tome da je korisnik platnih usluga saznao za transakciju koju smatra neautoriziranom, pri čemu je stvarno dobivanje zatraženog ispravka uređeno drugim odredbama navedene direktive.

54 Osobito, stvarno dobivanje tog ispravka je, s jedne strane, uvjetovano time da je dokazano nepostojanje autorizacije, pri čemu članak 59. Direktive 2007/64 s tim u vezi sadržava određena pojašnjenja u pogledu dokaza o autentifikaciji i izvršenju platnih transakcija. Ono je, s druge strane, povrgnuto pravilima o raspodijeli odgovornosti pružatelja platnih usluga i platitelja u slučaju neautoriziranih platnih transakcija, koja su navedena osobito u člancima 60. i 61. te direktive, koji se odnose, kako je navedeno u njezinoj uvodnoj izjavi 35., na uređenje raspodjele gubitaka u slučaju neautoriziranih platnih transakcija. S tim u vezi, k tomu valja pojasniti da je, kao što proizlazi iz njezina članka 4. točaka 7. i 10., pojam „platitelj” uključen u pojam „korisnik platnih usluga” te se osobito odnosi na fizičku osobu koja daje suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje ili daje nalog za plaćanje. Usto, članci 62. i 63. te direktive odnose se na povrat za platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja i zahtjeve za povrat takvih transakcija.

55 Osim toga, u skladu s člankom 51. stavkom 1. Direktive 2007/64, kada korisnik platnih usluga nije potrošač, stranke mogu, s jedne strane, dogovoriti da se, među ostalim, članci 59., 61., 62. i 63. ne primjenjuju u cijelosti ili djelomično i, s druge strane, dogovoriti rokove različite od onih navedenih u članku 58. te direktive.

56 S obzirom na sva prethodna razmatranja, na prvo pitanje valja odgovoriti tako da članak 58. Direktive 2007/64 treba tumačiti na način da korisnik platnih usluga u načelu gubi pravo dobiti ispravak transakcije ako svojeg pružatelja platnih usluga nije bez odgode obavijestio o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju, iako ga je o njoj obavijestio unutar 13 mjeseci od datuma terećenja.

Drugo pitanje

57 Uvodno, valja podsjetiti na to da je, u skladu s ustaljenom sudskom praskom, u okviru postupka suradnje između nacionalnih sudova i Suda, uspostavljenog u članku 267. UFEU-a, dužnost Suda da nacionalnom sudu dâ koristan odgovor koji će mu omogućiti odlučivanje o sporu koji se pred njim vodi. U tom smislu, Sud će, prema potrebi, preoblikovati pitanja koja su mu postavljena. Naime, zadaća je Suda tumačiti sve odredbe prava Unije koje su nacionalnim sudovima potrebne za rješavanje sporova koji se pred njima vode, čak i ako te odredbe nisu izričito navedene u pitanjima koja su mu ti sudovi uputili (vidjeti presude od 18. ožujka 1993, Viessmann, C-280/91, EU:C:1993:103, t. 17.; od 28. studenoga 2000., Roquette Frères, C-88/99, EU:C:2000:652, t. 18. i od 8. svibnja 2025., HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse, C-697/23, EU:C:2025:338, t. 22.).

58 U predmetnom slučaju iz zahtjeva za prethodnu odluku proizlazi da svojim drugim pitanjem sud koji je uputio zahtjev traži pojašnjenja o eventualnim okolnostima na temelju kojih bi mogao smatrati da zbog kašnjenja u obavješćivanju o neautoriziranoj platnoj transakciji platitelj stvarno može izgubiti svoje pravo na povrat te transakcije kada je ona posljedica gubitka, krađe, zlouporabe ili neovlaštenog korištenja platnog instrumenta.

59 S tim u vezi nisu samo relevantne odredbe članka 58. Direktive 2007/64, koje se, među ostalim, odnose na obavješćivanje o neautoriziranim platnim transakcijama, nego i odredbe članka 60. stavka 1. i one članka 61. stavka 2. te direktive, koje se odnose na odgovornosti pružatelja platnih usluga odnosno platitelja u slučaju neautorizirane platne transakcije, kao i odredbe članka 56. navedene direktive, na koje taj članak 61. stavak 2. upućuje, konkretnije odredbe stavka 1. točke (b) tog članka 56., koje se konkretnije odnose na činjenične okolnosti navedene pri kraju prethodne točke ove presude.

60 U tim okolnostima i uzimajući u obzir odgovor na prvo pitanje, valja razumjeti da svojim drugim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 58., članak 60. stavak 1. i članak 61. stavak 2. Direktive 2007/64, u vezi s njezinim člankom 56. stavkom 1. točkom (b), tumačiti na način da, kada je riječ o neautoriziranoj platnoj transakciji koja je posljedica korištenja platnog instrumenta koji je izgubljen, ukraden, zlouporabljen ili neovlašteno korišten i o kojoj je platitelj obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja, taj platitelj gubi svoje pravo dobivanja stvarnog ispravka navedene transakcije samo ako je namjerno ili zbog krajnje nepažnje nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga o takvoj transakciji.

61 S tim u vezi, kad je riječ, kao prvo, o tekstu tih odredbi, valja podsjetiti na to da iz upućivanja, sadržanog u članku 60. stavku 1. Direktive 2007/64, na njezin članak 58. te iz njezine uvodne izjave 31. proizlazi da je primjena sustava odgovornosti zbog neautoriziranih platnih transakcija koji je uspostavljen u poglavlju 2. glave IV. navedene direktive uvjetovana time da korisnik platnih usluga pružatelja platnih usluga obavijesti o bilo kakvoj neautoriziranoj transakciji uz poštovanje tog članka 58. (vidjeti u tom smislu presudu od 2. rujna 2021., CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, t. 34., 35., 38. i 39.), što, kako proizlazi iz odgovora na prvo pitanje, uključuje dvostruki vremenski uvjet.

62 U okviru tog sustava odgovornosti zbog neautoriziranih platnih transakcija članak 59. Direktive 2007/64 ustanovljuje mehanizam tereta dokazivanja u korist korisnika platnih usluga. U biti, na pružatelju platnih usluga je da dokaže da je platna transakcija autentificirana, pravilno evidentirana te proknjižena. U praksi sustav dokazivanja utvrđen tim člankom 59. dovodi do toga

da, ako je obavijest iz članka 58. te direktive izvršena u roku koji je njime predviđen, pružatelj platnih usluga podliježe obvezi neposrednog povrata, u skladu s člankom 60. stavkom 1. te direktive (presuda od 2. rujna 2021., CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, t. 40.).

63 Ta obveza da se odmah vrati iznos transakcije o kojoj je riječ ipak ima određena ograničenja, navedena u članku 61. Direktive 2007/64. Konkretnije, stavak 2. tog članka 61. u prvoj rečenici predviđa da platitelj snosi sve troškove povezane s neautoriziranim platnim transakcijama koji su nastali ako je djelovao s namjerom prijevare ili namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza u skladu s člankom 56. te direktive.

64 Kao što je već istaknuto u točki 42. ove presude, jedna od obveza koje platitelj ima na temelju tog članka 56. jest i ona iz stavka 1. točke (b) tog članka, da bez odgode obavijesti svojeg pružatelja platnih usluga ili subjekt koji je on odredio kada sazna za gubitak, krađu, zloporabu ili neovlašteno korištenje tog instrumenta.

65 Stoga iz teksta članka 61. stavka 2. prve rečenice Direktive 2007/64, u vezi s njezinim člankom 56. stavkom 1. točkom (b) i člankom 60. stavkom 1., proizlazi da je platitelj dužan snositi troškove uzrokovane neautoriziranim platnim transakcijama koje su posljedica korištenja njegova platnog instrumenta samo ako je postupao s namjerom prijevare ili je namjerno ili zbog krajnje nepažnje nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga ili subjekt koji je on odredio o gubitku, krađi, zloporabi ili neovlaštenom korištenju tog instrumenta. Slijedom toga, samo je u tim slučajevima pružatelj platnih usluga oslobođen svoje obveze da mu vrati iznos neautoriziranih platnih transakcija.

66 Kao drugo, to tumačenje potvrđuje kontekst u kojem se nalaze odredbe članka 56. stavka 1. točke (b), članka 58., članka 60. stavka 1. i članka 61. stavka 2. Direktive 2007/64.

67 Naime, s jedne strane, kako je već utvrđeno u točki 44. ove presude, moguće je da obveza obavješćivanja iz članka 56. stavka 1. točke (b) Direktive 2007/64 i obveza obavješćivanja iz njezina članka 58. nastanu u istom trenutku. Stoga, kao što je isto tako istaknula nezavisna odvjetnica u točki 62. svojega mišljenja, kako bi se osiguralo dosljedno tumačenje te direktive, poštovanje obveze obavješćivanja predviđene tim člankom 58. mora se, u okolnostima predviđenima tim člankom 56. stavkom 1. točkom (b) i ako nije riječ o tome da je platitelj postupao s namjerom prijevare, ocijeniti s obzirom na kriterije iz članka 61. stavka 2. navedene direktive.

68 S druge strane, u skladu s člankom 57. stavkom 1. točkom (d) Direktive 2007/64, pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument obvezan je spriječiti svako korištenje platnog instrumenta nakon dostavljanja obavijesti u skladu s člankom 56. stavkom 1. točkom (b) te direktive. Usto, njezin članak 61. stavak 4. predviđa da platitelj ne snosi nikakve financijske posljedice koje proizlaze iz korištenja izgubljenog, ukradenog ili zlouporabljenog platnog instrumenta nakon obavješćivanja u skladu s člankom 56. stavkom 1. točkom (b), osim ako je postupao s namjerom prijevare. Stoga platitelju u svakom slučaju nije u interesu kasniti s obavješćivanjem koje je dužan izvršiti na temelju potonje odredbe niti, ovisno o slučaju, obavješćivanjem koje treba izvršiti na temelju članka 58. navedene direktive ako te dvije obveze nastanu u istom trenutku.

69 Kao treće, s teleološkog aspekta, valja istaknuti, s jedne strane, da tumačenje navedeno u točki 65. ove presude može očuvati koristan učinak članka 61. stavka 2. prve rečenice Direktive 2007/64. U tu svrhu valja izbjeći to da pružatelj platnih usluga protiv platitelja može istaknuti neznatno kašnjenje u obavješćivanju o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju kako bi se oslobodio svoje obveze povrata na temelju članka 60 stavka 1. te direktive ako je ta transakcija posljedica

gubitka, krađe, zloporabe ili neovlaštenog korištenja platnog instrumenta i ako je platitelj saznao za taj gubitak, krađu zloporabu ili neovlašteno korištenje tek u trenutku kada je saznao za tu transakciju. Naime, da je pružatelj platnih usluga imao takvu mogućnost, prva rečenica ne bi imala koristan učinak jer bi platitelj izgubio svoje pravo na povrat i onda kada troškovi koje je pretrpio ne proizlaze iz činjenice da on namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga ili subjekt koji je on odredio na temelju članka 56. stavka 1. točke (b) Direktive 2007/64.

70 S druge strane, to tumačenje potvrđuje cilj koji se nastoji postići Direktivom 2007/64, kako je iznesen u njezinoj uvodnoj izjavi 32., u skladu s kojom bi, kako bi se potaknulo korisnika platnih usluga da svojeg pružatelja bez nepotrebnog odgode obavijesti o svakoj krađi ili gubitku platnog instrumenta te tako smanji rizik neautoriziranih platnih transakcija, korisnik trebao biti odgovoran samo za ograničeni iznos osim ako je djelovao s namjerom prijevare ili s krajnjom nepažnjom. Naime, ta uvodna izjava odražava namjeru zakonodavca Unije da, kad je riječ o krađi ili gubitku platnog instrumenta, potakne najveću moguću zaštitu korisnika platnih usluga. Stoga navedeno tumačenje ne narušava ravnotežu između interesâ platitelja i njegova pružatelja platnih usluga, kako ih je uravnotežio taj zakonodavac.

71 Slijedom toga, iz članka 58., članka 60. stavka 1. i članka 61. stavka 2. Direktive 2007/64, u vezi s njezinim člankom 56. stavkom 1. točkom (b), proizlazi da, kada je riječ o neautoriziranoj platnoj transakciji koja je posljedica, s jedne strane, korištenja platnog instrumenta koji je izgubljen, ukraden, zlouporabljen ili neovlašteno korišten i, s druge strane, o kojoj je platitelj obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja, taj platitelj u načelu i ako nije postupao s namjerom prijevare ne gubi svoje pravo dobivanja stvarnog ispravka navedene transakcije osim ako je namjerno ili zbog krajnje nepažnje koja predstavlja ozbiljnu povredu obveze dužne pažnje nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga o takvoj transakciji.

72 Zadaća je suda koji je uputio zahtjev, koji je jedini nadležan za ocjenu činjenica, da odredi je li tako u pogledu svakog pojedinog podizanja sredstava o kojem je riječ u glavnom postupku, s obzirom na to da se članak 58. izričito odnosi na obavješćivanje o pojedinačnim platnim transakcijama.

73 S tim u vezi, uzimajući u obzir elemente koje je naveo sud koji je uputio zahtjev, sažete u točkama 22. do 26. ove presude, valja dodati da, s jedne strane, u skladu s člankom 59. stavkom 2. Direktive 2007/64, ako korisnik platnih usluga osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju, korištenje platnog instrumenta koje je evidentirao pružatelj platnih usluga samo po sebi nije nužno dostatno kako bi se dokazalo da je platitelj autorizirao platnu transakciju niti da je platitelj djelovao s namjerom prijevare ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza u skladu s člankom 56. te direktive. S druge strane, u njezinoj uvodnoj izjavi 33. pobliže je određeno da bi, kako bi se procijenila moguća nepažnja korisnika platnih usluga, trebalo uzeti u obzir sve okolnosti i da dokaze i stupanj navodne nepažnje treba procijeniti u skladu s nacionalnim pravom.

74 Međutim, jedan od uvjeta navedenih u članku 61. stavku 2. Direktive 2007/64 jest i platiteljeva „krajnj[a] nepažnj[a]” to jest, kako je isto tako istaknula nezavisna odvjetnica u točki 65. svojega mišljenja, ozbiljna povreda obveze dužne pažnje. Usto, kako je utvrđeno u točki 39. ove presude, valja uzeti u obzir okolnosti u kojima se nalazi platitelj. Stoga mu se, osim ako nije postupao s namjerom prijevare i ne dovodeći u pitanje eventualnu primjenu članka 51. stavka 1. Direktive

2007/64, ne može prigovoriti da svojeg pružatelja platnih usluga nije „odmah” obavijestio o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju koja je posljedica izgubljenog, ukradenog, zlouporabljenog ili neopravdano korištenog platnog instrumenta.

75 Osim toga, članak 61. Direktive 2007/64 sadržava pojašnjenja o opsegu troškova koje, ovisno o slučaju, platitelj stvarno mora snositi, osobito u okolnostima navedenima u točki 71. ove presude.

76 S obzirom na sva prethodna razmatranja, na drugo pitanje valja odgovoriti tako da članak 58., članak 60. stavak 1. i članak 61. stavak 2. Direktive 2007/64, u vezi s njezinim člankom 56. stavkom 1. točkom (b), treba tumačiti na način da, kada je riječ o neautoriziranoj platnoj transakciji koja je posljedica korištenja platnog instrumenta koji je izgubljen, ukraden, zlouporabljen ili neovlašteno korišten i o kojoj je platitelj obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja, taj platitelj u načelu i ako nije postupao s namjerom prijevare ne gubi svoje pravo dobivanja stvarnog ispravka navedene transakcije osim ako je namjerno ili zbog krajnje nepažnje koja predstavlja ozbiljnu povredu obveze dužne pažnje nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga o takvoj transakciji.

Treće pitanje

77 Sud koji je uputio zahtjev postavlja treće pitanje za slučaj da na prvo pitanje bude odgovoreno tako da platitelj gubi pravo dobiti ispravak transakcije ako svojeg pružatelja platnih usluga nije bez odgode obavijestio o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju, iako ga je o njoj obavijestio unutar 13 mjeseci od datuma terećenja.

78 Iako je odgovor na prvo pitanje u biti potvrdan, on je ipak, kako proizlazi iz točaka 52. do 55. ove presude uvjetovan različitim elementima, a osobito, kako proizlazi iz analize drugog pitanja, činjenicom da se, osim ako je platitelj postupao s namjerom prijevare, kada je neautorizirana platna transakcija posljedica gubitka, krađe, zloporabe ili neovlaštenog korištenja njegova platnog instrumenta, može smatrati da je platitelj koji je svojeg pružatelja platnih usluga obavijestio o neautoriziranoj platnoj transakciji u roku od 13 mjeseci od datuma njezina terećenja nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga o saznanju za tu transakciju samo ako je ta nepravodobnost bila namjerna ili je posljedica krajnje nepažnje.

79 Osim toga, zadaća je suda koji je uputio zahtjev da ocijeni i kvalificira činjenice o kojima je riječ u postupku koji se pred njime vodi s obzirom osobito na pojašnjenja navedena u točkama 73. i 74. ove presude.

80 Stoga to treće pitanje valja preoblikovati kako bi se uzelo u obzir odgovore dane na prvo i drugo pitanje.

81 Stoga valja smatrati da svojim trećim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 58., članak 60. stavak 1. i članak 61. stavak 2. Direktive 2007/64, u vezi s njezinim člankom 56. stavkom 1. točkom (b), tumačiti na način da, kada je, s jedne strane, riječ o neautoriziranim platnim transakcijama koje su posljedica korištenja platnog instrumenta koji je izgubljen, ukraden, zlouporabljen ili neovlašteno korišten i o kojima je, s druge strane, platitelj, poštujući rok od 13 mjeseci od njihovih datuma terećenja, djelomično nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga namjerno ili zbog krajnje nepažnje, taj platitelj gubi svoje pravo na povrat svih troškova nastalih na temelju tih transakcija.

82 S tim u vezi, kad je riječ o tekstu tih odredbi, valja podsjetiti na to da, u skladu s člankom 60. stavkom 1. Direktive 2007/64, odgovornost za troškove nastale zbog neautoriziranih platnih transakcija u načelu snosi pružatelj platnih usluga. Međutim, u skladu s njezinim člankom 61. stavkom 2., čiji je tekst već naveden u točki 63. ove presude, platitelj snosi „sve" troškove nastale na temelju neautoriziranih platnih transakcija ako su ti troškovi „nastali", među ostalim, zbog toga što on namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obvezu obavješćivanja koju ima na temelju članka 56. stavka 1. točke (b) te se u tom slučaju ne primjenjuje najviši iznos od 150 eura, predviđen stavkom 1. tog članka.

83 Tekst tog članka 61. stavka 2. stoga ustanovljuje uzročnu vezu između, s jedne strane, platiteljeva postupanja i, s druge strane, pretrpljenih troškova čiji ispravak neće moći dobiti.

84 Usto, iz odgovora na drugo prethodno pitanje proizlazi da to treba li obavješćivanje, izvršeno na temelju članka 58. Direktive 2007/64, u okolnostima poput onih koje su predviđene navedenim člankom 61. stavkom 2., u vezi s njezinim člankom 56. stavkom 1. točkom (b), smatrati stvarno nepravodobnim valja različito ocjenjivati u pogledu svake pojedine transakcije.

85 Iz toga proizlazi da, čak i u slučaju neautoriziranih platnih transakcija koje su se ponavljale, a sve su posljedica istog gubitka, iste krađe, iste zloporabe ili istog neovlaštenog korištenja platnog instrumenta o kojem je riječ, platitelj može izgubiti pravo na dobivanje ispravka samo onih transakcija o kojima nije pravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga namjerno ili zbog krajnje nepažnje.

86 To doslovno tumačenje potvrđuje ne samo činjenica da je članak 61. stavak 2. Direktive 2007/64 odredba koja odstupa od načela ustanovljenog člankom 60. stavkom 1. te direktive te se stoga mora usko tumačiti, nego i kontekst u kojem se nalaze odredbe navedene u točki 81. ove presude.

87 Naime, u skladu sa stavkom 4. tog članka 61., platitelj ne snosi nikakve financijske posljedice koje proizlaze iz korištenja izgubljenog, ukradenog ili otuđenog platnog instrumenta nakon obavješćivanja u skladu s člankom 56. stavkom 1. točkom (b) te direktive, osim ako je postupao s namjerom prijevare. Usto, u skladu sa stavkom 5. navedenog članka 61., ako pružatelj platnih usluga u svakom trenutku ne osigura odgovarajuća sredstva obavješćivanja o izgubljenom, ukradenom ili otuđenom platnom instrumentu u skladu s obvezom iz članka 57. stavka 1. točke (c) navedene direktive, platitelj nije odgovoran za financijske posljedice koje proizađu iz korištenja tog platnog instrumenta, osim ako je postupao s namjerom prijevare. Te dvije odredbe potvrđuju da platitelj ne može biti odgovoran za troškove koje nije mogao izbjeći.

88 Navedeno doslovno tumačenje potvrđuju ciljevi koji se žele postići Direktivom 2007/64. S tim u vezi valja istaknuti da je zahtjev uzročne veze između platiteljeva postupanja i troškova koje je pretrpio, a čiji povrat ne može dobiti od svojeg pružatelja platnih usluga, u skladu s uravnoteženjem interesa korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga, kako ga je proveo zakonodavac Unije u toj direktivi. Naime, taj zahtjev, time što odgovornost pripisuje korisniku platnih usluga, potiče tog korisnika, u skladu s uvodnim izjavama 31. i 32. navedene direktive, da neopravdano ne kasni s obavješćivanjem svojeg pružatelja platnih usluga o saznanju za neautorizirane platne transakcije. Isto tako taj zahtjev potiče pružatelja platnih usluga da poštuje obveze koje ima kako bi taj korisnik mogao saznati za takve transakcije.

89 Usto, navedeni zahtjev omogućuje jamstvo korisnog učinka kako članka 51. stavka 1. Direktive 2007/64 tako i njezina članka 61. stavka 3. Naime, s jedne strane, on strankama ostavlja mogućnost, kada korisnik platnih usluga nije potrošač, da, među ostalim, odluče da se članak 61.

te direktive ne primjenjuje ili da dogovore rokove različite od onih navedenih u članku 58. te direktive te tako predvide različitu raspodjelu odgovornosti i, ovisno o slučaju, s manje zaštite za korisnike platnih usluga koji nisu potrošači. S druge strane, on čuva mogućnost, koju članak 61. stavak 3. navedene direktive nudi državama članicama, da izaberu ograničiti odgovornost platitelja iz stavaka 1. i 2. tog članka 61. kada platitelj nije djelovao s namjerom prijevare te je namjerno ili zbog krajnje nepažnje propustio ispuniti jednu ili više svojih obveza u skladu s člankom 56. te direktive, osobito, kako je navedeno u njezinoj uvodnoj izjavi 34., kako bi se održale postojeće razine zaštite potrošača i potaknulo povjerenje u sigurnost korištenja elektroničkih platnih instrumenata.

90 S obzirom na sva prethodna razmatranja, na treće pitanje valja odgovoriti tako da članak 58., članak 60. stavak 1. i članak 61. stavak 2. Direktive 2007/64, u vezi s njezinim člankom 56. stavkom 1. točkom (b), treba tumačiti na način da, kada je, s jedne strane, riječ o neautoriziranim platnim transakcijama koje su posljedica korištenja platnog instrumenta koji je izgubljen, ukraden, zlouporabljen ili neovlašteno korišten i o kojima je, s druge strane, platitelj, poštujući rok od 13 mjeseci od njihovih datuma terećenja, djelomično nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga namjerno ili zbog krajnje nepažnje, taj platitelj u načelu gubi pravo na povrat samo onih troškova koji proizlaze iz transakcija o kojima je nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga namjerno ili zbog krajnje nepažnje.

Troškovi

91 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:

1. **Članak 58. Direktive 2007/64/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. studenoga 2007. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu i o izmjeni direktiva 97/7/EZ, 2002/65/EZ, 2005/60/EZ i 2006/48/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 97/5/EZ**

   treba tumačiti na način da:

   korisnik platnih usluga u načelu gubi pravo dobiti ispravak transakcije ako svojeg pružatelja platnih usluga nije bez odgode obavijestio o saznanju za neautoriziranu platnu transakciju, iako ga je o njoj obavijestio unutar 13 mjeseci od datuma terećenja.

2. **Članak 58., članak 60. stavak 1. i članak 61. stavak 2. Direktive 2007/64, u vezi s njezinim člankom 56. stavkom 1. točkom (b),**

   treba tumačiti na način da:

   kada je riječ o neautoriziranoj platnoj transakciji koja je posljedica korištenja platnog instrumenta koji je izgubljen, ukraden, zlouporabljen ili neovlašteno korišten i o kojoj je platitelj obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja, taj platitelj u načelu i ako nije postupao s namjerom prijevare ne gubi svoje pravo dobivanja stvarnog ispravka navedene transakcije osim ako je namjerno ili zbog

krajnje nepažnje koja predstavlja ozbiljnu povredu obveze dužne pažnje nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga o takvoj transakciji.

3. **Članak 58., članak 60. stavak 1. i članak 61. stavak 2. Direktive 2007/64, u vezi s njezinim člankom 56. stavkom 1. točkom (b),**

treba tumačiti na način da:

kada je, s jedne strane, riječ o neautoriziranim platnim transakcijama koje su posljedica korištenja platnog instrumenta koji je izgubljen, ukraden, zlouporabljen ili neovlašteno korišten i o kojima je, s druge strane, platitelj, poštujući rok od 13 mjeseci od njihovih datuma terećenja, djelomično nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga namjerno ili zbog krajnje nepažnje, taj platitelj u načelu gubi pravo na povrat samo onih troškova koji proizlaze iz transakcija o kojima je nepravodobno obavijestio svojeg pružatelja platnih usluga namjerno ili zbog krajnje nepažnje.

Potpisi