

# ODGOVORNOST BANKE ZA PROVOĐENJE ELEKTRONIČKOG PLAĆANJA

---

Slakoper, Zvonimir; Perkušić, Marko

Source / Izvornik: **Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, 2016, 37, 467 - 510**

Journal article, Published version

Rad u časopisu, Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:118:398197>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-28**

**PRAVI**

Pravni fakultet Faculty of Law



Sveučilište u Rijeci  
University of Rijeka

Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Law](#)  
[- Repository University of Rijeka, Faculty of Law](#)

**uniri** DIGITALNA  
KNJIŽNICA

  
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

## ODGOVORNOST BANKE ZA PROVOĐENJE ELEKTRONIČKOG PLAĆANJA

Dr. sc. Zvonimir Slakoper, redoviti profesor  
Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci  
Marko Perkušić, mag. iur., asistent  
Sveučilište u Splitu

UDK: 347.734:004.738.5  
Ur.: 11. veljače 2016.  
Pr.: 22. ožujka 2016.  
Pregledni znanstveni rad

### **Sažetak**

*Odgovornost banke za provođenje elektroničkog plaćanja u ovom se radu obrađuje imajući u vidu da suvremena plaćanja redovito podrazumijevaju (1) više radnji koje se obavljaju uz uporabu elektroničkih komunikacijskih sredstava – pa je umjesno govoriti o provođenju plaćanja, umjesto o plaćanju – (2) postojanje pravnih odnosa između platitelja i prve banke i primatelja plaćanja i druge banke, (3) radnje koje poduzimaju obje banke, i (4) primjenu Zakona o platnom prometu. S obzirom na posljednju okolnost i činjenicu da Zakon o platnom prometu rabi složenu i za hrvatski pravni jezik netipičnu terminologiju u prvom dijelu rada daju se jezična objašnjenja i ta terminologija usklađuje s postojećim pravnim standardima i nastoji uklopiti u te standarde. U ovom dijelu rada također se objašnjavaju činjenična pitanja – u vezi s elektroničkim komunikacijskim sredstvima koja se rabe pri plaćanjima – nužna za pravnu kvalifikaciju radnji koje se poduzimaju pri plaćanjima i pravnih odnosa koji postoje ili nastaju. Za razumijevanje odgovornosti odnosno pravnih posljedica bilo je potrebno izložiti i sadržaj bančnih obveza, a u središnjem dijelu rada izlažu se moguće pravne posljedice bančina nesipunjenja, zakašnjenja i neurednog ispunjenja obveza. U tom dijelu prikazuju se i analiziraju pravne posljedice predviđene Zakonom o platnom prometu – kao specijalnog propisa koji ih uređuje samo djelomično – i povezuju se, uklapaju i promatraju u kontekstu općih pravila ugovornog prava Zakona o obveznim odnosima.*

**Ključne riječi:** *odgovornost banke, elektroničko plaćanje, ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, okvirni ugovor o platnim uslugama, ugovor o bankarskom tekućem računu, obvezno pravo.*

## **1. UVODNE NAPOMENE**

Plaćanjem određene svote određenoj osobi platitelj u pravilu ispunjava neku svoju obvezu iako je moguće i da plaćanjem prihvaća neku ponudu ili da sam daje ponudu<sup>1</sup>. Kad plaćanjem ispunjava postojeću ugovornu obvezu, očito je da platiteljevo zakašnjenje izaziva nastanak obveze plaćanja zateznih kamata i da može izazvati više drugih pravnih posljedica, kao što su odgovornost za štetu i raskid ugovora. Ako bi plaćanjem očitovao prihvrat ponude, zakašnjenje bi moglo prouzročiti izostanak sklapanja ugovora, a nakon toga platitelj možda više ne bi mogao sklopiti jednako povoljan ugovor. Općenito govoreći, u svim navedenim situacijama plaćanje je moguće obaviti platiteljevom predajom novčanica odnosno kovanog novca izravno odnosno neposredno primatelju plaćanja. Ali takav način plaćanja sve se rjeđe rabi i to podjednako u trgovačkim i građansko pravnim odnosima. Već više desetljeća učestalost takvog načina plaćanja kontinuirano se smanjuje, a povećava se učestalost plaćanja uz korištenje tzv. knjiškog ili žiralnog novca,<sup>2</sup> tj. plaćanja prijenosom određene svote novca s računa platitelja na račun primatelja plaćanja.

Takva plaćanja podrazumijevaju sudjelovanje još najmanje dvije osobe, redovito banke: banke platitelja i banke primatelja plaćanja. Prva tereti račun – tj. umanjuje saldo računa - platitelja (koji vodi<sup>3</sup>) i svoj račun u korist računa banke primatelja tako da se odobrava račun – tj. uvećava saldo računa<sup>4</sup> – banke primatelja plaćanja i račun primatelja plaćanja (koji vodi njegova banka). U tim slučajevima ugovorni odnos i međusobne ugovorne obveze postoje između platitelja i prve (njegove) banke i između primatelja plaćanja i druge (njegove) banke, ali ne i između platitelja i druge banke ili primatelja plaćanja i prve banke. Zbog toga – primjerice – zakašnjenje prve banke s prijenosom svote primatelju, u međusobnom ugovornom odnosu platitelja i primatelja plaćanja može predstavljati zakašnjenje

1 U poslovnoj praksi nisu rijetki slučajevi u kojima ponuditelj daje ponudu, a ponudeni je prihvaća plaćanjem svote navedene u ponudi bez da prihvrat ponude očituje i riječima. Podrazumijeva se kako tada plaćanjem ponudeni istodobno i ispunjava svoju obvezu, bilo djelomično ili u cijelosti. Također je moguće zamisliti slučajeve u kojima bi povod isplate bila platiteljeva namjera darovanja. Ako primatelj isplate prethodno nije očitovao suglasnost s tim, po mišljenju autora isplata bi predstavljala ponudu za sklapanje ugovora o darovanju, jer predaju dara prije prihvata treba pravno kvalificirati upravo na takav način.

2 Knjiški ili žiralni novac u biti je novčana tražbina imatelja računa u banci od banke temeljem ugovora o novčanom depozitu ili ugovora o bankarskom tekućem računu. O tome detaljnije vidjeti Basler Kommentar zum Schweizerischen Privatrecht, Hnosell – Vogt – Wiegand (ur.): Obligationenrecht I; 3. izdanje (dalje: Basler Kommentar), s. 498. i Slakoper, Zvonimir (ur.): Novčane tražbine i novac u knjizi Bankovni i financijski ugovori, Pravni fakultet u Rijeci, 2007. (dalje: Bankovni i financijski ugovori), str. 73.

3 Za pojam vođenja računa v. bilješku 40.

4 Terećenje računa i odobrenje računa (za određenu svotu novca) poglavito su ekonomski termini kojima se opisuje oduzimanje odnosno dodavanje (određene svote novca) postojećem saldu (tj. stanju računa), a konačni učinak je umanjenje odnosno uvećanje salda (tj. stanja računa), ustvari tražbine imatelja računa od banke koja ga vodi.

platitelja s ispunjenjem njegove obveze prema primatelju plaćanja<sup>5</sup>. Račune platitelja i primatelja plaćanja njihove banke vode uz pomoć informatičkih sustava, a putem elektroničkih komunikacijskih sredstava platitelji svojim bankama daju naloge za prijenos novčanih sredstava, banke ih prenose i obavještavaju primatelje o uvećanju salda njihovih računa.

## 2. JEZIČNE NAPOMENE

Na odnose između banaka i platitelja odnosno primatelja plaćanja mogu se primijeniti odgovarajuće odredbe Zakona o obveznim odnosima<sup>6</sup>, ali su ti odnosi bliže uređeni i specijalnim propisom, Zakonom o platnom prometu<sup>7</sup>. Ovaj Zakon ne uređuje odnose između platitelja i primatelja plaćanja koji su povod plaćanja, nego odnose između platitelja i primatelja plaćanja s jedne strane i druge osoba koje po nalogu platitelja prenose novčana sredstva<sup>8</sup> s računa na račun, polažu novčane svote na račune i omogućuju podizanje novčanih sredstava<sup>9</sup>. Te osobe ZPLPR naziva pružateljima platnih usluga<sup>10</sup> - uz napomenu da su to najčešće banke<sup>11</sup> - upravo navedene radnje koje obavljaju pružatelji platnih usluga naziva platnim transakcijama,<sup>12</sup> a za platitelje rabi zbirni naziv korisnici platnih usluga<sup>13</sup>. Izraz platne usluge ZPLPR rabi jer pružatelji tih usluga ne obavljaju samo platne transakcije, nego obavljaju i druge poslove odnosno radnje obuhvaćene pojmom

5 Ne predstavlja nužno, npr. ako je platitelj dao nalog za prijenos dovoljno vremena prije dospijea njegove obveze prema primatelju, tako da je prijenos obavljen prije dospijea unatoč tome što ga banka nije obavila u roku u kojem ga je bila dužna obaviti prema ugovoru s platiteljem.

6 NN 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15 (u daljnjem tekstu: ZOO)

7 NN 133/09 i 136/12 (u daljnjem tekstu: ZPLPR)

8 U smislu ZPLPR „*novčana sredstva*« jesu novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje poslovanje institucija za elektronički novac te novčana potraživanja prema pružatelju platnih usluga (knjižni novac)“ (čl. 2. st. 1. t. 17. ZPLPR)

9 ZPLPR uređuje i značajan broj drugih pitanja u vezi s platnim prometom, ali ona nisu posebno značajna za ovaj rad.

10 „Pružatelji platnih usluga“ su kreditne institucije, institucije za elektronički novac, institucija za platni promet sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i određene druge osobe koje su od Hrvatske narodne banke dobile odobrenje za pružanje platnih usluga (čl. 5. st. 1., st. 4. i st. 6. u vezi s čl. 61. st. 2. ZPLPR).

11 Među pružateljima platnih usluga banke – osim Hrvatske narodne banke – nisu spomenute, ali će pružatelji platnih usluga ipak u prvom redu biti banke, jer su one obuhvaćene pojmom kreditne institucije (To proizlazi iz čl. 5. i čl. 3. t. 20. - u vezi s čl. 4. st. 1. tč. 1. Uredba (EU) br. 575/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013., o bonitetnim zahtjevima za kreditne institucije i investicijska društva i o izmjeni Uredbe (EU) br. 648/2012 - Zakona o kreditnim institucijama, NN 159/13, 19/15 i 102/15).

12 Prema čl. 2. st. 1. t. 16. ZPLPR-a „*platna transakcija*« jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja“.

13 Prema čl. 2. st. 1. t. 7. ZPLPR-a „*korisnik platnih usluga*« jest fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja“.

platnih usluga<sup>14</sup>. Pojednostavljenja radi, u daljnjem tekstu pružatelje platnih usluga nazivat ćemo pružateljima ili bankama, korisnike platnih usluga korisnicima<sup>15</sup>, a pod plaćanjima ćemo podrazumijevati sve ono što obuhvaća pojam platne transakcije.

Radi se o provođenju plaćanja odnosno platnih transakcija jer se njihovo izvršenje<sup>16</sup> redovito ne sastoji samo od jedne, nego od više radnji pružatelja<sup>17</sup>. Također se radi o provođenju elektroničkog plaćanja jer radnje obuhvaćene pojmom plaćanja odnosno platnih transakcija podrazumijevaju prisustvo i uporabu više raznih elektroničkih sredstava, uključujući i komunikacijska<sup>18</sup>. Primjerice radi spomenut ćemo samo svakodnevno rabljene kartice s ugrađenim elektroničkim elementom – koji se naziva čip – i EFT POS<sup>19</sup> uređaje koji se zajedno s karticama rabe u svrhu prijenosa novčanih sredstava s računa imatelja kartice, a prisjetiti se treba i bankomata i tzv. „tokena“ kojim se pristupa računu i nalaže obavljanje

- 
- 14 Platne usluge prema čl. 3. ZPLPR-a obuhvaćaju usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje; usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod korisnikovog pružatelja platnih usluga ili kod drugog pružatelja platnih usluga: Izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja, Izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, Izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge; usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga: Izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja, Izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, Izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge; usluge izdavanja i/ili prihvaćanja platnih instrumenata; usluge novčanih pošiljaka; usluge izvršenja platnih transakcija kad se suglasnost platitelja za izvršenje platne transakcije daje nekim telekomunikacijskim sredstvom, digitalnim ili informatičko - tehnološkim uređajem, a plaćanje se obavlja telekomunikacijskom ili mrežnom operatoru ili operatoru informatičko tehnološkog sustava, koji djeluje isključivo kao posrednik između korisnika platnih usluga i dobavljača robe i usluga
- 15 Kad se dio izlaganja odnosi samo na platitelja odnosno primatelja plaćanja, umjesto izraza korisnik rabiće se ili izraz platitelj ili izraz primatelj.
- 16 ZPLPR ne rabi izraz provođenje, nego izraz izvršenje i govori o izvršenju platnih transakcija i odgovornosti za izvršenje tih transakcija. U biti se radi o ispunjenju ugovorne obveze pružatelja odnosno banke.
- 17 Primjer za to je tehnika prijenosa novčanih sredstava s računa na račun, koja je opisana niže pod Neka opća pitanja, *Odgovornost za drugog*.
- 18 Elektroničko plaćanje i njegovi sustavi predstavljaju poseban dio elektroničke trgovine (Ćesić, Zlatko: Elektronički sustavi plaćanja, *Pravo i porezi*, 2003., 12(6), str. 55.). Elektronička trgovina ili E-commerce definira se kao „trgovina koja obuhvaća sve trgovačke transakcije, ..., koja se provodi elektroničkim mrežama“ (Matić, Tin: *Pravo virtualnih pravnih odnosa: Elektronička trgovina*, 2012., Narodne novine, str. 3.). Ona je sastavni dio elektroničkog poslovanja ili e-businessa, koji je sustav izvršavanja poslovnih aktivnosti korištenjem računalnih i drugih komunikacijskih mreža i koji obuhvaća sve oblike poslovnih transakcija ili razmjene informacija koje se izvode elektroničkim putem, odnosno korištenjem ICT tehnologije (Ćerić, Vlatko: *Informacijska tehnologija u poslovanju*, 2005., Element, str. 57.). Za elektronička plaćanja v. i Maurović, Ljiljana i Kandžija, Vinko: *Elektroničko plaćanje – moderan dodatak tradicionalnom sustavu plaćanja*, *Računovodstvo, revizija i financije*, 2005., 15(11).
- 19 Vidjeti *infra* str. 8.

prijenosa s računa na račun u okviru tzv. e-bankinga<sup>20</sup>. I samo terećenje, tj. umanjeње salda, računa i prenošenje novčanih sredstava tako da u konačnici bude odobren, tj. uvećan saldo, računa primatelja podrazumijeva postojanje i funkcioniranje informatičkih sustava platiteljevog i primateljevog pružatelja platnih usluga i njihovu komunikaciju uz pomoć elektroničkih komunikacijskih sredstava. To su razlozi zbog kojih se u naslovu rada spominje provođenje elektroničkih plaćanja. Istovremeno kad bi se rabio rječnik ZPLPR rad bi bio naslovljen kao odgovornost pružatelja platnih usluga za izvršenje platnih transakcija.

(Pravna) odgovornost u teoriji se definira kao „suprotnost, protuteža, korelacija, naličje zahtjeva za ostvarenjem subjektivnog prava i, jednako kao što nema subjektivnog prava bez obaveze (*i vice versa*), tako nema ni zahtjeva bez odgovornosti, odnosno odgovornosti ako nema zahtjeva.“<sup>21</sup> Pritom se ističe da „analogno mogućnosti postojanja subjektivnog prava bez pripadajućeg mu zahtjeva, može postojati obveza bez odgovornosti i to će biti uvijek kad aktivna strana ima samo subjektivno pravo, ali ne i zahtjev.“<sup>22</sup> Odgovornost se definira i kao „pravni položaj subjekta koji je učinio delikt, tj. koji je učinio protupravnu radnju s krivnjom (u slučajevima objektivne odgovornosti bez krivnje), i koji zbog toga treba biti kažnjen onako kako određuje sankcija pravne norme“<sup>23, 24</sup>. Istovremeno, kad se promatra sadržaj radova u čijem je naslovu pojam odgovornosti, može se uočiti da se pod tim pojmom najčešće podrazumijevaju pravne posljedice - najčešće negativne odnosno štetne - protupravnog ponašanja, bilo da se radi o ponašanju koje je izravno protivno određenoj normi sadržanoj u propisu ili o ponašanju koje je protivno obvezi preuzetoj pravnim poslom, tj. o zakašnjenju, neispunjenju ili neurednom ispunjenju obveze čiji neposredni pravni temelj je pravni posao<sup>25</sup>.

20 O ovim uređajima detaljnije v. niže.

21 Slakoper, Zvonimir - Gorenc, Vilim – Bukovac Puvača Maja: Obvezno pravo – opći dio – sklapanje, promjene i prestanak ugovora, Novi informator, Zagreb, 2009. (u daljnjem tekstu: Obvezno pravo – opći dio), str. 154.

22 Obvezno pravo – opći dio, str. 154. i 155.

23 Visković, Nikola: Teorija države i prava, Birotehnika, 2001., str. 166. Također se ističe, kako pravna odgovornost ne postoji prije nego što se pravomoćno utvrdi odgovornost osumnjičenika, ili tuženika, ili okrivljenika (pretpostavka nevinosti). Pritom se daje prednost shvaćanju subjektivne odgovornosti, s izuzetkom objektivne odgovornosti.

24 Tako niti u općem pravnom rječniku (Vidaković Mukić, Marta: Opći pravni rječnik, Narodne novine, Zagreb 2006. str. 671. – 680.) nema opće definicije odgovornosti, već se spominje posebno regulirana izvanugovorna odgovornost, ugovorna odgovornost, odgovornost na temelju pravednosti, objektivna i subjektivna odgovornost, odgovornost brodarara, odgovornost članova uprave trgovačkog društva, odgovornost u cestovnom prijevozu, odgovornost u međunarodnom kaznenom pravu, odgovornost u zračnom prijevozu, odgovornost u željezničkom prijevozu, odgovornost za drugoga, odgovornost za kazneno djelo počinjeno po zapovijedi nadređenoga, odgovornost za nedostatke činidbe, odgovornost za nedostatke stvari, odgovornost za štetu i odgovornost zbog mana stvari.

25 U prvom slučaju radi se o zakašnjenju, neispunjenju ili neurednom ispunjenju obveza koje postoje *ex lege*, a u drugom o zakašnjenju, neispunjenju ili neurednom ispunjenju obveza koje postoje *ex contractu*.

Polazeći od navedenog, pod odgovornošću banaka odnosno pružatelja platnih usluga za provođenje elektroničkog plaćanja podrazumijevat ćemo pravne posljedice zakašnjenja, neispunjenja i neurednog ispunjenja obveze provođenja elektroničkog plaćanja, tj. izvršenja platne transakcije – banke, tj. pružatelja platnih usluga prema korisnicima. Budući da banka platitelja odgovara platitelju, a banka primatelja odgovara primatelju, bit će obuhvaćene odgovornosti banke u oba odnosa. Za lakše razumijevanje složene i specifične materije kojom se bavi ovaj rad nužno je prvo iscrpnije prikazati činjenične i pravne okolnosti u vezi s nastankom obveza pružatelja, njihov nastanak, točan sadržaj tih obveza, izvore prava i druga relevantna pitanja.

### **3. ČINJENIČNO STANJE KOJE PRETHODI NASTANKU OBVEZE PROVOĐENJA PLAĆANJA**

Prije trenutka sklapanja ugovora postoje osobe korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga. Korisnik može biti bilo koja osoba - fizička ili pravna, ali njegov pravni položaj ovisit će o tome je li on trgovac ili potrošač, jer sažeto govoreći, ZPLPR u određenoj mjeri drukčije uređuje i dopušta drukčije ugovorno uređenje pravnog položaja trgovca od pravnog položaja potrošača. Na odnose s potrošačima primjenjuje se i Zakon o zaštiti potrošača,<sup>26</sup> a ZOO od trgovaca zahtijeva veći stupanj pozornosti i drukčije postavlja hijerarhiju izvora prava koji se primjenjuju na trgovačke ugovore u odnosu na one koji nemaju takav karakter<sup>27</sup>. Korisnik je ujedno osoba koja ima interes za obavljanje određenog plaćanja odnosno za plaćanje određene svote novca i zbog toga će redovito upravo on inicirati kontakt i sklapanje ugovora s pružateljem platnih usluga. Pružatelj je pravna osoba koja se ovlašteno bavi obavljanjem platnih transakcija kao dijelom svojeg predmeta poslovanja, pa je očito da ima svojstvo trgovca. On je unaprijed

26 NN 41/14. Prema izričitoj odredbi čl. 6 st. 1. ZPLPR-a „na odnose između korisnika platnih usluga koji su potrošači i pružatelja platnih usluga koji nisu uređeni ovim Zakonom, primjenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača osim odredbi članka 58., članka 59. podstavka 1. i 2., članka 60. podstavka 2., 3., 6. i 7. i članka 61. podstavka 1. Zakona o zaštiti potrošača“.

27 Prema odredbi čl. 10. st. 1. ZOO-a trgovci su dužni postupati s pozornošću dobrog gospodarstvenika, ponekad s još zahtjevnijom pozornošću dobrog stručnjaka, a nikad s manje zahtjevnom pozornošću dobrog domaćina. Kad korisnik ima svojstvo trgovca, ugovor između njega i pružatelja imaće karakter trgovačkog ugovora jer i pružatelj platnih usluga imaju svojstvo trgovca i ugovor sklapa u obavljanju svoje djelatnosti, a korisnik u vezi s obavljanjem svoje djelatnosti, pa su ispunjene i subjektivne i objektivne pretpostavke iz čl. 14. st. 2. ZOO-a, nužne za takav karakter ugovora. To će dovesti do prvenstvene primjene prakse koju su međusobno razvili i trgovačkih običaja, umjesto dispozitivnih odredbi ZOO-a, na njihov ugovor. Ako ugovor nema trgovački karakter na nj će se u prvom redu primjenjivati odredbe ZOO, a običaji samo ako su njihovu primjenu strane ugovorile ili je ona zakonom propisana (čl. 12. ZOO). Podrobnije v. Gorenc, Vilim (ur.): Komentar Zakona o obveznim odnosima, Narodne novine, Zagreb, 2014. (dalje: Komentar ZOO-a), s. 26. i dalje.



pripremio opće uvjete poslovanja odnosno ugovora u bilo kojem od mogućih oblika<sup>28</sup> i s budućim suugovarateljima ne pregovara o odredbama budućih ugovora, nego sklapanje ugovora uvjetuje prihvaćanjem svih predloženih ugovornih odredbi drugog suugovaratelja. Dakle, ugovori se u pravilu sklapaju adhezijski.

Pružatelj raspolaže elektorničkom informatičkom i komunikacijskom tehnologijom odnosno sredstvima kojima elektronički komunicira s drugim pružateljima i korisnicima i kojima obavlja platne transakcije. Posebno treba spomenuti bankomate, EFT POS sustave i uređaje i sredstva potrebna za komunikaciju putem računalnih mreža, koje stavlja na raspolaganje korisnicima, kao bi ih rabili za davanje naloga za prijenos novčanih sredstava trećima ili isplatu njima samima.

Bankomat<sup>29</sup> je uređaj elektronički povezan sa središnjim informatičkim sustavom banke, kojim se prvenstveno izdaje gotov novac, a sve se više koristi i za obavljanje drugih funkcija - polaganje depozita, upit u stanje računa, transfer sredstava s računa na račun u okviru banke, plaćanje raznih računa, korištenje kredita u okviru dopuštenog limita, kupovina prepaid bonova i sl., a sve to bez sudjelovanja ljudi (bankovnih djelatnika) pri obavljanju navedenih transakcija. Za pristup funkcijama bankomata, tj. za uspostavu komunikacije s bankom i obavljanje platnih transakcija, od korisnika se zahtijeva unos platne kartice te autorizacija<sup>30</sup> PIN-om<sup>31</sup>.

EFT POS<sup>32</sup> sustavi su elektronički sustavi plaćanja koji podrazumijevaju postojanje terminala odnosno uređaja na prodajnom mjestu i elektroničku vezu tih uređaja s informatičkim sustavom banaka odnosno mrežom i bazama podataka banaka. Provlačenjem odnosno umetanjem platne kartice u POS terminal on očitava magnetnu traku odnosno čip platne kartice, time se identificira bankovni račun uz koji je platna kartica povezana, a zahvaljujući elektroničkoj vezi s mrežom i bazama podataka banaka odmah se provjerava stanje na računu korisnika i utvrđuje postoje li na računu novčana sredstva nužna za traženu platnu transakciju. Ako postoje, unos PIN-a ili potpis korisnika platne kartice na računu koji je ispisao POS terminal, omogućuje provođenje te platne transakcije tj. prijenos određene svote novca s računa korisnika platne kartice.

28 Iz čl. 295. st. 1. ZOO-a proizlazi da su „opći uvjeti ... ugovorne odredbe ... bilo da su sadržani u formularnom (tipskom) ugovoru, bilo da se na njih ugovor poziva.“, a u praksi su češći slučajevi da se unaprijed pripremljene ugovorne odredbe zbog opsežnosti nalaze u zasebnoj brošuri u materijalnom ili/i elektroničkom obliku, imenovanoj kao opći uvjeti.

29 ATM – Automated Teller Machine

30 U radu se djelomično slijedi terminologija ZPLPR koja vrvi anglicizmima, odstupanjima od standarda hrvatskoga pravnog izražavanja i nomotehničkim nedostacima po uzoru na Direktivu 2007/64/EZ o uslugama platnog prometa na unutarnjem tržištu, SL EU L 319 od 5. prosinca 2007., koja je ZPLPR-om transponirana u hrvatsko zakonodavstvo. „Autorizacija“ je samo jedan od tih nepotrebnih anglicizama.

31 O karticama i autorizaciji PIN-om v. niže

32 Electronic Fund Transfer at Point of Sale (elektronički prijenos sredstava na mjestu prodaje).



I uporaba bankomata i uporaba EFT POS sustava podrazumijevaju postojanje tehničkog sredstva s elektroničkim komponentama koje ZPLPR naziva platna kartica,<sup>33</sup> a u svakodnevnom govoru se naziva „debitna“ kartica<sup>34</sup>.

Elektroničko bankarstvo tj. tzv. e-banking<sup>35</sup> podrazumijeva postojanje računala koje se računalnom mrežom može povezati s informatičkim sustavom banke te – kad je veza uspostavljena – u svako doba omogućuje korisniku platnih usluga izravan uvid u stanje njegova računa ili njegovih računa, davanje naloga za obavljanje platnih transakcija i poduzimanje svega drugog što omogućuje informatički sustav neke banke odnosno ta banka (npr. sklapanje ugovora o oročenom depozitu, sklapanje ugovora o trajnom nalogu, kupnju GSM prepaid bonova, kupnju, prodaju i zamjenu udjela u investicijskim fondovima). Ono podrazumijeva i postojanje tehničkog sredstva ili postupaka kojima korisnik poduzima navedene radnje<sup>36</sup>. Primjer takvog tehničkog sredstva je tzv. „token“. Osim pomoću računala i računalne mreže veza s bankom može se uspostaviti i sve navedeno obavljati, putem pokretnih tzv. pametnih telefona.

Između korisnika i pružatelja moći će nastati jednokratni odnos, tj. odnos u vezi s obavljanjem jednog određenog plaćanja, ili trajniji odnos. Već više desetljeća po sklapanju ugovora o radu poslodavci od zaposlenika traže broj njihova tekućeg računa, kako bi im na taj račun isplaćivali plaću. To podrazumijeva da su, u ovom primjeru, zaposlenici s nekom bankom sklopili ugovor o bankarskom tekućem računu<sup>37</sup> i da je time nastala obveza banke da toj osobi otvori račun i preko njega prima uplate i obavlja isplate<sup>38</sup>. Nadalje u tom primjeru, poslodavac će biti platitelj,

33 Prema čl. 2. st. 1. t. 35. ZPLPR-a „*»platna kartica«* jest sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju“. Ovdje se prihvatnim uređajem naziva terminal odnosno uređaj na prodajnom mjestu, koji je dio EFT POS sustava i u koji se umeće platna kartica radi obavljanja plaćanja prodavatelju prijenosom novčanih sredstava na teret računa korisnika.

34 Anglizmom „debitna“ ističe se kako se ne radi o kreditnoj kartici koja podrazumijeva odgođeno plaćanje, nego o kartici čijom uporabom u svrhu plaćanja se odmah izravno tereti odnosno zadužuje račun platitelja

35 Prema Apathy, Peter/Iro, Gert Michael/Koziol, Helmut (Hrsg): *Oesterreichisches Bankvertragsrecht*, Band III, 2. izd., Springer Vienna, 1987., str. 146. i dalje elektroničko bankarstvo treba podijeliti na online-banking, Internet-banking i mobile banking. Ključna razlika između prvog i drugog bila bi u tome što se u prvom slučaju radi o obavljanju transakcija putem zatvorenih mreža (intraneta), a u drugom isključivo putem interneta. Oboje podrazumijeva da su terminali koji omogućuju komunikaciju na određenom mjestu, dok mobile banking da se oni mogu pomicati (npr. pokretni telefon).

36 Rječnikom ZPLPR-a radi se o platnom instrumentu koji je – prema čl. 2. st. 1. t. 22. ZPLPR-a „svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje“. Personaliziranost sredstva znači da su uz instrument vezana personalizirana sigurnosna obilježja, tj. obilježja koja moraju biti dostupna samo korisniku. Primjer toga su debitne kartice i tokeni s PIN-om.

37 Čl. 1007. – čl. 1015. ZOO-a. Podrobnije v. Komentar ZOO-a, str. 1642. – 1655.

38 Ove bančine obveze su u pojmu ugovora o bankarskom tekućem računu iz čl. 1007. ZOO-a: „Ugovorom o bankarskom tekućem računu banka se obvezuje nekoj osobi otvoriti poseban račun i preko njega primiti uplate i obavljati isplate....“

a zaposlenik primatelj plaćanja. Ali kako obveza banke nije samo da preko računa prima uplate, nego i obavlja isplate, imatelj računa redovito će koristiti svoj račun i tako da pomoću njega obavlja plaćanja trećim osobama i očito je da će tada on biti platitelj, a treće osobe primatelji plaćanja. Uz to on će banci nalagati i isplate njemu samom. Kako ugovor o bankarskom tekućem računu može biti sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, njegovim sklapanjem uspostavlja se trajniji odnos. Jednokratni odnosi nastaju, primjerice, kad platitelj u svrhu jednoga određenog plaćanja pružatelju preda<sup>39</sup> obrazac naloga za plaćanje<sup>40</sup> i gotov novac u svoti koju plaća, a ovaj to prihvati.

## **4. NASTANAK I SADRŽAJ OBVEZA BANKE**

### **4.1. Sklapanje ugovora i primjena izvora prava**

Postojanje obveze provođenja plaćanja svakako je pretpostavka odgovornosti pružatelja platnih usluga, pa je prvo potrebno promotriti nastanak i točan sadržaj te obveze. Pravni temelj ove obveze je ugovor čiji predmet može biti točno određeno pojedinačno plaćanje, ili rječnikom ZPLPR-a buduće izvršenje platnih transakcija, pri čemu može biti ugovoreno otvaranje i vođenje računa za plaćanje<sup>41</sup>. Prvi ugovor ZPLPR naziva ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji<sup>42</sup>, drugi okvirnim ugovorom, a oba ugovora obuhvaćena su pojmom ugovora o platnim uslugama<sup>43</sup>. Shodno definiciji okvirnog ugovora, moglo bi se zaključiti da je

39 Podrazumijeva se da predaja zaposleniku pružatelja ima učinak predaje pružatelju, a zaposlenika redovito treba uzeti kao punomoćnika po zaposlenju iz čl. 43. st. 1. Zakona o trgovačkim društvima, NN 111/93, 34/99, 121/99, 118/03, 146/08, 137/09, 111/12, 68/13 i 110/15 (dalje: ZTD)

40 Nalog za provođenje plaćanja redovito se daje pomoću obrasca s rubrikama u koje se upisuju osobni identifikacijski podaci o platitelju i primatelju plaćanja, svota plaćanja u određenoj valuti, svrha plaćanja i tzv. IBAN (International Bank Account Number) odnosno – rječnikom ZPLPR – „jedinstvena identifikacijska oznaka“ koja je „kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji“ (čl. 2. st. 1. t. 18. ZPLPR-a), koja sadrži broj računa banke i korisnika. Primjer takvog obrasca vidjeti na Hrvatska udruga banka, [www.hub.hr](http://www.hub.hr), 10. 11. 2015.

41 Vođenje računa sastoji se u primanju uplata u korist i obavljanju isplata na teret računa, knjiženju istih, saldiranju i obavješćivanju imatelja računa o uplatama, isplata i saldu računa. O tome podrobnije vidjeti Bankovni i financijski ugovori, str. 701. – 717. U bitnom identično u vezi s okvirnim ugovorom u njemačkom pravu Palandt: Buergerliches Gesetzbuch, 74. Izdanje (dalje: Palandt), str. 1156. i dalje.

42 Iako ni engleski niti njemački tekstovi te Direktive ne govore o „ugovoru“, nego engleski govori o „jednokratnim platnim transakcijama“, a njemački još jednostavnije o pojedinačnim plaćanjima (naziv Glave II i tekst čl. 35. st. 1. Direktive 2007/64/EZ), njemački Građanski zakonik (dalje: BGB) u par. 675f st. 1. rabi izraz „ugovor o pojedinačnom plaćanju“ („Einzelzahlungsvertrag“)

43 Taj pojam koriste čl. 2. st. 8., st. 12. i st. 23., ZPLPR-a.

razlika između ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji i okvirnog ugovora u „budućem“ izvršenju platnih transakcija. Međutim, i za obavljanje jednokratnih platnih transakcija potrebno je prethodno sklapanje ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji kojim se uređuje buduće izvršenje, te je očito da razlika između navedenih ugovora nije u budućem izvršenju platnih transakcija, već u samim transakcijama na koje se ugovor odnosi.

ZPLPR ne uređuje iscrpno navedene ugovore, pa se iz odredbi ovog Zakona samo može zaključiti da se radi o dvostrano obveznim ugovorima<sup>44</sup>, koji su bitni sastojci tih ugovora, te neka prava i obveze ugovornih strana, dok u dijelu kojim pravni odnos nije posebno reguliran valja primijeniti opće odredbe ZOO-a. Na to izričito upućuje i sam ZPLPR tako što određuje da se „na odnose između pružatelja platnih usluga i korisnika platnih usluga koji nisu uređeni ..., primjenjuju ... odredbe zakona kojim se uređuju obvezni odnosi“<sup>45</sup>. Osim općih odredbi ZOO-a na ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji treba primijeniti i odredbe o ugovoru o nalogu, pri čemu položaj platitelja odgovara položaju nalogodavca, a položaj pružatelja položaju nalogoprimca<sup>46</sup>. Okvirni ugovor kojim je ugovoreno i otvaranje i vođenje računa – a ne samo buduće izvršenje platnih transakcija – odgovara ugovoru o bankovnom tekućem računu odnosno žiro ugovoru<sup>47</sup>, pri čemu položaj korisnika odgovara položaju položitelja (deponenta), a položaj pružatelja položaju banke<sup>48</sup>. Ali i ovdje su prisutne odredbe o ugovoru o nalogu i to tako što „banka odgovara za izvršenje naloga položitelja prema pravilima ugovora o nalogu“<sup>49</sup>.

Pružatelji redovito imaju opće uvjete poslovanja (ugovora) koji iscrpno i podrobno uređuju prava i obveze ugovornih strana, a odredbe ZOO pretežno su dispozitivne, pa će stoga ugovorni odnos u pretežnoj mjeri biti uređen općim uvjetima pružatelja platnih usluga. No, za to je potrebno ispunjenje pretpostavki primjene općih uvjeta. Pri sklapanju okvirnog ugovora strane redovito potpisuju

44 Za banku nastaje najmanje obveza banke da provede plaćanje odnosno platnu transakciju, a za korisnika najmanje obveza da za to plati naknadu.

45 Čl. 6. st. 2. ZPLPR-a.

46 Tako Slakoper, Zvonimir: Okvirni ugovor (o platnim uslugama) i ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, *Hrvatska pravna revija*, 5/2015, str. 37. – 38., a važnost ugovora o nalogu za platni promet ističe i Koziol, Helmut – Bydlinski, Peter – Bollenberger, Raimund (hrsg.): *ABGB Kommentar*, 2. Izd., str. 1064. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji u dijelu domaće literature naziva se „pojedinačni ugovor o doznaci“ (Miladin, Petar: *Privatnopravno uređenje platnog prometa od 1. siječnja 2011.*, u *Zbornik Susreta pravnika Opatija*, 2010., str. 5.)

47 U poredbenom pravu se za ugovor koji u vrlo značajnom dijelu odgovara ugovoru o bankarskom tekućem računu rabi izraz žiro ugovor. V. npr. Apathy/Iro/Koziol (Hrsg): *Oesterreichisches Bankvertragsrecht*, Band III, 2. izdanje, str. 20., Avancini, Peter – Iro, Gert M. – Koziol, Helmut: *Oesterreichisches Bankvertragsrecht*, Bd. I, 1987., str. 324., Palandt, str. 1153. U domaćoj literaturi tako Miladin, Petar: *Plaćanje doznakom (doktorska disertacija)*, 2004., str. 13.

48 Ibid.

49 Čl. 1012. st. 1. ZOO-a. Radi se o nalogu položitelja za prijenos novčanih sredstava s njegova računa na račun primatelja plaćanja ili o nalogu za isplatu tzv. gotovog novca, tj. novčanica ili/i kovanog novca na teret njegova računa

ispravu naslovljenu kao ugovor, koja sadrži barem objektivno bitne sastojke ugovora, a često i navod da se na ugovor primjenjuju opći uvjeti (poslovanja odnosno ugovora) pružatelja i tada će valjane odredbe općih uvjeta<sup>50</sup> biti sastavni dio ugovora<sup>51</sup>, a ugovorni odnos u daleko pretežnoj mjeri uređen upravo općim uvjetima<sup>52</sup>. Kad taj navod isprava ne sadrži postoji vjerojatnost da se opći uvjeti ne primjenjuju, a ta vjerojatnost naročito postoji glede ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji. Ona postoji zato što se ovaj ugovor najčešće sklapa radnjama pružanja uplatnice i svote plaćanja od strane platitelja i preuzimanjem istih od pružatelja, pri čemu strane ni usmeno ni pisano riječima ne određuju sadržaj ugovora, te nema potpisane isprave s navodom o primjeni općih uvjeta s posljedicom nužnosti platiteljevog znanja za opće uvjete kao pretpostavkom njihove primjene<sup>53</sup>. Dapače, rijetko uopće razmjenjuju kakve misli ili postavljaju pitanja odnosno daju odgovore u vezi s poslom koji obavljaju.

Na mogućnost strana da valjano same odrede sadržaj ugovora utječe i okolnost što je ZPLPR propis javnog prava, pa su njegove odredbe načelno prisilne. Na sadržaj ugovora to ima dvojaki učinak: ništetnost ugovornih odredbi suprotnih odredbama ZPLPR-a i stupanje odredbi ZPLPR-a na mjesto ništetnih ugovornih odredbi.

Osim ZPLPR-a, ZOO-a i ZZP treba spomenuti i propise koji su u vezi s pojedinim elementima prisutnim kod provođenja elektroničkih plaćanja. To su Zakon o elektroničkoj ispravi<sup>54</sup>, Zakon o elektroničkoj trgovini<sup>55</sup>, Zakon o elektroničkom potpisu<sup>56</sup> i Zakon o elektroničkim komunikacijama<sup>57</sup>. Treba ih spomenuti zato što se u svezi s provođenjem elektroničkih plaćanja – primjerice – pojavljuju elektroničke isprave i elektronički potpisi. Samo ih spominjemo zato što bi uključivanje pitanja koja su povezana s tim propisima značajno premašivalo prihvatljivi opseg rada, a istovremeno izravno značajnije ne utječu na odgovornost za provođenje elektroničkih plaćanja.

50 Odredbe općih uvjeta ugovora koje su suprotne načelu savjesnosti i poštenja i koje su pro-uzročile očiglednu neravnopravnost u pravima i obvezama strana na štetu suugovaratelja sastavljača ili ugrožavaju postizanje svrhe sklopljenog ugovora su ništetne, čak i ako su opći uvjeti koji ih sadržavaju odobreni od nadležnog tijela (čl. 296. st. 1. ZOO-a.). Podrobnije v. Komentar ZOO-a, str. 462. i dalje.

51 Smatramo da izričit pristanak na primjenu općih uvjeta – npr. potpisom teksta koji navodi da se oni primjenjuju - uvijek dovodi do primjene njihovih valjanih odredbi. Ako takvog pristanka nema, potrebno je dokazati da je suugovaratelj imatelja općih uvjeta inače znao ili morao znati za njih, jer to zahtijeva čl. 295. st. 5. ZOO-a.

52 Ova okolnost značajno ograničava mogućnost precizne i iscrpne analize odnosa i ograničava je na analizu iz perspektive ZOO-a i ZPLPR-a.

53 Prema odredbi čl. 295. st. 5. ZOO-a „opći uvjeti obvezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u vrijeme sklapanja ugovora“.

54 NN 150/05.

55 NN 173/03, 67/08, 36/09, 130/11 i 30/14.

56 NN 10/02, 80/08 i 30/14.

57 NN 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13.

#### 4.2. Obveza provođenja plaćanja

Ugovaranje jednokratne platne transakcije moguće je samo kad platitelj želi platiti određenom primatelju ili uvećati saldo vlastitog računa tako što će predati gotov novac tj. novčanice i kovani novac pružatelju platnih usluga, a pružatelj će primljenu svotu prenijeti u korist računa primatelja<sup>58</sup>. Dakle, ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji pružatelj se obvezuje korisniku da će obaviti jednu platnu transakciju, tj. provesti jedno određeno plaćanje i to je jedina obveza pružatelja relevantna za ovaj rad. Okvirnim ugovorom pružatelj platnih usluga preuzima više obveza, ali je prijenos novčanih svota primateljima – tj. provođenje plaćanja - po nalogu korisnika jedna od njegovih obveza koje nastaju i temeljem tog ugovora. Obveza prijenosa novčane svote primatelju – bilo temeljem ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili temeljem okvirnog ugovora i naloga danog u okviru tog ugovora<sup>59</sup> - podrazumijeva da moraju biti određeni barem svota novca u određenoj valuti i osoba koja je primatelj te svote.

Budući da se radi o prijenosu na račun primatelja – kod njegovog pružatelja platnih usluga – glavni element nužan za prijenos upravo određenom primatelju u svakodnevnom govoru naziva se IBAN, a rječnikom ZPLPR-a „jedinstvena identifikacijska oznaka“<sup>60</sup>. Ona predstavlja glavni element zato što će prijenos iz neizbježnih tehničkih razloga biti obavljen na račun obuhvaćen tom oznakom neovisno o tome radi li se o računu osobe u nalogu navedene kao primatelj ili o računu treće osobe. Upravo zbog toga se smatra da je nalog izvršen uredno u odnosu

58 Plaćanje prijenosom novčanih sredstava s računa platitelja nužno podrazumijeva postojanje okvirnog ugovora, pa je opisana situacija jedina moguća situacija u kojoj se sklapa ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji. Za takvo plaćanje ZPLPR – u čl. 3. st. 3. al. 3 – rabi izraz „kreditni transfer“, a već od donošenja prvobitnog ZOO-a 1978. godine – uključujući čl. 318. st. 1. tog Zakona - za isto se rabi jednostavan domaći izraz „doznaka“. Ona se može definirati kao „plaćanje prijenosom novčanog potraživanja na određeni račun vjerovnika u banci“ (Rječnik trgovačkog prava, Zagreb, 1997., str. 74.), a podrobnije o njoj v. Miladin, Petar: Plaćanje doznakom (doktorska disertacija), 2004.

59 Kod ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji nalog je sadržan već u samom ugovoru kao ugovoru o nalogu, dok se okvirnim ugovorom pružatelj, između ostalog, obvezuje obavljati platne transakcije po nalogu korisnika, pa pojedina obveza provođenja plaćanja određene novčane svote ne nastaje sklapanjem ugovora, nego korisnikovim davanjem pojedinog naloga. Nalog za doznaku može se ocijeniti kao korisnikova uputa pružatelju da za njegov račun „ispuni nešto određenoj trećoj osobi, primatelju upute“ (čl. 130. ZOO-a) „“, pri čemu se može podrazumijevati da samim davanjem upute korisnik ujedno – izriječno ili implicite – ovlašćuje primatelja upute „da to ispunjenje primi u svoje ime“ (ibid.), pa između korisnika i pružatelja postoji i odnos uputitelja i upućenika kod asignacije. Kako korisnik prema pružatelju ima tražbinu, a pružatelj dug prema korisniku, u visini svote posljednjeg salda korisnikova računa, može se reći kako je nalog za doznaku, odnosno uputa „izdana na temelju upućenikova duga uputitelju“ (čl. 140. st. 2. ZOO-a) pa je pružatelj i kao upućenik dužan ispuniti uputu „do iznosa...duga“ (ibid.) prema uputitelju tj. korisniku. Provođenjem doznake tj. ispunjenjem upute pružatelj tj. upućenik „se u istoj mjeri oslobađa svog duga prema uputitelju“ (čl. 140. st. 3. ZOO-a). Ove odnose kao asignaciju vidi i Basler Kommentar, str. 2473.

60 V. bilješku 39.

na primatelja, ako je izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom, a ako je korisnik naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku – tj. onu koja se ne odnosi na račun osobe u nalogu navedene kao primatelj – pružatelj ne odgovara za neispunjenje ili neuredno ispunjenje obveze prijenosa glede osobe primatelja i to čak i kad je korisnik pružatelju dao i druge podatke o osobi primatelja plaćanja<sup>61</sup>. S obzirom na ovo može se zaključiti da je ugovorna obveza pružatelja prenijeti određenu novčanu svotu na račun obuhvaćen jedinstvenom identifikacijskom oznakom, pa će ona biti ispunjena i ispunjenjem prestati kad to učini. Trenutak ispunjenja je trenutak kad svotu čiji je prijenos naložen i u toj valuti primi pružatelj platnih usluga primatelja identificiranog jedinstvenom identifikacijskom oznakom<sup>62</sup>.

Za određivanje točnog trenutka nastanka pružateljeve obveze provođenja plaćanja važni su pojmovi naloga i autorizacije. S obzirom na to da ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji odgovara ugovoru o nalogu trenutak sklapanja ugovora odgovara trenutku nalagodavčevog davanja naloga za provođenje plaćanja<sup>63</sup>, dok kod okvirnog ugovora to nije slučaj, jer se njime uređuje buduće

61 To izričito određuju čl. 49. st. 1., st. 2. i st. 5. ZPLPR-a. Drugi podatci, tj. ime i prezime, adresa i mjesto osobe primatelja – redovito su navedeni u odgovarajućoj rubrici obrasca naloga za plaćanje, bilo da se radi o materijalnom obrascu ili o obrascu u elektroničkom obliku koji se rabi u internet bankarstvu.

62 To proizlazi iz odredbe čl. 47. st. 3. ZPLPR-a prema kojem „ako platitelj pružatelj platnih usluga dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa člankom 43. ovog Zakona i nalogom za plaćanje, za izvršenje platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, i to primatelju plaćanja.“ Makar odredba ne kaže izričito da u opisanoj situaciji pružatelj platnih usluga platitelja ne odgovara, očito je da ona to podrazumijeva. Zaključak da je platitelj pružatelj platnih usluga ispunio obvezu prijenosa u trenutku kad je odobren račun primateljov pružatelja platnih usluga, tj. kad je primatelj pružatelj platnih usluga primio ugovorenu svotu proizlazi i iz čl. 43. st. 1. ZPLPR-a prema kojem „platitelj pružatelj platnih usluga dužan je kod nacionalnih platnih transakcija u službenoj valuti Republike Hrvatske osigurati da račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja bude odobren za iznos platne transakcije...“. Budući da platitelj pružatelj platitelju odgovara za radnje kojima se provodi plaćanje do trenutka odobrenja računa primateljovog pružatelja, te da primatelj pružatelj odgovara samo primatelju, a ne i platitelju, između platitelja i primateljovog pružatelja ne postoji pravni odnos. Ugovorni očito, jer između njih nije sklopljen ugovor, a prema odluci VSRH Revt 43/2010 od 4. srpnja 2012. ni odnos stjecanja bez osnove niti izvanugovorna odgovornost za štetu. Odluka je donesena u sporu u kojem je platitelj od I. tužene njegove banke i II. tužene banke primatelja zahtijevao povrat određene svote isplaćene na temelju pogrešno upućenog naloga njegovoj banci, a VSRH je konstatirao kako „nije sporno da nema stjecanja bez osnove na strani II. Tuženika“ i kako „ne može biti riječ o ugovornoj odgovornosti u odnosu na II. tuženika budući da tužitelj s II. tuženikom ne nalazi u ugovornom odnosu te II. tuženiku nije davao niti je mogao davati bilo kakve naloge“. Osim toga „teoretski bi u obzir mogla doći samo izvanugovorna (deliktna) odgovornost II. tuženika, a revizijski sud ne nalazi u čemu bi se ogledala takva odgovornost banke – II. tuženika u odnosu na tužitelja zbog pogrešno upućenog naloga kojeg je dao (I tuženoj svojoj banci – op. a.) niti je tužitelj u tom pravcu dokazao postojanje pravno relevantnih činjenica odnosno pretpostavki deliktne odgovornosti

63 Nalog za plaćanje definiran je čl. 2. st. 1. t. 19. ZPLPR-a kao „instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne



izvršenje platnih transakcija. Imajući u vidu i da taj ugovor odgovara ugovoru o bankarskom tekućem računu, te da je banka (pružatelj) novčanim sredstvima na računu položitelja raspoloživa na njegov nalog, ovdje obveza provođenja plaćanja nastaje bančinim primanjem određenog naloga<sup>64</sup>.

ZPLPR zasebno spominje i posebno uređuje „autorizaciju platnih transakcija“<sup>65</sup>, što je izraz koji predstavlja doslovan prijevod izvornog teksta Direktive s engleskog jezika uz korištenje latinizma umjesto hrvatskoga pravnog nazivlja. Smatramo kako bi u duhu hrvatskoga jezika<sup>66</sup> i pravne terminologije „autorizaciju platnih transakcija“ trebalo „prevesti“ kao odobrenje polaganja, podizanja ili prijenosa novčanih sredstava odnosno kao odobrenje (provođenja) plaćanja<sup>67</sup>. Stoga će se dalje rabiti izraz odobrenje.

Da bi se platna transakcija smatrala odobrenom potrebno je da platitelj dade suglasnost za izvršenje te transakcije ili da odobri izvršenje niza platnih transakcija, čiji je dio i ta platna transakcija.<sup>68</sup> Način davanja suglasnosti uređuje se ugovorom između platitelja i pružatelja platnih usluga,<sup>69</sup> pa tako suglasnost platitelja mora biti dana u obliku ugovorenog između njih, a ako pružatelj platnih usluga suglasnost nije dobio u navedenom obliku smatrat će se da odobrenje nije ni dano<sup>70</sup>. Unatoč tome kod jednokratnih platnih transakcija tehnika sklapanja ugovora redovito isključuje ugovaranje načina davanja suglasnosti, pa se može uzeti da je suglasnost

---

transakcije“. Budući da izraz instrukcija sadržajno i jezično u hrvatskom jeziku i hrvatskoj pravnoj terminologiji odgovara nalogu, dalje će se rabiti izraz nalog. Oblik davanja naloga nije propisan pa se može dati u bilo kojem obliku odnosno na bilo koji način na koji se može valjano očitovati volja, ako između strana ne bi bilo ugovoreno drukčije. Kod ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji platitelj to u pravilu čini radnjama ili riječima, a kod okvirnog ugovora u pravilu pomoću platnih instrumenata, primjerice debitnih kartica i tokena i elektroničkih veza s bankama.

64 Prema ZPLPR-u radi se upravo o trenutku primanja, a ne trenutku davanja, naloga jer rok za izvršenje prema čl. 43. st. 1. ZPLPR-a teče od primanja naloga. Nalozi se kod okvirnog ugovora redovito daju pomoću platnih instrumenata uključujući i platne kartice, iako se mogu davati i predajom, primjerice, odgovarajućeg obrasca kao kod jednokratnih platnih transakcija.

65 Glava III., Poglavlje 2. ZPLPR-a.

66 Klaić, Bratoljub: Rječnik stranih riječi, Matica hrvatska, Zagreb, 1979., str. 126.

67 Slakoper, Zvonimir: Ugovori u (Zakonu o) platnom prometu općenito, Hrvatska pravna revija, 4/2015, str. 8.

68 Čl. 29. st. 1. ZPLPR-a.

69 Čl. 29. st. 5. ZPLPR-a. Odredba par. 675j njemačkoga BGB – koja uređuje isto pitanje – izričito navodi kako se strane mogu suglasiti da se odobrenje daje pomoću platnog instrumenta koji omogućuje identifikaciju. To je prisutno i u domaćoj praksi gdje se odobrenje daje pomoću platnih kartica i platnih instrumenata s osobnim sigurnosnim obilježjima.

70 Čl. 29. st. 3. ZPLPR-a. Danu suglasnost platitelj može opozvati do trenutka kad njegov pružatelj primi nalog i suglasnost tj. odobrenje kad se radi o pojedinom plaćanju, a u svako doba kad se radi o nizu plaćanja (čl. 29. st. 6. i 7. ZPLPR), pružatelj i korisnik koji nije potrošač vrijeme opoziva ugovorom mogu urediti drukčije (čl. 29. st. 8. ZPLPR), a oblik i način opoziva uređuju se ugovorom kao i davanje suglasnosti (čl. 29. st. 9. ZPLPR). Jasno je da provođenje plaćanja unatoč valjano opozvane suglasnosti predstavlja neautoriziranu platnu transakciju tj. plaćanje provedeno bez odobrenja ovlaštene osobe.



dana i transakcija odobrena čim je platitelj dao, a primatelj primio i prihvatio nalog za plaćanje i odgovarajuću svotu novca. Istovremeno je u tom trenutku prestalo pravo platitelja da opozove transakciju, jer je (u tom trenutku) nalog za plaćanje postao neopoziv<sup>71</sup>.

Kad je sklopljen okvirni ugovor pružatelji redovito predaju korisnicima platne instrumente odnosno kartice kojima se korisnici identificiraju i odobravaju provođenja plaćanja. U općim uvjetima banke kao sredstva za identifikaciju korisnika navode token, pametnu karticu i čitač kartice. Token može biti „personalizirana aplikacija instalirana na mobilnom telefonskom uređaju koja se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije“<sup>72</sup> ili zaseban uređaj kojeg banka privremeno ustupa svome korisniku platnih usluga.<sup>73</sup> Čitač kartice je uređaj kojeg banka kao i token privremeno ustupa svome korisniku platnih usluga a koristi se za postupak autentifikacije i autorizacije putem pametnih kartica.<sup>74</sup> Pametna kartica je „čip kartica koja u sebi ima mikroprocesor te može memorirati podatke, ali i obavljati različite obrade podataka kao što su autentifikacija, kriptiranje podataka, generiranje dinamičke lozinke, elektronički potpis i slično.“<sup>75</sup> Sva navedena sredstva za identifikaciju koriste PIN (osobni, tajni identifikacijski broj) koji omogućuje uporabu tih sredstava, davanje naloga i odobravanje provođenja plaćanja. Dakle, da bi korisnik platnih usluga mogao izvršiti elektroničko plaćanje treba sklopiti ugovor s bankom, a zatim od banke dobiti uređaj (ili aplikaciju), te

71 Prema odredbi čl. 41. st. 1. ZPLPR-a „korisnik platnih usluga ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što ga je primio platitelj pružatelj platnih usluga“ iz čega proizlazi da platitelj može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kad ga njegov pružatelj platnih usluga primi. Kad je platitelj potrošač odredba je prisilna, a ako platitelj nije potrošač, strane mogu ugovorom urediti opoziv suglasnosti i na drugačiji način (čl. 41. st. 8. ZPLPR-a).

72 Prema Općim uvjetima korištenja usluga direktnog bankarstva, Privredne banke Zagreb d.d., u primjeni od 12. 7. 2015., str. 2. „, autentifikacija je postupak identifikacije Korisnika usluge putem individualiziranih sigurnosnih obilježja platnog instrumenta koji mu je izdan temeljem okvirnog ugovora i autentifikacijskog/autorizacijskog uređaja koji je odabrao prilikom ugovaranja Usluge direktnog bankarstva. Ovaj postupak omogućava provjeru korištenja određenog platnog instrumenta, uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja i na taj način verifikaciju identiteta Korisnika.“, dok je autorizacija „postupak potvrđivanja volje Korisnika usluge u svrhu davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, sklapanja određenih ugovora ili u drugu svrhu koja je podržana u okviru određene usluge direktnog bankarstva. Autorizacijom Korisnik usluge prihvaća uvjete koji su mu prezentirani prije autorizacije. Mogućnosti i način autorizacije ovise o karakteristikama pojedine Usluge direktnog bankarstva, a definirani su u ovim Općim uvjetima i ugovorom o korištenju usluge.“

73 U Općim uvjetima i pravilima korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače od Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., u primjeni od 11. 1. 2016., s. 1., nalazimo odredbu koja nam govori da su identifikacijski uređaji (token, pametna kartica) u vlasništvu banke i korisnik ih je dužan vratiti na zahtjev banke.

74 Opći uvjeti korištenja usluge direktnog bankarstva, Privredne banke Zagreb d.d., u primjeni od 12.7.2015., str. 2. – 4.

75 Etranet grupa, [www.kartice.hr](http://www.kartice.hr), <http://www.kartice.hr/tehnologija/smart-kartice-chip-2/>, 18. 11. 2015.

jednokratni identifikacijski i aktivacijski kod (ključ)<sup>76</sup> pomoću kojih pristupa usluzi. Nakon toga korisnik definira PIN kojim dalje pristupa usluzi i odobrava provođenje plaćanja bilo unošenjem PIN-a kao posljednjom radnjom u postupku davanja naloga i suglasnosti tj. odobrenja ili kao prvom radnjom u tom postupku, a tada su i nalog i odobrenje tj. suglasnost dani posljednjom radnjom u istom postupku<sup>77</sup>. Budući da je drugo sredstvo – primjerice EFT POS terminal, bankomat, računalo – elektronički povezano s bankom redovito je u tom trenutku platiteljeva banka i primila nalog za plaćanje.

Vrijeme kad će pružatelj započeti s prijenosom<sup>78</sup> platitelj i pružatelj mogu ugovoriti<sup>79</sup>, a ako ga ne ugovore pružatelj platnih usluga po samom je zakonu dužan prijenos obaviti tako da primatelj pružatelj platnih usluga primi ugovorenu svotu „najkasnije do kraja sljedećega radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje“<sup>80</sup> tj. od trenutka kad ga je platitelj pružatelj platnih usluga primio „neposredno od strane platitelja ili posredno od strane ili preko primatelja plaćanja“<sup>81</sup>. Polazeći od mišljenja da je kod ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji nalog za plaćanje redovito dan u trenutku fizičke predaje odgovarajućeg obrasca zaposleniku pružatelja platnih usluga i da kod tog ugovora strane redovito ne ugovaraju vrijeme ispunjenja, držimo da će u pravilu platitelj pružatelj platnih

76 Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Opći uvjeti korištenja usluge m-Hypo(-) mobilnog bankarstva za potrošače, definiraju aktivacijski ključ kao niz brojeva s vremenski ograničenom valjanosti koje banka generira prilikom ugovaranja usluge.

77 Npr. pritiskom odgovarajuće tipke na bankomatu ili tzv. „klikom miša“ na odgovarajuću rubriku na elektroničkom obrascu vidljivom na monitoru u slučaju Internet bankarstva.

78 Radi se o započinjanju jer se prijenos sastoji od više radnji.

79 Prema odredbi čl. 39. st. 3. ZPLPR-a. „korisnik platnih usluga koji inicira nalog za plaćanje i njegov pružatelj platnih usluga mogu ugovoriti da se nalog za plaćanje započne izvršavati: 1) na određeni dan, 2) na kraju određenog razdoblja ili 3) na dan kad platitelj stavi na raspolaganje svom pružatelju platnih usluga potrebna novčana sredstva“.

80 Dio čl. 43. st. 1. ZPLPR-a. Ovo pravilo vrijedi za nacionalne platne transakcije u domaćoj valuti, dok su za sve druge predviđeni duži rokovi u odredbama čl. 43. st. 3. – 5. ZPLPR-a. Ovim je pravilima određeno dospijeće platiteljeve obveze da obavi plaćanje, a ono proizlazi i iz odredbe čl. 47. st. 2. ZPLPR-a koja razgraničuje odgovornost platiteljevog pružatelja prema platitelju i odgovornost primateljjevog pružatelja prema primatelju određujući da platitelj pružatelj ne odgovara platitelju, nego primatelj primatelju: „Ako platitelj pružatelj platnih usluga dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa člankom 43. ovog Zakona i nalogom za plaćanje“.

81 Čl. 39. st. 1. ZPLPR-a. Platitelj može ovlastiti primatelja za podnošenje naloga, primjerice u slučaju izravnog terećenja, o kojem vidjeti niže. Iznimno, ako je pružatelj platnih usluga primio nalog na neradni dan ili za vrijeme radnog dana ali nakon određenog krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje, smatra se da je nalog primio sljedećeg radnog dana (čl. 39. st. 1. i st. 2. ZPLPR-a). Također iznimno, vrijeme za provođenje plaćanja u biti neće ni početi teći ako pružatelj platnih usluga odbije izvršiti nalog za plaćanje, na što ga implicite ovlašćuje čl. 40. ZPLPR-a, ne navodeći razloge koji bi pružatelja ovlašćivali na odbijanje, pa bi u interesu korisnika bilo da to pokuša ugovoriti odnosno utvrditi razloge predviđene u bančnim općim uvjetima. U slučaju odbijanja naloga pružatelj je o odbijanju dužan obavijestiti platitelja do isteka roka za odobrenje računa primateljjevog pružatelja platnih usluga prema čl. 43. st. 2. u vezi s čl. 43. ZPLPR-a.

usluga biti dužan poduzeti radnje kojima se svota prenosi na račun primateljjevog pružatelja platnih usluga tako da primateljjev pružatelj platnih usluga primi svotu do kraja sljedećeg radnog dana poslije dana davanja naloga za plaćanje odnosno fizičke predaje obrasca koji sadrži taj nalog. Kod okvirnog ugovora, pri platiteljevom davanju naloga elektroničkim bankarstvom unošenje drugog datuma u odgovarajuću rubriku elektroničkog obrasca naloga za provođenje plaćanja – umjesto datuma kad se nalog daje – treba uzeti kao ugovaranje datuma kad će pružatelj platnih usluga započeti s prijenosom, a u svakom slučaju pružatelj je dužan obaviti prijenos do isteka vremena koje je već navedeno.

Dosad smo promotrili sadržaj, tj. predmet obveze i ispunjenja, vrijeme u koje je pružatelj platnih usluga dužan ispuniti obvezu i osobu kojoj je dužan ispuniti obvezu, pa da bi obveza valjanim ispunjenjem prestala. Glede opsega ispunjenja treba podsjetiti da je vjerovnik novčane obveze u pravilu dužan primiti djelomično ispunjenje<sup>82</sup>, pa će prema općim pravilima obveznog prava u pravilu i djelomično ispunjenje – pravovremeni prijenos dijela svote – biti valjano i uredno i u tom dijelu pružatelja platnih usluga osloboditi obveze prijenosa<sup>83</sup>. Ali će u tom slučaju glede neprenesenog dijela pružatelj platnih usluga istekom roka za prijenos pasti u dužničko zakašnjenje. Zbog faktičnih okolnosti pitanja kakvoće i mjesta ispunjenja u pravilu se ne postavljaju.

### ***4.3. Druge obveze u vezi s odgovornošću za provođenje plaćanja***

Okvirnim ugovorom pružatelj platnih usluga u pravilu se obvezao korisniku obavljati plaćanja, tj. prenositi primateljima određene svote novca, po njegovim nalogima, kao i ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji, ali i obavljati isplate njemu i za njega primati uplate. To podrazumijeva da je pružatelj platnih usluga otvorio i da vodi račun korisnika platnih usluga, te da uz obvezu prijenosa novčanih sredstava primateljima (po nalogima korisnika) ima i više drugih obveza<sup>84</sup>.

Glede obveze prijenosa novčanih sredstava primateljima po nalogima korisnika najprije treba reći da povodom svakoga pojedinačnog naloga korisnika nastaje obveza pružatelja čiji sadržaj odgovara sadržaju obveze pružatelja platnih usluga kod ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, pa se i ovdje na odgovarajući način primjenjuje tamo navedeno glede osobe primatelja, svote i vremena prijenosa. No, kad je sklopljen okvirni ugovor korisnik ne nalaže prijenos gotovog novca koji predaje pružatelju, nego prijenos novčanih sredstava s njegova računa. Iako sama tehnika davanja naloga može biti istovjetna tehnici davanja naloga kod ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji – riječima i/ili radnjama uz fizičku nazočnost

82 Čl. 169. st. 2. ZOO-a.

83 Pravni učinak prijenosa sastoji se u promjeni ili prestanku dva pravna odnosa: odnosa platitelja i pružatelja platnih usluga i odnosa platitelja kao dužnika i primatelja kao vjerovnika platitelja. U bitnom tako proizlazi i za njemačko pravo prema par. 662., par. 675. i par. 675f BGB i Palandt, str. 1123.

84 Podrobnije v. Bankovni i financijski ugovori, str. 701. – 717.

korisnika i zaposlenika pružatelja platnih usluga u poslovnom prostoru pružatelja platnih usluga – bitno češće korisnici daju naloge pomoću platnih instrumenata, elektroničkih komunikacijskih sredstava i računalnih mreža na način koji je već opisan.

Neka od tih sredstava naprijed su opisana uz naznaku da odgovaraju pojmovima platnih instrumenata i platnih kartica. U vezi s platnim instrumentima ZPLPR utvrđuje više obveza pružatelja platnih usluga. On je dužan osigurati svakodobnu raspoloživost odgovarajućih sredstava koja omogućuju primitak korisnikova zahtjeva za deblokadu platnog instrumenta ili/i obavijesti korisnika platnih usluga o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju i spriječiti svako korištenje platnog instrumenta nakon te obavijesti<sup>85</sup>. Važnost ove obveze vidljiva je već na prvi pogled jer njeno ispunjenje štiti imovinu korisnika platnih usluga u slučaju protupravnih ponašanja trećih osoba odnosno u slučaju nastanka mogućnosti štete za korisnika, a posebno će biti vidljiva niže u izlaganju o odgovornosti za neodobrene platne transakcije. Istu svrhu – iako manje vidljivu – imaju i obveze pružatelja platnih usluga da osigura „da personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta ne budu dostupna drugima osim korisniku platnih usluga koji je ovlašten koristiti se tim instrumentom“<sup>86</sup> i da se suzdrži „od slanja nezatraženoga platnog instrumenta, osim ako platni instrument koji je već dan korisniku platnih usluga treba zamijeniti“<sup>87</sup>. Personaliziranim sigurnosnim obilježjem platnog instrumenta može se – primjerice – uzeti PIN vezan uz token ili debitnu karticu, čiji unos u token, bankomat ili POS terminal omogućuje davanje naloga za obavljanje plaćanja, pa njegova dostupnost trećim osobama otvara mogućnost štete za korisnika. Tu mogućnost otvara i fizički prijenos platnog instrumenta iz jednog mjesta u drugo, pa je pružatelj platnih usluga dužan ne samo suzdržati se od slanja nezatraženog platnog instrumenta, nego i u slučajevima slanja zatraženog platnog instrumenta – a i slanja bilo kakvih personaliziranih sigurnosnih obilježja platnog instrumenta – snosi rizik slanja<sup>88</sup>. Držeći posljednje pravilo prisilnim, držimo da ga se ugovorom ne može valjano isključiti od primjene i da se njegova posljedica sastoji u odgovornosti pružatelja u svim slučajevima u kojima bi umanjenje novčane svote na računu korisnika bilo posljedica događaja nastalih prije trenutka kad je korisnik primio platni instrument i njegova personalizirana sigurnosna obilježja<sup>89</sup>.

85 Čl. 32. st. 1. t. 3. i 5. ZPLPR-a.

86 Čl. 32. st. 1. t. 1. ZPLPR-a.

87 Čl. 32. st. 1. t. 2. ZPLPR-a.

88 Čl. 32. st. 2. ZPLPR-a.

89 Radi se o razdoblju od nastanka platnog instrumenta i njegovih sigurnosnih obilježja, pa do njihova primitka od strane korisnika jer je neprijeporno da pružatelj snosi rizik njihove uporabe i odgovara za njihovu uporabu i dok su u njegovoj faktičnoj vlasti, a ne samo tijekom prijena do korisnika. Pod korisnikovim primitkom smatramo da treba uzeti trenutak stvarnog primitka jer smatramo da rizik moguće štete za korisnika i pažnja dobrog stručnjaka od pružatelja platnih usluga zahtijevaju slanje platnih instrumenata i njihovih sigurnosnih obilježja osobnom dostavom, preporučenom poštom ili drugim načinom koji u najvećoj mogućoj mjeri onemogućuje njihovo stjecanje od strane trećih osoba.

Platne kartice su stvari, a stvari su obuhvaćene i definicijom platnih instrumenata, pa i oni uključuju stvari, a kao primjere smo naveli tzv. debitne kartice i tokene. Oboje su stvari s elektroničkim komponentama i određenim funkcionalnim svojstvima, čije postojanje je nužno za davanje naloga za plaćanje, odobrenje plaćanja i njihovo primanje kod pružatelja platnih usluga. Za primanje naloga za plaćanje od strane pružatelja rabe se i bankomati i EFT POS uređaji i za njih vrijedi upravo rečeno za tokene i debitne kartice. Elektroničko bankarstvo podrazumijeva – između ostalog – postojanje i funkcioniranje informatičkog sustava pružatelja platnih usluga i oni su nužni za davanje naloga i odobrenje provođenja plaćanja pomoću elektroničkog bankarstva i primanje kod pružatelja platnih usluga. Platne instrumente korisniku predaje pružatelj platnih usluga po sklapanju okvirnog ugovora, a njegovi bankomati, informatički sustav i dio elektroničkog komunikacijskog sustava pripadaju njemu.

Budući da je davanje naloga pretpostavka obveze pružatelja platnih usluga da obavi plaćanje trećem ili da isplati određenu svotu pomoću bankomata, budući da je vrijeme primitka naloga trenutak kad je platitelj (nalogodavčev) pružatelj platnih usluga primio nalog za plaćanje<sup>90</sup> i budući da tek od pružateljevog primitka naloga za plaćanje teče rok za plaćanje (ispunjenje), očito je da je ispravno funkcioniranje navedenih stvari nužno za postizanje svrhe zbog koje platitelj nalogodavac ima platnu karticu odnosno znanje postupaka nužnih za provođenje plaćanja, u biti za postizanje svrhe radi koje je s pružateljem platnih usluga sklopio okvirni ugovor. Te stvari korisniku je predao, odnosno s postupcima ga upoznao, pružatelj platnih usluga, pa se postavlja pitanje njegove odgovornosti u situacijama u kojima, zbog nefunkcioniranja neke od navedenih stvari, korisnik ne bi pravovremeno ispunio postojeću obvezu plaćanja prema trećoj osobi kao vjerovniku.

Važnost ovog pitanja ne može biti prijeporna jer dužnikovim zakašnjenjem s plaćanjem *ex lege* nastaje obveza plaćanja zatezних kamata, a ispunjenje ugovornih obveza do nekoga najkasnijeg trenutka ponekad je toliko važno da neispunjenje do isteka roka za ispunjenje dovodi do raskida ugovora *ex lege*. Ako neispunjenje nije bilo prouzročeno višom silom nastaje i odgovornost dužnika za štetu koju je zbog toga pretrpio vjerovnik<sup>91, 92</sup>. Dakle, zbog nefunkcioniranja stvari pružatelja platnih usluga mogu nastati korisnikove obveze plaćanja zatezних kamata i naknade štete trećoj osobi i može nastupiti raskid ugovora s tom osobom.

Među odredbama o obvezama pružatelja platnih usluga u vezi s platnim instrumentima nema odredbi koje bi uređivale pitanja funkcioniranja, nefunkcioniranja ili neispravnog funkcioniranja platnih instrumenata i uređaja koji pripadaju pružatelju platnih usluga i pravnih posljedica. Stoga na ta pitanja treba primijeniti opća pravila obveznog prava, pravila koja uređuju odnose nalogodavca i nalogoprimeca i pravila koja uređuju odnose položitelja (deponenta) i banke iz

90 Čl. 39. st. 1. ZPLPR-a.

91 Čl. 343. ZOO-a.

92 Te učinke stvari i ispunjenje pogrešnoj osobi, jer ispunjenje pogrešnoj osobi nije ispunjenje, a može ih stvoriti i djelomično ispunjenje

ugovora o bankovnom tekućem računu. Ova pravila neće se podrobnije prikazivati zato što bi se radilo o pitanjima odgovornosti banke za ispunjenje drugih obveza prema korisniku, a ne za ispunjenje obveze provođenja plaćanja, koja u okolnostima u kojima ona nije primila nalog za provođenje plaćanja, nije ni nastala.

U izlaganju o vremenu ispunjenja kod ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji navedeno je da je platitelj pružatelj platnih usluga obvezu prijenosa ispunio u trenutku kad je primatelj pružatelj platnih usluga primio odgovarajuću novčanu svotu. ZPLPR odvaja i razgraničuje primitak novčane svote kod pružatelja platnih usluga i primatelja, tako što primateljevom pružatelju platnih usluga nalaže da za primljenu svotu odobri račun primatelja i novčanu svotu stavi na raspolaganje najkasnije istog dana kad je i sam primio novčanu svotu<sup>93</sup>. Dosljedno, ako tog dana saldo računa korisnika ne bi bio uvećan ili on ne bi mogao raspolagati odgovarajućom novčanom svotom tog dana, pružatelj platnih usluga pao bi u dužničko zakašnjenje. Iz toga proizlazi da je uvećanje salda računa korisnika za primljenu svotu i stavljanje te svote njemu na raspolaganje najkasnije istog dana kad je i sam primio novčanu svotu jedna od obveza pružatelja prema korisniku.

Među suvremenim tehnikama plaćanja kojima se ispunjavaju periodične novčane obveze, primjerice obveze plaćanja struje, vode i sl., nalazi se i „izravno terećenje“. Izravno terećenje ZPLPR definira kao platnu uslugu „za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja“<sup>94</sup>. Drugim riječima, radi se o situacijama u kojima se platitelj unaprijed suglasi s time da njegov pružatelj bez daljnje suglasnosti platitelja u svakom kasnijem pojedinom slučaju s računa platitelja u korist računa primatelja prenosi svote koje, npr. dostavom mjesečnog računa, zatraži primatelj<sup>95</sup>. Kod toga je očito

93 To proizlazi iz odredbe čl. 44. ZPLPR-a („Nakon što pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja zaprimi iznos platne transakcije, dužan je odobriti račun za plaćanje primatelja plaćanja s datumom valute i staviti mu na raspolaganje novčana sredstva, odnosno, ako primatelj plaćanja nema račun za plaćanje, staviti mu novčana sredstva na raspolaganje, u skladu sa člankom 46. ovog Zakona) u vezi s odredbama čl. 46. st. 1. i st. 2. ZPLPR-a („(1) Datum valute odobrenja računa za plaćanje primatelja plaćanja ne može biti datum nakon radnog dana na koji je za iznos platne transakcije odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja. (2) Pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja dužan je iznos platne transakcije staviti na raspolaganje primatelju plaćanja odmah nakon što je za taj iznos odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja.“).

94 Čl. 2. st. 1. t. 20. ZPLPR-a.

95 Kad korisnik i pružatelj platnih usluga ugovore da će pružatelj obavljati plaćanja iniciranog „od strane ili preko primatelja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije“ (čl. 41. st. 2. ZPLPR-a). Budući da je time ugovorena pružateljeva obveza obavljanja plaćanja na inicijativu tj. nalog primatelja koji je treća osoba, takvo ugovaranje moglo bi se kvalificirati kao ugovaranje u korist trećega iz čl. 337. ZOO-a, uz isključenje prava ugovaratelja da opozove korist za trećeg dok on ne izjavi da je prihvaća, koje inače po samom zakonu postoji temeljem dispozitivne odredbe čl. 338. st. 1. ZOO-a. Kod izravnog terećenja – budući da „platitelj može opozvati nalog za plaćanje ... do kraja



da platitelj ne daje suglasnost za točne iznose pojedinih plaćanja, jer je to *via facti* nemoguće. Unaprijed dana suglasnost ima karakter odobrenja, pa obavljanje plaćanja u opisanim okolnostima ne predstavlja neodobrene platne transakcije. Međutim, pod određenim pretpostavkama platitelj pružatelj platnih usluga bit će dužan platitelju vratiti isplaćeni iznos, pa utvrđivanjem obveze vraćanja i njenih pretpostavki ZPLPR ujedno utemeljuje obvezu koja bi se mogla opisati kao obveza praćenja svota koje se isplaćuju.

Platitelj pružatelj platnih usluga dužan je vratiti platitelju čitavu svotu pojedine izvršene platne transakcije, koju je naložio primatelj plaćanja ili je naložena putem njega, ako suglasnost nije dana za točan iznos platne transakcije i – kumulativno s tim – „iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi platitelj uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja“<sup>96</sup>. Dakle, ako želi izbjeći mogućnost da bude dužan vratiti platitelju čitavu svotu pojedine transakcije, zbog toga što njen iznos premašuje iznos koji se utvrđuje na upravo citirani način, platitelj pružatelj platnih usluga bio bi dužan prvo utvrditi koji je to iznos što bi ga platitelj uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja i prije izvršenja pojedine platne transakcije uspoređivati taj iznos s iznosom čiji je prijenos naložen, te odbiti isplatu ako potonji iznos premašuje prethodno utvrđeni (*sic!*).

## **5. ČINJENIČNO MOGUĆI NAČINI POVREDE OBVEZE PROVOĐENJA PLAĆANJA**

ZPLPR predviđa i odvojeno uređuje dva bitno različita načina povrede obveze provođenja plaćanja od strane pružatelja, koje naziva „neautorizirane platne transakcije“ i „neizvršenje i neuredno izvršenje platne transakcije“. Glavna razlika između njih očigledna je izrazom „neautorizirane“ i u tom se slučaju radi o platnim transakcijama koje su izvršene bez suglasnosti platitelja, a u drugom slučaju o platnim transakcijama koje je platitelj naložio i s kojima se suglasio, ali nisu izvršene ili su, rječnikom ZPLPR-a, neuredno izvršene.

Suglasnost s izvršenjem određene platne transakcije podrazumijeva da se ovlaštena osoba<sup>97</sup> suglasila s određenom svotom u određenoj valuti i s osobom kojoj

---

radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja“ (čl. 41. st. 3. ZPLPR-a) – odnos bi se i dalje mogao kvalificirati kao ugovaranje u korist trećega, ali bez isključenja ugovarateljeva prava na opoziv koristi.

96 Čl. 37. st. 1. t. 2. ZPLPR-a.

97 O ovlaštenoj osobi – a ne o platitelju ili korisniku, govorimo jer, primjerice, korisnik (koji je imatelj računa i platnog instrumenta) može opunomoćiti treću osobu za plaćanje trećem ili primanje isplate i predajom platnog instrumenta i priopćavanjem potrebnih podataka omogućiti joj podizanje gotovog novca pomoću bankomata ili/i plaćanje trećem. Budući da je opunomoćivanjem i navedenim radnjama dao suglasnost s isplatom odnosno plaćanjem, pružateljeva isplata odnosno prijenos trećem nisu „neautorizirani“, nego „autorizirani“. Ako



će ta svota biti isplaćena odnosno prenesena, pa isplatama bez suglasnosti ovlaštene osobe treba smatrati i isplate odnosno prijenose svota većih od onih s kojima se ovlaštena osoba suglasila i isplate odnosno prijenose osobama s kojima se ovlaštena osoba nije suglasila. Faktički je moguće da pružatelj platnih usluga bez suglasnosti korisnika (koji je imatelj računa) isplati odnosno prenese određenu svotu nekoj osobi iz neobično širokoga kruga razloga na njegovoj strani ili na strani korisnika. Na strani pružatelja platnih usluga razlog, primjerice, može biti nedovoljna sigurnost informatičkog sustava, koja je omogućila neovlaštenoj osobi davanje naloga za prijenos neke svote novca s računa korisnika ili neispunjenje obveze da trećima onemogućujući dostupnost personaliziranih sigurnosnih obilježja platnog instrumenta, a na strani korisnika, primjerice, gubitak ili krađa platne kartice ili drugog platnog instrumenta, što je omogućilo neovlaštenoj osobi podizanje gotovog novca na bankomatu ili plaćanje na teret korisnikova računa.

Pravni položaj strana glede platnih transakcija bez odobrenja uređen je u Poglavlju koje uređuje davanje odobrenja za provođenje platnih transakcija. Kao obveze pružatelja koje nastaju zbog izvršenja takve transakcije izričito su navedene obveze vraćanja iznosa neodobrene transakcije, vraćanja naknada plaćenih u vezi s tom transakcijom, plaćanja kamata i naknade štete<sup>98</sup>. Provođenje platne transakcije bez odobrenja ovlaštene osobe predstavlja povredu njegove ugovorne obveze prema platitelju jer je pružatelj platnih usluga dužan, ali i ovlašten, provesti plaćanje samo kad su ispunjene sve pretpostavke, a suglasnost platitelja s provođenjem plaćanja jedna je od tih pretpostavki.

Odjeljak 3. Poglavlja 3. Glave III. ZPLPR-a nosi naslov „Odgovornost pružatelja platnih usluga za neizvršenje i neuredno izvršenje platne transakcije“. U njemu se dosljedno govori o neizvršenim i neuredno izvršenim platnim transakcijama i predviđaju iste posljedice za neizvršenje i neuredno izvršenje<sup>99</sup>. Iz dikcije odredbi proizlazilo bi da zakašnjenje predstavlja jedan od oblika neurednog izvršenja<sup>100</sup>.

Izvršenje platne transakcije je ispunjenje ugovorne obveze pružatelja, koji je dužnik te obveze, prema korisniku, koji je njen vjerovnik. Prema općim pravilima obveznog prava dužnik je dužan ispuniti obvezu „savjesno u svemu kako ona glasi“<sup>101</sup>. To znači da je dužan ispuniti je ovlaštenoj osobi<sup>102</sup>, „izvršenjem onoga

---

bi treći naložio isplatu odnosno prijenos svote veće no što ga je ovlastio korisnik, pružatelj platnih usluga ne bi odgovarao jer je razlog isplate odnosno prijenosa bez suglasnosti na strani korisnika tj. jer ga je korisnik sam omogućio.

98 Čl. 35. ZPLPR-a.

99 Npr. u st. 2., st. 5. i st. 6. čl. 47. i u čl. 50. ZPLPR-a.

100 Čl. 51. st. 1. ZPLPR-a: „u slučaju neuredno izvršene platne transakcije uključujući zakašnjenje s izvršenjem, korisnik platnih usluga ima pravo...“

101 Čl. 342. st. 1. ZOO-a.

102 Prema čl. 164. st. 1. ZOO-a „obveza se mora ispuniti vjerovniku ili osobi određenoj zakonom, sudskom odlukom, ugovorom između vjerovnika i dužnika ili onoj koju odredi vjerovnik“, pa proizlazi da samo te osobe čine krug mogućih ovlaštenih osoba.

što čini sadržaj obveze<sup>103</sup>, „u roku koji je predviđen ugovorom“,<sup>104</sup> a „ako rok ispunjenja nije predviđen ugovorom, dužnik je dužan ispuniti obvezu u roku koji je predviđen zakonom“<sup>105</sup>. Recentna literatura razlikuje nevaljano i neuredno ispunjenje. Pod nevaljanim smatra takvo ispunjenje koje ne stvara učinke prestanka obveze, npr. neovlaštenoj osobi. Neurednim ispunjenjem uzima ispunjenje koje je stvorilo učinak prestanka obveze, ali je stvorilo mogućnost nastanka sekundarnih učinaka obveznopравnih odnosa<sup>106</sup> te neurednim ispunjenjem uzima ispunjenje sa zakašnjenjem i ispunjenje s nedostacima<sup>107</sup>.

Kod platnih transakcija teško je zamisliti bilo pravne nedostatke ili nedostatke u kakvoći ispunjenja. Nedostaci u količini, kao druga podvrsta materijalnih nedostataka, mogu biti u vidu manje ili veće količine nego što je ugovorena. Ako bi pružatelj trećem prenio ili isplatio veću svotu od naložene, tj. ugovorene, višak bi trebalo uzeti kao neodobrenu platnu transakciju, jednako kao i prijenos odnosno isplatu čitave ili dijela svote neovlaštenoj osobi, a ako bi prenio ili isplatio manju svotu, u odnosu na razliku do pune svote pao bi u dužničko zakašnjenje. Iz toga proizlazi da ustvari ne postoji neki drugi oblik neurednog ispunjenja osim zakašnjenja s obavljanjem plaćanja, odnosno zakašnjenje s pravovremenim prijenosom čitave naložene svote ili njenog dijela faktički je jedini oblik neurednog ispunjenja.

Iako ne predviđa različite posljedice, ZPLPR jezično razlikuje neizvršenje tj. neispunjenje i neuredno izvršenje platne transakcije, ustvari zakašnjenje. Prema recentnoj literaturi o dužnikovu zakašnjenju je riječ „kad dužnik ne ispuni obvezu u odgovarajućem roku, ali još uvijek postoji njegovo pravo da tu obvezu ispuni i vjerovnikovo pravo da ispunjenje zahtijeva, a o neispunjenju je riječ kad je prestalo i dužnikovo pravo da ispuni obvezu i vjerovnikovo pravo da zahtijeva ispunjenje te obveze“<sup>108</sup>. Iz toga proizlazi da kod ugovora u kojima je rok za ispunjenje bitan sastojak dužnik uopće ne pada u dužničko zakašnjenje, jer „kad je ispunjenje obveze u određenom roku bitan sastojak ugovora, pa dužnik ne ispuni obvezu u tom roku, ugovor se raskida po samom zakonu“<sup>109</sup>, te nastaje stanje koje se opisuje kao neispunjenje. To stanje i raskid ugovora kod ugovora u kojima rok za ispunjenje nije bitan sastojak u pravilu nastupaju tek kad istekne primjereni naknadni rok za ispunjenje. Raskidom ugovora *ex lege* nastaju obveze ugovornih strana da jedna drugoj vrate sve što su od druge strane primile,<sup>110</sup> s time što „strana koja vraća

103 Čl. 166. st. 1. ZOO-a.

104 Čl. 173. st. 1. ZOO-a.

105 Čl. 173. st. 2. ZOO-a.

106 O sekundarnim (nenamjeranim) učincima obveznopравnih odnosa vidjeti *Obvezno pravo – opći dio*, str. 355. i dalje.

107 O pojmovima i razlikovanju nevaljanog i neurednog ispunjenja vidjeti *Obvezno pravo – opći dio*, str. 524. – 525.

108 *Obvezno pravo – opći dio*, str. 361.

109 Čl. 361. st. 1. ZOO-a.

110 Čl. 368. st. 2. ZOO-a.

novac dužna je platiti zatezne kamate od dana kad je isplatu primila<sup>111</sup>. Budući da i u ugovorima o jednokratnim platnim transakcijama i u okvirnim ugovorima rok za ispunjenje, tj. izvršenje platne transakcije može, ali i ne mora, biti bitan sastojak, neispunjenje obveze plaćanja odnosno prijenosa ili isplate u roku i kod ovih ugovora, prema općim pravilima, može izazvati navedene posljedice.

Istovremeno prema ZPLPR-u, i u slučaju neispunjenja i neurednog odnosno zakašnjelog ispunjenja za pružatelja platnih usluga nastaju iste obveze koje nastaju kod neodobrene platne transakcije, tj. obveze vraćanja iznosa transakcije, vraćanja naknada plaćenih u vezi s tom transakcijom, plaćanja kamata i naknade štete. Stoga je primjereno dalje rad strukturirati polazeći od pojedinih obveza pružatelja platnih usluga<sup>112</sup>.

Međutim, u slučaju neizvršenja i neurednog izvršenja naložene transakcije korisniku – alternativno pravu zahtijevati povrat svote transakcije, pripada pravo zahtijevati „uredno izvršenje platne transakcije“<sup>113</sup>. Kad se to pravo promatra sa stajališta pružatelja, znači da on ima obvezu naknadnog izvršenja platne transakcije i ta će se obveza prikazati prva.

## 6. OBVEZA NAKNADNOG ISPUNJENJA

Obveze pružatelja da platitelju vrati iznos transakcije i plaćenih naknada i plati kamate u slučajevima neispunjenja i neurednog ispunjenja utvrđene su odredbama čl. 47. st. 2. i 6. ZPLPR-a. Osim toga, pod naslovom „prava korisnika platnih usluga u slučaju neuredno izvršene platne transakcije“ – ZPLPR u čl. 51. st. 1. sažeto nabroja korisnikova prava, čije naličje, obveze odnosno pravne posljedice neurednog ispunjenja koje snosi pružatelj, je već detaljnije opisao u prethodnim navedenim odredbama. Prema toj odredbi „u slučaju neuredno izvršene platne transakcije uključujući zakašnjenje s izvršenjem, korisnik platnih usluga ima pravo od svog pružatelja platnih usluga zahtijevati uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povrat iznosa neuredno izvršene platne transakcije prema općim pravilima ugovornog prava“. Usporedba ove odredbe s prethodnim odredbama o obvezama pružatelja platnih usluga pokazuje njenu nužnost. Budući da prethodne odredbe ne spominju obvezu pružatelja da naknadno izvrši transakciju, tj. ispuni obvezu i budući da te odredbe – uz iznimku odredbe koja utvrđuje odgovornost pružatelja za štetu korisniku – ne upućuju na primjenu odredbi ZOO-a, izričita naznaka ove odredbe da korisnik ima pravo zahtijevati ispunjenje i naznaka o primjeni općih pravila ugovornog prava tj. ZOO-a, ustvari popunjavaju pravne

111 Čl. 368. st. 5. ZOO-a.

112 Kod toga treba istaknuti da su odredbe čl. 47. ZPLPR-a o odgovornosti pružatelja za izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj, prisilne za odnose pružatelja i potrošača, a dispozitivne za odnose pružatelja i osoba koje nisu potrošači jer „pružatelj platnih usluga i platitelj koji nije potrošač mogu ugovorom urediti odgovornost drugačije“ (čl. 47. st. 9. ZPLPR-a) no što je određeno u tom članku.

113 Čl. 51. st. 1. ZPLPR-a.

praznine prethodnih odredbi i – određujući primjenu ZOO-a - ugovore iz ZPLPR-a stavljaju u pravni kontekst u kojem se oni nužno moraju nalaziti.

Dikciju odredbe ipak treba izložiti kritici. Očito je nemoguće da u slučaju neuredno izvršene platne transakcije korisnik ima pravo zahtijevati uredno ispunjenje, jer je mogućnost urednog ispunjenja nestala čim je ispunjenje bilo neuredno, tj. čim je o dospijeću ispunjenje bilo djelomično ili uopće nije bilo dano o dospijeću. Kako naknadno ispunjenje ne može biti uredno ispunjenje, nego samo ispunjenje, na zahtjev korisnika pružatelj je dužan dati naknadno ispunjenje tj. nakon pada u zakašnjenje ispuniti čitavu obvezu ako je o dospijeću nije ispunio ni djelomično, odnosno nakon pada u zakašnjenje ispuniti je u onom dijelu u kojem je nije ispunio o dospijeću.

Obvezu naknadnog ispunjenja može imati platitelj pružatelj platnih usluga, ali i primatelj. Prvi je može imati kad zakasni s potpunim ispunjenjem naloga za prijenos primatelju, a potonji kad zakasni s odobrenjem računa primatelja za svotu koju je primio. Prema tome, kad se radi o korisniku koji je platitelj obveza pružatelja da naknadno u cijelosti ili djelomično ispunji obvezu sastoji se u njegovoj obvezi da naknadno primatelju isplati ili na račun njegova pružatelja u korist njegova računa prenese svotu novca, a kad se radi o korisniku koji je primatelj plaćanja obveza pružatelja sastoji se u naknadnoj isplati odnosno uvećanju salda primateljjevog računa. Kod toga treba uočiti da u potonjem slučaju korisniku, alternativno pravu zahtijevati naknadno ispunjenje, zbog činjeničnih okolnosti ne može pripadati pravo na povrat svote transakcije, jer korisnik koji je primatelj plaćanja očito nikakvu svotu nije dao svom pružatelju odnosno ni za kakvu svotu pružatelj nije teretio njegov račun<sup>114</sup>. Pravo na povrat svote transakcije, alternativno pravu zahtijevati naknadno ispunjenje, pripada i može pripadati samo korisniku koji je platitelj.

Prema citiranoj odredbi korisnik ima pravo „zahtijevati ... izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povrat iznosa“. Položaj zahtjeva za isplatu kamata u tom kontekstu nije jasan. Kad se radi o korisniku koji je primatelj, pa njegov pružatelj zakasni s odobrenjem njegova računa neprijeporno se radi o dužnikovom zakašnjenju s ispunjenjem novčane obveze i primatelju kumulativno pripadaju prava zahtijevati ispunjenje – odobrenje računa – i isplatu zateznih kamata za razdoblje zakašnjenja. Kad se radi o korisniku koji je platitelj, pa njegov pružatelj zakasni s izvršenjem platne transakcije, moguće je da je pružatelj sam držao svotu odnosno teretio račun platitelja – što ima isti učinak na mogućnost raspolaganja svotom – ili da svotu nije držao odnosno račun nije teretio. Ako nije teretio račun platitelja odnosno držao svotu čiji je prijenos naložen smatramo da platitelju nije dužan platiti kamatu unatoč tome što se radi o zakašnjenju s ispunjenjem novčane obveze. U prilog tog stajališta naveli bismo da obveza plaćanja zateznih kamata u slučaju zakašnjenja s plaćanjem postoji jer vjerovnik tijekom razdoblja zakašnjenja nije mogao raspolagati dužnom svotom, dok je ovdje mogao raspolagati. S druge

<sup>114</sup> Ali uz pravo zahtijevati naknadno ispunjenje pripadalo bi mu i pravo na zateznu kamatu i naknadu štete zbog zakašnjenja temeljem ... i čl. 342. st. 2. ZOO-a. Obvezu naknadnog ispunjenja pružatelj ima i prema par. 675y st. 5. njemačkoga BGB-a.

strane, ako sam drži svotu ili je teretio račun platitelja, a zakasnio je s plaćanjem odnosno prijenosom, pružatelj je dužan naknadno ispuniti obvezu i platitelju platiti zateznu kamatu za razdoblje od početka vlastitog držanja odnosno od terećenja računa platitelja pa do prijenosa.

Prava nabrojana u ovoj odredbi korisnik izričito ima prema općim pravilima ugovornog prava, a to su pravila sadržana u ZOO-u. Kad se pravo zahtijevati naknadno ispunjenje ili povrat svote transakcije povežu s pravilima ZOO-a o raskidu ugovora zbog zakašnjenja odnosno neispunjenja može se izvesti više zaključaka. Prema tim pravilima pravo zahtijevati vraćanje danog nastaje kad je ugovor raskinut<sup>115</sup>, pa pravo zahtijevati povrat svote neizvršene transakcije podrazumijeva da je ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji raskinut. Budući da se dužnikovim padom u zakašnjenje *ex lege* u tom trenutku raskidaju samo ugovori u kojima je rok ispunjenja bitni sastojak<sup>116</sup>, proizlazi da ZPLPR rok za izvršenje platne transakcije vidi kao bitni sastojak ugovora. Ali, sukladno mogućnosti vjerovnika da roku za ispunjenje odrekne karakter bitnog sastojka i zahtjevom za ispunjenje – stavljenim vjerovniku bez odgađanja – održi ugovor na snazi<sup>117</sup>, korisnik može zahtijevati izvršenje platne transakcije umjesto da zahtijeva povrat svote transakcije.

U slučaju zakašnjenja s provođenjem jednog određenog plaćanja naloženog kad između korisnika i pružatelja postoji okvirni ugovor, situaciju bi se moglo usporediti sa zakašnjenjem s ispunjenjem jedne od više uzastopnih obveza, što bi dovelo do mogućnosti primjene odredbi ZOO-a o učincima zakašnjenja s ispunjenjem jedne od uzastopnih obveza na ugovor<sup>118</sup>. Posljedica bi se sastojala u nastanku prava korisnika da raskine ugovor glede budućih obveza ako korisnik ne ispunji jednu obvezu provođenja platne transakcije i ako je iz danih okolnosti očito da ni buduće obveze neće biti ispunjene. Ova pravila ZOO-a nesporno se primjenjuju kad su pri sklapanju ugovora nastale bezuvjetne i točno određene uzastopne obveze, a posebno kad sve uzastopne obveze čine jednu cjelinu<sup>119</sup>. Sklapanjem okvirnog ugovora ne nastaju točno određene uzastopne obveze pružatelja, nego obveza provoditi platne transakcije kad korisnik dade točno određene naloge. Stoga bi se moglo reći da je u trenutku perfekcije okvirnog ugovora obveza provođenja platnih transakcija uvjetna, jer bi se moglo reći da je davanje određenog naloga za provođenje platne transakcije odgodni potestativni uvjet te obveze. Osim toga, platne transakcije koje će pružatelj provoditi po nalogima korisnika redovito ne čine jednu cjelinu čijim provođenjem tj. pružateljevim ispunjenjem bi pružatelj ispunio ugovorne obveze tako da ugovor bude konzumiran. Ipak, ako bi uz neispunjenje jednog naloga za

115 Čl. 368. st. 2. ZOO-a.

116 Prema čl. 361. st. 1. ZOO-a „kad je ispunjenje obveze u određenom roku bitan sastojak ugovora, pa dužnik ne ispunji obvezu u tom roku, ugovor se raskida po samom zakonu“.

117 Prema čl. 361. st. 2. ZOO-a „...vjerovnik može održati ugovor na snazi ako nakon isteka roka, bez odgađanja obavijesti dužnika da zahtijeva ispunjenje....“.

118 Čl. 365. ZOO-a.

119 To proizlazi iz odredbe čl. 365. st. 2. ZOO-a koji raskid ugovora i glede već ispunjenih uzastopnih obveza dopušta samo ako vjerovnik za njihovo ispunjenje bez izostalih ispunjenja nema interesa.

provođenje platne transakcije bilo utvrđeno da je iz okolnosti očito da ni budući nalozi neće biti ispunjeni, smatramo da bi korisniku pripadalo pravo jednostrano raskinuti okvirni ugovor<sup>120</sup>.

## 7. OBVEZA POVRATA SVOTE TRANSAKCIJE

Ova obveza, bilo da je nastala zbog provođenja plaćanja bez odobrenja ovlaštene osobe ili zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja obveze provođenja plaćanja, u pretežnom je dijelu u ZPLPR-u opisana identičnim riječima iz kojih jasno proizlazi da je platitelj pružatelj platnih usluga dužan platitelju vratiti iznos transakcije<sup>121</sup>. Istovremeno, očito želeći biti što jasnije, obje odredbe koje propisuju ovu obvezu nepotrebno opisuju u biti samo tehničke radnje čiji je smisao u isplati platitelju odnosno korisniku one svote koja je isplaćena odnosno prenesena. Odredba o obvezi vraćanja u slučaju provođenja plaćanja bez odobrenja ovlaštene osobe, nakon navođenja obveze vraćanja dodaje da je pružatelj platnih usluga dužan „u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije s računa za plaćanje, dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena“<sup>122</sup>, a u bitnom istovjetno propisuje i odredba o obvezi vraćanja u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije<sup>123</sup>. Ali, kako se i predajom gotovog novca platitelju i uvećanjem salda računa platitelja postiže bitno isti učinak – vraćanje odnosno plaćanje – citirani dijelovi odredbi ZPLPR-a ne utječu bitno na sadržaj obveze pružatelja platnih usluga, nego samo opisuju tehnički način ispunjenja obveze kad je plaćanje provedeno umanjnjem salda računa platitelja. Osobu kojoj je pružatelj dužan vratiti svotu plaćenu bez odobrenja ZPLPR naziva platiteljem, pa ćemo je i mi tako nazivati uz napomenu da se ne radi o odgovarajućem imenovanju te osobe jer je prema ZPLPR-u platitelj „fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne

120 To proizlazi iz čl. 365. st. 1. ZOO-a, prema kojem: „kad u ugovoru s uzastopnim obvezama jedna strana ne ispuni jednu obvezu, druga strana može, u razumnom roku, raskinuti ugovor glade svih budućih obveza, ako je iz danih okolnosti očito da ni one neće biti ispunjene“. Na isto upućuje i odredba čl. 364. ZOO-a koja vjerovniku dopušta jednostrani raskid ugovora i prije dospijea dužnikove obveze ako je očito da ona o dospijeu neće biti ispunjena.

121 Čl. 35. st. 1. i čl. 47. st. 2. ZPLPR-a identični su utoliko što prema objema odredbama „platitelj pružatelj platnih usluga ... dužan je ... vratiti ... iznos ... transakcije“. Obveza povrata svote plaćanja platitelju u slučaju neispunjenja i neurednog ispunjenja utvrđena je i u par. 675y st. 1. njemačkog BGB, a u slučaju provođenja neodobrene platne transakcije u par. 675u BGB-a. Obveza povrata svote pogrešne doznake navodi se kod Apathy/Iro/Koziol (Hrsg): *Oesterreichisches Bankvertragsrecht*, Band III, 2. Izdanje, str. 41. i prije donošenja Direktive 2007/64/EZ, a također i kod Avancini, Peter – Iro, Gert M. – Koziol, Helmut: *Oesterreichisches Bankvertragsrecht*, Bd. I, 1987., str. 348.

122 Čl. 35. st. 1. ZPLPR-a.

123 Čl. 47. st. 2. ZPLPR-a: „...a u slučaju terećenja s računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena“. I BGB u bitnom nepotrebno opisuje tehniku povrata u par. 675y st. 1.



postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje<sup>124</sup>, dok kod plaćanja bez odobrenja osoba čijim je sredstvima plaćanje obavljeno nije dala ni nalog za plaćanje niti suglasnost s plaćanjem.

Već je navedeno da ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji odgovara ugovoru o nalogu, a okvirni ugovor ugovoru o bankarskom tekućem računu, pa za izvršenje naloga položitelja banka odgovara „prema pravilima ugovora o nalogu“<sup>125</sup>. No, budući da je mogućnost plaćanja bez odobrenja korisnika značajno veća kad postoji okvirni ugovor nego kad postoji ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, plaćanja bez odobrenja pokušat će se pravno kvalificirati imajući u vidu okolnosti koje postoje kod okvirnog ugovora. Kod tog ugovora pružatelj vodi račun korisnika, korisnikov je dužnik isplate novčane svote koja odgovara posljednjem saldu korisnikova računa<sup>126</sup>, novčanim sredstvima na računu korisnika smije raspolagati samo po nalogu korisnika<sup>127</sup>, a raspolagao je bez tog naloga. Njegova obveza i ovlast da sredstvima na računu korisnika raspolaze samo po korisnikovom nalogu smatramo da znači kako postoji njegova obveza da se suzdrži od raspolaganja tim sredstvima bez korisnikova naloga, pa bi se moglo reći da terećenjem korisnikova računa za svotu plaćanja bez odobrenja korisnika pružatelj nije ispunio obvezu da se suzdrži od raspolaganja tim sredstvima bez korisnikova naloga. Iz toga bi proizlazilo da je zahtjev za povrat svote plaćene bez odobrenja ustvari zahtjev za ispunjenjem ove ugovorne obveze pružatelja. Druga moguća kvalifikacija prava na povrat polazila bi od primjene pravila o ugovoru o nalogu na odgovornost banke za izvršenje naloga i pravila o odstupanju od naloga i uputa, ali uz njihovu vrlo široku interpretaciju. Ako bi se zapostavila činjenica da kod plaćanja bez odobrenja uopće nema naloga korisnika i primijenila navedena pravila, pružatelj bi imalo položaj poslovođe bez naloga jer „ako nalogoprimac prekorači granice naloga ili odstupa od dobivenih uputa ... neće se smatrati nalogoprimcem, već poslovođom bez naloga...“<sup>128</sup>. Budući da u okolnostima koje postoje korisniku neposredno ne prijete šteta ni propuštanje očite koristi, a pružatelj kao poslovođa zadržao bi za sebe naknadu za obavljenju transakciju, koja je njegova korist od toga - ne radi se o „pravom“ poslovođstvu bez naloga<sup>129</sup>, nego o nepravom poslovođstvu, kod kojega platitelj kao „gospodar posla može zahtijevati i vraćanje stvari u prijašnje stanje“<sup>130</sup>. Shvaćen u ovom kontekstu zahtjev za povrat svote plaćene bez odobrenja imao bi ovaj karakter.

Obveza povrata u slučaju neispunjenja i neurednog ispunjenja podrazumijeva stajalište ZPLPR-a da je rok za izvršenje transakcije bitan. Kod ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji rok je bitan sastojak ugovora - jer obveza povrata nastaje

124 Čl. 2. st. 1. t. 5. ZPLPR-a.

125 Čl. 1012. ZOO-a.

126 Čl. 1011. ZOO-a: „korisnik ... računa može u svakom trenutku raspolagati saldonom koji se na računu pojavljuje u njegovu korist....“

127 Ibid.

128 Čl. 766. st. 2. ZOO-a.

129 Bukovac Puvača, Maja – Slakoper, Zvonimir – Belanić, Loris: *Obvezno pravo – posebni dio II. – izvanugovorni obvezni odnosi*, Novi informator, Zagreb, 2015., str. 23.

130 Čl. 1128. st. 2. ZOO-a.



raskidom ugovora, a samo ugovori u kojima je rok bitan sastojak raskidaju se čim dužnik o dospijeću ne ispuni obvezu, a kod okvirnog ugovora da je bitan sastojak jednoga određenog naloga za plaćanje, pa bi obveza povrata u slučaju zakašnjenja odnosno neispunjenja proizlazila primjenom pravila o raskidu fiksnih ugovora *a maiori ad minus*<sup>131</sup>.

Iako prema odredbama ZPLPR-a platitelju pravo zahtijevati povrat svote pripada u svakom slučaju neispunjenja odnosno neurednog ispunjenja njegova naloga za provođenje plaćanja, činjenične okolnosti u barem jednom slučaju pokazuju da njemu to pravo ne pripada uvijek. Kad se radi o nalogu za provođenje plaćanja prijenosom određene svote s računa platitelja ni neispunjenje tj. neizvršenje naloga ni zakašnjenje s njegovim provođenjem ne podrazumijevaju kao nužno da je saldo platiteljevog računa umanjen, nego i neispunjenje i zakašnjenje mogu postojati i bez toga. Kako saldo platiteljevog računa nije umanjen, isključen je povrat odnosno uvećanje salda platiteljevog računa, jer ono podrazumijeva njegovo prethodno umanjenje, a kako su zatezne kamate sporedna tražbina koja može postojati samo uz glavnu, u tom slučaju platitelju ne pripada ni pravo na kamatu.

Odredba ZPLPR-a koja pružatelju platnih usluga nalaže povrat svote neodobrene platne transakcije sadrži jednostavni nalog za vraćanje, i to „odmah“, dok odredba koja mu nalaže vraćanje svote neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije dodaje kako je on to dužan učiniti „na platiteljev zahtjev“<sup>132</sup> i „bez odgađanja“<sup>133</sup>. Iz prvoga bi proizlazilo da obveza vraćanja u slučaju neodobrene platne transakcije nastaje po samom zakonu, da za njen nastanak nije potreban zahtjev korisnika, a – budući da je pružatelj platnih usluga dužan svotu vratiti odmah – ta obveza dospijeva čim je neodobrena platna transakcija izvršena. No, budući da je transakcija izvršena tek kad je odobren račun primateljeva pružatelja platnih usluga, a da je račun platitelja terećen prije toga, i da je imovina platitelja smanjena ne u trenutku izvršenja transakcije, nego u trenutku terećenja njegovog računa, smatramo da obveza pružatelja ipak dospijeva u trenutku terećenja platiteljevog računa. U drugom slučaju ne samo što je pružatelj svotu dužan vratiti na platiteljev zahtjev, nego platitelju pripada pravo zahtijevati uredno izvršenje platne transakcije umjesto da zahtjeva vraćanje. Zbog obje ove okolnosti smatramo da tada obveza vraćanja ne dospijeva u trenutku neurednog izvršenja platne transakcije, nego „bez odgađanja“ nakon što korisnik postavi zahtjev za povrat. Od tih trenutaka, u slučaju da pružatelj platnih usluga ne ispuni obvezu povrata, teku i zastarni rokovi i kamate na koje platitelji imaju pravo.

Opseg obveze povrata ovisi o više okolnosti. Kad se radi o plaćanjima provedenim bez odobrenja, pružatelj platnih usluga u pravilu je dužan platitelju odnosno korisniku isplatiti ukupnu odnosno čitavu svotu isplaćenu odnosno prenesenu bez suglasnosti, pod čime podrazumijevamo i svote veće od svote za koju je suglasnost dana i svote isplaćene trećim osobama, umjesto onih na koje se odnosi

131 U vezi s tim vidjeti i „Obveza naknadnog ispunjenja“

132 Usp. čl. 35. st. 1. i čl. 47. st. 2. ZPLPR-a.

133 Čl. 47. st. 2. ZPLPR-a.

dana suglasnost. Ali čitavu svotu nije dužan vratiti uvijek. ZPLPR to određuje tako što u određenim situacijama ističe da „platitelj odgovara“<sup>134</sup> za obavljene isplate odnosno prijenose bez suglasnosti ovlaštenog, a to isključuje obvezu pružatelja platnih usluga. Ako je isplata odnosno prijenos bez suglasnosti ovlaštenog „posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ukoliko platitelj nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta“<sup>135</sup>, pružatelj platnih usluga dužan je isplatiti korisniku dio isplaćene odnosno prenesene svote koji prelazi 1.125,00 kuna<sup>136</sup>. Ako je to posljedica korisnikova prijevarnog ili namjernog postupanja ili neispunjenja (zbog krajnje nepažnje) obveze da koristi platni instrument u skladu s odredbama okvirnog ugovora ili obveze da bez odgađanja obavijesti pružatelja platnih usluga o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju platnog instrumenta, pružatelj platnih usluga nema obvezu isplate<sup>137</sup>.

Ali ako je isplata odnosno prijenos bez suglasnosti ovlaštenog posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta nakon što je korisnik obavijestio pružatelja platnih usluga ili pružatelj platnih usluga nije osigurao odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta, pružatelj platnih usluga će ipak biti dužan isplatiti korisniku čitavu svotu isplaćenu odnosno prenesenu bez suglasnosti<sup>138</sup>. Dakle, ako je primio obavijest, pružatelj platnih usluga bit će dužan isplatiti korisniku čitavu svotu isplaćenu nakon trenutka u kojem je primio korisnikovu obavijest, a ako je nije primio jer nije osigurao odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještavanje, onda čitavu svotu isplaćenu nakon trenutka kad ga je korisnik pokušao obavijestiti.

U stvarnosti je moguće da korisnik trećoj osobi preda platni instrument i dade upute potrebne za obavljanje isplate ili nalaganje prijenosa, da ona odmah naloži isplatu, a korisnik da odmah nakon toga obavijesti pružatelja o gubitku ili krađi platnog instrumenta. Korisnik je ispunio obvezu da bez odgađanja obavijesti pružatelja, pa bi bez dodatne odredbe ZPLPR pružatelj bio dužan obaviti isplatu korisniku u okolnostima njegovu očito prijevarnog postupanja prema pružatelju platnih usluga. Ipak, ni tada pružatelj platnih usluga neće biti dužan obaviti isplatu jer se pravila o obvezi isplate zbog zlouporabe platnog instrumenta nakon primitka obavijesti odnosno pokušane obavijesti ne primjenjuju „u slučaju prijevarnog postupanja“<sup>139</sup> korisnika<sup>140</sup>.

134 Čl. 36. st. 1. ZPLPR-a, uvodna rečenica glasi „Iznimno od članka 35. ovog Zakona, platitelj odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije“. Na isti način postupa i pr. 675v njemačkog BGB koji u bitnom sadržajno odgovara čl. 36. ZPLPR-a.

135 Čl. 36. st. 1. t. 1. ZPLPR-a.

136 Ibid.

137 Čl. 36. st. 1. t. 2. ZPLPR-a.

138 Čl. 36. st. 2. ZPLPR-a.

139 Čl. 36. st. 3. ZPLPR-a.

140 Pravila izložena u ovom i prethodna dva odlomka nesporno su prisilna kad se radi o ugovoru između pružatelja i potrošača, a dispozitivna kad se radi o ugovoru između pružatelja i osobe koja nije potrošač jer „pružatelj platnih usluga i platitelj koji nije potrošač mogu ugovorom urediti odgovornost platitelja drugačije nego što je uređeno...“ (čl. 36. st. 4. ZPLPR-a)

Kad se radi o obvezi povrata zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja, također treba podrazumijevati da je pružatelj platnih usluga u načelu dužan vratiti platitelju čitavu svotu neispunjene ili neuredno ispunjene transakcije. Ako bi se radilo o djelomičnom ispunjenju – prijenosu ili isplati samo dijela svote čiji prijenos odnosno isplata su naloženi – smatramo da platitelj u pravilu ne bi imao pravo zahtijevati povrat čitave svote, nego samo onog dijela koji nije prenesen odnosno isplaćen i to zbog općeg pravila o valjanosti djelomičnog ispunjenja novčanih obveza, koje podrazumijeva da njihovim vjerovnicima ne pripada pravo odbiti djelomično ispunjenje<sup>141</sup>. Također smatramo da bi ovdje platitelju pripadalo pravo zahtijevati povrat dijela svote i ispunjenje odnosno provođenje plaćanja preostalim dijelom prvobitno naložene svote transakcije, jer smatramo da to proizlazi iz prava platitelja da zahtijeva izvršenje ili povrat u kontekstu u kojem on ima pravni položaj nalogodavca<sup>142</sup>.

Osim u slučajevima plaćanja bez odobrenja i neispunjenja i neurednog ispunjenja odobrenog plaćanja, platitelj ima pravo na povrat svote plaćanja i u slučaju odobrenog plaćanja iniciranog od strane ili preko primatelja plaćanja. Među obvezama pružatelja iz okvirnog ugovora opisana je i obveza koja je nazvana obvezom praćenja svota koje se isplaćuju, koja proizlazi iz odredbi ZPLPR o obvezi povrata plaćenih svota u slučaju odobrenog plaćanja iniciranog od strane ili preko primatelja plaćanja. Kako su pretpostavke obveze povrata u tom slučaju prikazane među obvezama pružatelja, tamo već izloženo treba samo dopuniti. Odredbe o pretpostavkama postojanja ove obveze pružatelja dispozitivne su u dva smjera: u smjeru isključenja pretpostavki postojanja ove obveze i u smjeru isključenja te obveze. Ugovorne strane, naime, mogu ugovoriti da kod izravnih terećenja platitelj ima pravo na povrat iako zakonom određene pretpostavke nisu ispunjene, što bi dovelo do svakodobno postojećeg prava platitelja na povrat<sup>143</sup>. S druge strane one mogu ugovoriti i da platitelj nema pravo na povrat ako je odobrenje za izvršenje dao svom pružatelju i ako su pružatelj ili primatelj platitelju učinili raspoloživim obavijesti o budućem plaćanju na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije dospijeća<sup>144</sup>.

Sva izložena pravila o obvezi povrata u slučaju odobrenog plaćanja iniciranog od strane ili putem primatelja plaćanja dispozitivna u cijelosti su kad suugovaratelj pružatelja platnih usluga nije potrošač<sup>145</sup>

141 Prema odredbi čl. 169. st. 2. ZOO-a vjerovnik novčane obveze dužan je primiti djelomično ispunjenje „osim ako ima poseban interes da ga odbije“.

142 Nalogodavac je ustvari gospodar posla jer nalogoprimac obavlja njegov posao, a iz njegova prava da u svako doba odustane od ugovora (čl. 779. st. 1. ZOO-a) i njegova prava da daje naloge i upute nalogoprimcu, proizlazi da on u svako doba ima pravo i izmijeniti dani nalog. Podrobnije o pravnom položaju nalogodavca v. Komentar ZOO-a, str. 1164. – 1169.

143 Prema odredbi čl. 37. st. 3. ZPLPR-a „platitelj i njegov pružatelj platnih usluga mogu ugovoriti da platitelj kod izravnih terećenja ima pravo na povrat novčanih sredstava iako pretpostavke za povrat iz stavka 1. ovog članka nisu ispunjene“.

144 Čl. 37. st. 4. ZPLPR-a.

145 Čl. 37. st. 5. ZPLPR-a: „Pružatelj platnih usluga i platitelj koji nije potrošač mogu ugovorom urediti pravo na povrat drugačije nego što je uređeno odredbama ovog članka“.

## 8. OBVEZA POVRATA PLAĆENIH NAKNADA

Kad izvrši neodobrenu platnu transakciju pružatelj platnih usluga dužan je platitelju „vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom“<sup>146</sup>. Kad odobrenu platnu transakciju izvrši neuredno ili je uopće ne izvrši pružatelj platnih usluga dužan je platitelju odnosno korisniku vratiti „naknade koje mu je naplatio“<sup>147</sup>. Ugovori iz ZPLPR-a su dvostranoobvezni naplatni ugovori i pružatelju platnih usluga pripada pravo na naknadu za izvršenje platnih transakcija koje su mu naložene i čije izvršenje je ovlaštena osoba odobrila. Budući da u slučaju neodobrenih platnih transakcija pružatelj nije ispunio ugovorenu obvezu, ne pripada mu pravo na naknadu, a isto tako i u slučaju neizvršenja naložene transakcije s kojom se ovlaštena obveza suglasila. Bitni smisao citiranih odredbi ZPLPR-a je upravo u tome, dok izričaj tih odredbi polazi od toga da je platitelj odnosno korisnik svoju obvezu plaćanja ispunio, pa stoga govore o vraćanju plaćenog odnosno naplaćenog. No, ono je samo posljedica toga što u opisanim okolnostima pružatelju platnih usluga ne pripada pravo na naknadu, odnosno što platitelj odnosno korisnik nema obvezu plaćanja naknade<sup>148</sup>.

U slučaju neodobrene platne transakcije pravo na povrat plaćenog postoji uvijek, dok u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja postojanje ovog prava ovisi o prethodnoj odluci platitelja o zahtjevu koji će postaviti pružatelju platnih usluga. Ako zahtijeva vraćanje svote transakcije, ona neće biti izvršena, pa pružatelju platnih usluga neće pripadati pravo na naknadu. Dosljedno tome, platitelj će imati pravo zahtijevati povrat naknade (ako je plaćena). Ali ako platitelj odnosno korisnik zahtijeva izvršenje transakcije, pa pružatelj platnih usluga izvrši transakciju, on će imati pravo na naknadu, a ako je već plaćena platitelj odnosno korisnik neće imati pravo na njen povrat. Ako zahtijeva djelomični povrat svote, a djelomično izvršenje, pravo na povrat imat će razmjerno svoti povrata u odnosu na svotu čije izvršenje zahtijeva a pružatelj platnih usluga ga je proveo.

Obveza povrata naknade za neodobrenu platnu transakciju dospijeva u istom trenutku u kojem je ona plaćena, jer pravna osnova plaćanja naknade nije ni postojala. Tada dospijeva i obveza povrata naknade u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja, osim ako platitelj zahtijeva izvršenje, a pružatelj platnih usluga izvrši transakciju, jer tada ne postoji ni tražbina povrata, pa je izlišno govoriti o dospijeću te tražbine.

146 Čl. 35. st. 2. ZPLPR-a.

147 Čl. 47. st. 6. ZPLPR-a.

148 BGB u par. 675y st. 1. ne polazi od toga da bi naknade bile plaćene, nego obvezuje pružatelja na povrat ako su plaćene. Nepostojanje prava na naknadu u slučaju pogrešne doznake navodi se i kod Apathy/Iro/Koziol (Hrsg): Oesterreichisches Bankvertragsrecht, Band III, 2. izdanje, s. 41. i prije donošenja Direktive 2007/64/EZ, a također i kod Avancini, Peter – Iro, Gert M. – Koziol, Helmut: Oesterreichisches Bankvertragsrecht, Bd. I, 1987., str. 348.

## 9. OBVEZA PLAĆANJA KAMATA

U odredbama o obvezama pružatelja platnih usluga nastalih zbog neodobrene platne transakcije, obveza plaćanja pripadajućih kamata navedena je u odredbi ZPLPR-a uz obvezu vraćanja plaćenih naknada<sup>149</sup>. Stoga nije nemoguće shvaćanje da bi se radilo samo o kamatama na svotu plaćenih naknada. Međutim, provođenjem neodobrene platne transakcije pružatelj platnih usluga u biti je raspolagao imovinom gospodara posla u korist treće osobe (kojoj je prenio neodobrenu svotu) i u vlastitu korist (u visini plaćenih naknada) bez njegova odobrenja odnosno ovlasti<sup>150</sup>. Polazeći od toga da je odobrenje platne transakcije posljednja platiteljeva radnja prije provođenja platne transakcije, da je ugovor, bilo o jednokratnoj platnoj transakciji ili okvirni, sklopljen prije trenutka kad bi platitelj odobrio platnu transakciju, da na ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji treba primijeniti pravila ZOO-a o ugovoru o nalogu<sup>151</sup> i da za izvršenje naloga položitelja iz ugovora o bankovnom tekućem računu banka odgovara prema pravilima ugovora o nalogu<sup>152</sup>, mišljenja smo da bi se obavljanje neodobrene platne transakcije moglo kvalificirati kao nalogoprimčevo prekoračenje naloga. Budući da se u tom slučaju nalogoprimac smatra poslovođom bez naloga<sup>153</sup> mišljenja smo kako ne može biti prijeporno da pružatelj platnih usluga nije dužan platiti samo kamate na svotu plaćenih naknada, nego i na svotu neodobrene transakcije.

Nešto je jasnija odredba o obvezi plaćanja kamata u slučajevima neizvršenja i neurednog izvršenja platne transakcije, jer pružatelju platnih usluga nalaže povrat svih naknada i plaćanje svih kamata „koje korisniku pripadaju u vezi s neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom.“<sup>154</sup> Dikcija ove odredbe ne samo što čini posve neprijepornim da se radi o kamatama na svotu neizvršene ili neuredne transakcije, čiji povrat platitelj odnosno korisnik zahtijeva, nego ispravno upućuje i na zaključak da je pružatelj platnih usluga obavezan platiti i kamate na svotu plaćene naknade na čiji povrat platitelj odnosno korisnik ima pravo, jer su i te kamate u vezi s neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom odnosno jer pružatelju

149 Čl. 35. st. 2. ZPLPR-a: „pružatelj platnih usluga dužan je platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate“.

150 Iako se izraz gospodar posla redovito rabi za jednu od strana kod posloводства bez naloga, držimo primjerenim ovaj izraz rabiti i za nalogodavca jer nalogoprimac obavlja nalogodavčev posao prema njegovom nalogu i njegovim uputama, pa se utoliko nalogodavac može uzeti kao gospodar posla. Također, kad prekorači granice naloga i uputa – izvan slučajeva kad mu je to dopušteno – nalogoprimac prema izričitoj odredbi 766. st. 2. ZOO-a ima položaj poslovođe bez naloga.

151 Podrobnije v. Slakoper, Zvonimir: Okvirni ugovor (o platnim uslugama) i ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, Hrvatska pravna revija, 5/2015, str. 37. – 38.

152 Čl. 1012 st. 1. ZOO-a. Prema Slakoper, Zvonimir: Okvirni ugovor (o platnim uslugama) i ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji Hrvatska pravna revija 5/2015, str. 32. – 33., okvirni ugovor odgovara ugovoru o bankarskom tekućem računu.

153 Čl. 766. st. 2. ZOO-a.

154 Dio čl. 47. st. 6. ZPLPR-a.

ne pripada pravo na naknadu s obzirom na okolnost da transakciju nije izvršio. Ovu obvezu treba shvatiti i kao obvezu pružatelja u slučaju neodobrene platne transakcije, jer i u tada postoji bitno identično činjenično stanje.

Kamate na svotu neodobrene transakcije teku od dana kad je umanjen saldo računa platitelja odnosno od dana kad je pružatelj platnih usluga primio novčanu svotu<sup>155</sup>, a isto tako i kamate u slučaju neispunjenja ili neurednog ispunjenja odobrene transakcije<sup>156</sup>. I kamate na svotu plaćene naknade teku od dana umanjena salda računa platitelja odnosno od dana kad je pružatelj primio svotu naknade. Ako platitelj zahtijeva povrat svote transakcije, one teku do isplate, a ako platitelj zahtijeva izvršenje, onda do dana izvršenja. To proizlazi iz okolnosti što su obveze povrata svote transakcije i plaćenih naknada nastale i dospjele u trenutku umanjena salda računa platitelja odnosno platiteljeve predaje svote transakcije odnosno naknade.

ZPLPR govori o pripadajućim kamatama odnosno o kamatama, ne naznačujući ni vrstu kamata o kojoj se radi niti kamatnu stopu. Budući da su obveze povrata svote transakcije i svote plaćenih naknada novčane obveze, ako one nisu ispunjene o dospjeću, neprijeporno se radi o zateznim kamatama. U odgovarajućim okolnostima postoji mogućnost da strane ugovore stopu zatezne kamate<sup>157</sup>, pa ako bi to bio slučaj kamate bi se određivale prema ugovorenoj stopi. Ako stopa ne bi bila ugovorena odnosno ako njeno ugovaranje ne bi bilo dopušteno, onda prema zakonskoj stopi<sup>158</sup>.

## 10. OBVEZA NAKNADE ŠTETE

Prema izričitim odredbama ZPLPR-a „u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije platitelj ... ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu“<sup>159</sup>, a „u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije korisnik platnih usluga ... ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora“<sup>160</sup>. Prvo pitanje koje proizlazi iz teksta ovih odredbi je pitanje je li

155 Ne od izvršenja, jer je izvršeno kad svotu primio pružatelj platnih usluga primatelja, a to nije nužno isti dan kad je umanjen saldo računa platitelja odnosno kad je platiteljev pružatelj platnih usluga primio svotu od platitelja. Uputi na članak koji kaže kad je izvršeno!

156 U izlaganju o obvezi povrata svote transakcije naznačeno je kako u slučajevima neispunjenih i neuredno ispunjenih platnih transakcija nije nužno da su novčana sredstva prenesena s računa platitelja, pa u tom slučaju platitelj nema pravo zahtijevati povrat svote transakcije, a dosljedno ni kamate na tu svotu.

157 Prema odredbi čl. 29. st. 3. ZOO-a „...kod trgovačkih ugovora i ugovora između trgovca i osobe javnog prava strane mogu ugovoriti drukčiju stopu zateznih kamata“.

158 Ona je određena u čl. 29. st. 2. ZOO-a.

159 Čl. 35. st. 3. ZPLPR-a.

160 Čl. 50. ZPLPR-a. Obveza naknade štete u slučaju pogrešnih doznaka postoji i u austrijskom pravu prema Apathy/Iro/Koziol (Hrsg): *Oesterreichisches Bankvertragsrecht*, Band III, 2. izd., str. 43. i Avancini, Peter – Iro, Gert M. – Koziol, Helmut: *Oesterreichisches Bankvertragsrecht*, Bd. I, 1987., str. 348.



upućivanje na podrednu primjenu općih pravila o odgovornosti za štetu u prvoj odredbi odnosno pravila o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora u drugoj odredbi nomotehnički nedostatak ili je stav zakonodavca da izvršenjem neodobrene platne transakcije pružatelj platnih usluga poduzima radnje izvan okvira ugovornog odnosa s platiteljem tj. da te radnje predstavljaju izvanugovorne radnje.

Naprijed smo iznijeli i obrazložili stav da neodobrene platne transakcije obuhvaćaju transakcije s kojima je dala suglasnost neovlaštena osoba<sup>161</sup> i prijenose svota većih od svota čiji je prijenos naložen i s kojim se ovlaštena osoba suglasila. U oba ova slučaja, a i u drugim slučajevima kad je transakcija obavljena uz umanjenje salda korisnikova računa kod njegovog pružatelja platnih usluga radi se o postupcima koji su mogući zato što je prethodno između korisnika i pružatelja platnih usluga sklopljen ugovor temeljem kojeg je, u pravilu, pružatelj platnih usluga otvorio račun korisniku i kojim se obvezao novčanim sredstvima na tom računu raspolagati po nalogu korisnika, što isključuje ovlaštenje da tim sredstvima raspoláže po vlastitom nalogu ili nalogu osobe koju korisnik nije ovlastio za davanje naloga<sup>162</sup>. Zbog toga držimo da izvršenjem neodobrene transakcije pružatelj platnih usluga postupa protivno svojim ugovornim obvezama prema korisniku, a ne da time poduzima neke izvanugovorne radnje, i tome dosljedno da na njegovu odgovornost za štetu korisniku treba primijeniti opća pravila o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora, kao što ih treba primijeniti i u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije<sup>163</sup>. Opća pravila o odgovornosti za štetu primjenjuju se podredno tim pravilima u mjeri u kojoj ona ne određuju drukčije, temeljem odredbe ZOO-a uvrštene među odredbe o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora<sup>164</sup>.

Prema općim pravilima obveznog prava, kad je šteta prouzročena povredom ugovora, a povreda ugovora ne sastoji se u zakašnjenju s plaćanjem, ugovorna strana koja je prouzročila štetu dužna je savjesnoj strani naknaditi cjelokupnu pretrpljenu štetu ako je povredu ugovora počinila prijevarno, namjerno ili krajnjom

161 Npr. u slučaju protupravnog oduzimanja platnog instrumenta od korisnika, kad ZPLPR izričito predviđa odgovornost pružatelja platnih usluga prema imatelju platnog instrumenta, ako je transakcija obavljena nakon što je bio obaviješten o tome. Podrobnije o tome v. naprijed.

162 Za ovaj rad irelevantno je što je pružatelj platnih usluga dužan raspolagati tim sredstvima i temeljem odluke odnosno naloga drugih ovlaštenih osoba, kao što je primjerice rješenje o ovrsi, ili ovlašten raspolagati ugovorom s korisnikom, primjerice u svoju korist glede naknada koje je korisnik dužan plaćati, i tada se uopće ne radi o neautoriziranim platnim transakcijama.

163 Suprotno Miladin, Petar: *Privatnopravno uređenje platnog prometa od 1. siječnja 2011.*, u *Zbornik Susreta pravnika Opatija 2010.*, str. 1. – 46., s. 19., zastupa stajalište da u slučaju neodobrenih doznaka platitelju u u pravilu pripada kondicijski zahtjev prema njegovoj banci. Prema Palandt, s. 1312. i Gauch, Peter – Schluep, Walter R. – Schmid, Joerg – Rey, Heinz: *Schweizerisches Obligationenrecht, Allgemeiner Teil*, 7. izd., Bd. I, str. 323. – 326. institut stjecanja bez osnove može se primijeniti – i kondicijski zahtjev postojati – ako između strana ne postoji ugovor iz kojeg bi potjecala odgovarajuća tražbina. Osim toga, kod stjecanja bez osnove nema štetne radnje obogaćenog, pa je isključena njegova odgovornost za štetu, dok ovdje pružatelj odgovara i za štetu.

164 Čl. 349. ZOO-a.



nepažnjom, a čim neki od ovih subjektivnih elemenata ne postoji, dužna je naknaditi savjesnoj strani samo štetu koju je morala „predvidjeti kao moguće posljedice povrede ugovora, a s obzirom na činjenice koje su (joj – op. a.) tada bile poznate ili morale biti poznate“<sup>165</sup>. Kad je dužnik ugovorne novčane obveze zakasnio s njenim ispunjenjem, po samom zakonu nastala je njegova obveza plaćanja zateznih kamata drugoj strani kao vjerovniku, a ako je zakašnjenjem drugoj strani prouzročena šteta, ta strana „ima pravo zahtijevati razliku do potpune naknade štete“<sup>166</sup> ako je ona veća od iznosa koji bi dobio na ime zateznih kamata. Rješenje ZPLPP-a istovjetno je ovom općem rješenju, pa platitelj odnosno korisnik nema pravo na naknadu čitave štete koju je pretrpio bilo zbog neodobrene platne transakcije ili neispunjenja ili neurednog ispunjenja odobrene platne transakcije, nego samo pravo na naknadu onog dijela štete koji premašuje svotu zateznih kamata na koju ima pravo. U životnim situacijama, prema tome, prvo treba odrediti subjektivni odnos pružatelja platnih usluga prema štetnoj radnji i prema njemu odrediti ima li korisnik pravo na naknadu cjelokupne pretrpljene štete ili samo predvidive štete, zatim odrediti njen opseg i na koncu ga umanjiti za svotu zateznih kamata vezanih uz svotu transakcije na koju korisnik ima pravo<sup>167</sup>.

Podrazumijeva se da se na naknadu štete primjenjuju i druga pravila ZOO-a, kao što su primjerice pravila o odgovornosti dužnika za djelomičnu ili potpunu nemogućnost ispunjenja, iako tu nemogućnost nije skrivio, ako je nastupila nakon njegova dolaska u zakašnjenje, za koje odgovara<sup>168</sup>, pravila o prijeboju štete i koristi<sup>169</sup>, pravila o smanjenju naknade<sup>170</sup> i pravila o ugovaranju proširenja, ograničenja i isključenja odgovornosti za štetu<sup>171</sup>.

Obveza naknade štete dospijeva u trenutku kad je korisnik pretrpio štetu. To može, ali i ne mora, biti trenutak izvršenja neodobrene platne transakcije odnosno pada u zakašnjenje s izvršenjem odobrene platne transakcije ili trenutak njenog neizvršenja, nego može biti i neki kasniji trenutak, ali nikako raniji jer tada uopće ne bi mogla postojati nužna uzročna veza između štetne radnje i pretrpljene štete<sup>172</sup>. Od dospijea pa do trenutka naknađivanja također teku zatezne kamate. Te zatezne kamate neovisne su o zateznim kamatama na svotu transakcije i na svotu plaćenih naknada i ne uzimaju se u obzir kod umanjivanja opsega naknade štete za svotu

165 Čl. 346. st. 1. ZOO-a.

166 Čl. 30. st. 2. ZOO-a.

167 Budući da je riječ o naknadi štete zbog neautoriziranog prijenosa ili neispunjenja ili neurednog ispunjenja obveze prijenosa određene svote novca, smatramo da u svotu zateznih kamata za koju se umanjuje opseg naknade štete ne treba računavati zatezne kamate na svotu plaćenih naknada, nego samo zatezne kamate na svotu transakcije.

168 Čl. 342. st. 4. ZOO-a.

169 Čl. 346. st. 3. ZOO-a.

170 Čl. 347. ZOO-a.

171 Čl. 344. i 345. ZOO-a. O isključenju odgovornosti za štetu po samom zakonu zbog više sile vidjeti niže pod „Isključenje odgovornosti banke“, jer ZPLPR sadrži specijalna pravila.

172 Uzročna veza između štetne radnje i štete – kao jedna od općih pretpostavki odgovornosti za štetu - *eo ipso* podrazumijeva kao nužno da štetna radnja bude poduzeta prije nastanka štete jer je ne može prouzročiti ako je poduzeta poslije nastanka štete.

zatezних kamata zbog zakašnjenja s vraćanjem svote transakcije, nego se opseg naknade štete umanjuje samo za svotu zatezних kamata dužnih zbog zakašnjenja s vraćanjem svote transakcije<sup>173</sup>.

## 11. NEKA OPĆA PITANJA

### 11.1. Isključenje odgovornosti banke

Prema izričitoj odredbi ZPLPR-a odgovornost pružatelja platnih usluga i za neodobrene transakcije i za neizvršenje i neuredno izvršenje platne transakcije „isključena je u izvanrednim i nepredvidivim okolnostima na koje strana koja se na njih poziva nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću kao i u slučajevima kad je pružatelj platnih usluga bio dužan primijeniti drugi propis“<sup>174</sup>. Isključenje odgovornosti pružatelja platnih usluga u situacijama u kojima mu drugi propis – ali i odluka nadležnog tijela donesena temeljem nekog propisa<sup>175</sup> – posve je razumljivo i opravdano, uz napomenu da se mora raditi o prisilnom propisu. Osim tada, pružatelj platnih usluga ne bi snosio ni jednu od posljedica provođenja neodobrene transakcije ili neizvršenja ili neurednog izvršenja odobrene platne transakcije, ako su oni uzrokovani događajem koji ima obilježja više sile, jer opis okolnosti u kojima pružatelj platnih usluga ne bi snosio posljedice odgovara opisu više sile<sup>176</sup>.

Prema općim pravilima obveznog prava o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora, viša sila isključuje tu odgovornost ako je povreda ugovora nastupila zbog više sile<sup>177</sup>. Ali, primjerice na raskid ugovora – i posljedičnu obvezu vraćanja primljenog – zbog neispunjenja ili zakašnjenja s ispunjenjem, pitanje je li neispunjenje odnosno zakašnjenje posljedica više sile ne utječe, nego se ugovor raskida – ili može biti raskinut – neovisno o tome što je dovelo do neispunjenja odnosno zakašnjenja<sup>178</sup>. Stoga bi doslovna primjena citirane odredbe ZPLPR-a na

173 Obveza naknade štete je samostalna obveza i kad se šteta naknađuje u novcu na dužnu svotu teku zatezne kamate od dospjeća neovisno o tome je li uz obvezu naknade štete postoji i neka druga novčana obveza – ovdje primjerice povrata svote transakcije i naknada – povodom čije zakašnjenja zasebno teče zatezna kamata na svotu te obveze.

174 Čl. 53. ZPLPR-a. Identično par. 676c njemačkoga BGB-a.

175 Npr. rješenje o ovrsi.

176 Za obilježja događaja koji se klasificiraju kao viša sila v. primjerice Bukovac Puvača, Maja – Slakoper, Zvonimir – Belanić, Loris: *Obvezno pravo – posebni dio II*, Novi informator, Zagreb, 2015., str. 132. Isticanje da se radi o okolnostima u kojima ni postupanje s potrebnom pozornošću ne otklanja utjecaj i posljedice događaja pokazuje da se radi samo o višoj sili, a ne i o slučaju, jer okolnosti u kojima postupanje s potrebnom pozornošću otklanja utjecaj i posljedice događaja predstavljaju slučaj. Za pojam slučaja v. *ibid*, str. 138. - 139.

177 Čl. 343. ZOO-a.

178 Odredbe ZOO-a o raskidu ugovora zbog neispunjenja i zakašnjenja i o vraćanju ispunjenog kao posljedicu raskida iz čl. 360. – 368. ZOO-a ne spominju okolnosti zbog kojih ugovor ne bi bio raskinut ili mogao biti raskinut kad su ispunjene pretpostavke iz tih odredbi. Pravno logički viša sila ne može otkloniti raskid ugovora kao posljedicu zakašnjenja odnosno

sve posljedice neodobrenih, zakašnjelih ili/i neurednih transakcija – obveza povrata svote transakcije i naknada, obveza plaćanja kamata i obveza naknade štete - dovela do posljedica koje su suprotne posljedicama predviđenim općim pravilima obveznog prava.

Primjerice, u hipotetskoj situaciji u kojoj pružatelj platnih usluga naloženu svotu do isteka fiksnog roka nije prenio pravoj nego pogrešnoj osobi – pa se radi o neodobrenoj transakciji – zbog uzroka koji ima obilježja više sile, pružatelj ne bi bio dužan vratiti platitelju ni svotu transakcije, niti svotu naknade za tu transakciju, iako bi prema općim pravilima obveznog prava ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji bio *ex lege* raskinut istekom roka za prijenos i nastala platiteljeva obveza vraćanja svote transakcije i plaćene naknade. Platiteljeva imovina bila bi umanjena za te svote radnjom pružatelja i zbog radnje pružatelja platitelj bi – ako želi povrat tog dijela svoje imovine – morao zahtijevati vraćanje plaćenog od primatelja primjenom instituta stjecanja bez osnove, a imovina bi mu i dalje ostala umanjena za svotu naknade plaćene pružatelju. Zbog toga smatramo da se naprijed citirana odredba o isključenju odgovornosti pružatelja u slučaju više sile ne smije primijeniti na obvezu povrata svote transakcije i svote naknade. Kad se radi o neispunjenju ili neurednom ispunjenju odobrene transakcije pri kojem je pružatelj teretio račun ili držao svotu platitelja, a nije je prenio odnosno isplatio primatelju, isti stav treba zauzeti i glede obveze plaćanja kamata na svotu neizvršene odnosno neuredne transakcije jer je pružatelj raspolagao svotama transakcije i naknada, pa bi odricanje prava na kamatu platitelju značilo da je pružatelj bez naknade mogao raspolagati novčanim sredstvima platitelja. Imajući to u vidu naprijed citirana odredba o isključenju odgovornosti pružatelja zbog učinaka više sile bez prethodnog utvrđivanja činjeničnih i pravnih okolnosti konkretnog slučaja smije se primijeniti samo na pružateljevu odgovornost za štetu koju je pretrpio korisnik.

## **11.2. Odgovornost banke za drugog**

Postojanje odgovornosti pružatelja platnih usluga prema korisniku neovisno je o tome radi li se o transakcijama koje uključuju ili ne uključuju drugog pružatelja, a za razumijevanje je potrebno ukratko opisati tijek transakcija koje uključuju drugog pružatelja platnih usluga. Kad platitelj svom pružatelju platnih usluga naloži prijenos novčane svote na račun primatelja koji ima račun kod drugog pružatelja platnih usluga on se u pravilu obavlja pomoću platnih sustava<sup>179</sup>. Pružatelji

---

neispunjenja, jer se bez obzira na uzrok toga više ne može postići svrha ugovora, a obveza vraćanja primljenog nužna je posljedica toga što je raskidom ugovora nestala pravna osnova za prijelaz imovine i ispunjenjem te obveze strana koja obavlja vraćanje ne trpi štetu, nego se samo uspostavlja imovinski odnosi kakvi su postojali prije sklapanja ugovora. Drukčije od toga, za odgovornost za štetu zbog povrede ugovora nužno je da je ona izvršena s namjerom, uz nepažnju ili slučajno, što proizlazi iz okolnosti što viša sila kao uzrok povrede ugovora isključuje odgovornost za tu štetu.

179 Čl. 62. st. 1. ZPLLPR-a.

platnih usluga su pravne osobe koje također imaju transakcijske račune i njihove račune otvara i vodi Hrvatska narodna banka<sup>180</sup>. Povodom platiteljevog naloga za prijenos novčanih sredstava u korist primateljevog računa kod drugog pružatelja platnih usluga, platitelj pružatelj platnih usluga za naloženu svotu umanjuje (tereti) račun platitelja i nalaže prijenos te svote s njegovog računa u korist računa pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja (koji sadrži i broj računa primatelja). Prijenos između pružatelja platnih usluga obavlja se pomoću platnog sustava, jer se nacionalne platne transakcije u domaćoj valuti - kod kojih su oba pružatelja platnih usluga kreditne institucije sa sjedištem u RH, podružnice stranih kreditnih institucija sa sjedištem u RH i Hrvatska narodna banka – obavljaju pomoću platnih sustava<sup>181</sup>. Platni sustavi ne pripadaju platiteljevom pružatelju platnih usluga, pa bi se – u situaciji u kojoj je primjerice uzrok neispunjenja ili neurednog ispunjenja primljenog naloga u platnom sustavu – moglo postaviti pitanje odgovara li ili ne tada platitelju njegov pružatelj platnih usluga. No, moguće dileme otklanja ZPLPR tako što izričito određuje da „pružatelj platnih usluga odgovara svom korisniku platnih usluga za izvršenje platne transakcije i onda ako se odgovornost može pripisati posredniku ili trećemu koji sudjeluje u izvršenju te platne transakcije“<sup>182</sup>.

### ***11.3. Protok vremena i prava korisnika***

Postojanje prava platitelja odnosno korisnika, koja su izložena, vremenski je ograničeno odredbama ZPLPR-a o prekluzivnim rokovima, koje su bitno identične glede prava platitelja u slučajevima neodobrenih platnih transakcija i glede prava korisnika u slučajevima neizvršenja i neurednog izvršenja odobrenih platnih transakcija. Ako korisnik o provođenju neodobrene, a glede odobrenih „o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti svog pružatelja platnih usluga bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, odnosno dana odobrenja“<sup>183</sup>, gubi prava koja mu inače pripadaju. Objektivni prekluzivni rok od 13 mjeseci „ne primjenjuje se ako je pružatelj platnih usluga propustio korisniku platnih usluga dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji“<sup>184</sup> u skladu s odredbama ZPLPR, a tada se *via facti* ne

180 Čl. 63. ZPLPR-a.

181 Čl. 62. st. 1. u vezi s čl. 58. st. 1. ZPLPR-a.

182 Čl. 52. st. 1. ZPLPR-a i par. 675z njemačkoga BGB-a. Budući da uzrok nije na pružatelju on „ima pravo od posrednika ili trećega zahtijevati da mu naknadi sve iznose koje je isplatio svom korisniku platnih usluga ... kao i da mu naknadi i drugu pretrpljenu štetu prema općim pravilima o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora“ (čl. 52. st. 2. ZPLPR-a). BGB u par. 676a samo određuje da posrednik odnosno treći odgovara pružatelju za štetu ako je uzrok njegova neispunjenja ili neurednog ispunjenja na strani posrednika odnosno trećeg.

183 Čl. 51. st. 2. ZPLPR-a. Bitno identično i kod neautoriziranih platnih transakcija prema čl. 33. st. 1. ZPLPR. Razlika je samo u tome što su kod neautoriziranih platnih transakcija izostavljene riječi „odnosno dana odobrenja“ jer se *via facti* o tom danu ne može raditi. Isti rok određuje i par. 676b njemačkoga BGB.

184 Čl. 51. st. 3. ZPLPR-a glasi: „rok od 13 mjeseci ... ne primjenjuje se ako je pružatelj platnih usluga propustio korisniku platnih usluga dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj

može primijeniti ni subjektivni prekluzivni rok, bez odgađanja od saznanja, jer saznanja nije ni bilo<sup>185</sup>. Budući da se radi o prekluzivnom roku i gubitku prava, a ne o zastarnom roku, za zaključiti je da korisnik obaviješću pridržava prava koja mu pripadaju, dok su zastarni rokovi odvojeni od tog roka.

Citirana odredba spominje samo neuredno izvršene platne transakcije, a ne i one koje uopće nisu izvršene, bilo propuštanjem platiteljevog pružatelja da izvrši prijenos ili primateljevog pružatelja da odobri račun primatelja. U tim slučajevima ne bi postojala obveza pružatelja da korisniku stavi na raspolaganje obavijesti o provedenim transakcijama, jer one uopće nisu provedene. Za neizvršenje transakcije platitelj bi posredno saznao tako što o izvršenju ne bi bio obaviješten, dok činjenične okolnosti koje postoje u odnosu pružatelja i primatelja pokazuju da u okviru njihova odnosa primatelj uopće ne bi morao saznati za neizvršenje. Polazeći od stajališta da načelo primjene dužne pozornosti platitelju nalaže da prati je li njegov nalog izvršen i od stajališta da propuštanje primjene dužne pozornosti treba dovesti do štetnih posljedica za nepozornu osobu<sup>186</sup>, moglo bi se prihvatiti shvaćanje da objektivni prekluzivni rok vrijedi i za platitelja čiji nalog uopće nije izvršen<sup>187</sup>. Primatelj plaćanja, čiji račun nije odobren, ni uz primjenu zahtijevane pozornosti nužno ne mora saznati za to, pa bi se u odnosu na njega moglo prihvatiti suprotno shvaćanje, a to je da se na njega objektivni prekluzivni rok od 13 mjeseci uopće ne primjenjuje.

Iznimno od prekluzivnog roka od 13 mjeseci – u slučajevima u kojima će se redovito raditi o izravnom terećenju<sup>188</sup>, pa platitelj ima pravo na povrat – prekluzivni rok za zahtijevati povrat isplaćene svote bit će osam tjedana od datuma terećenja platiteljevog računa<sup>189</sup>, što je očito objektivni rok, dok subjektivni rok nije predviđen, kao što nisu predviđene ni posljedice propuštanja pružatelja da platitelja obavijesti o provedenom terećenju njegovog računa. Držeći da sama okolnost što se radi o transakcijama iniciranim od ili putem primatelja plaćanja ne može opravdati bitno drukčiji pravni položaj platitelja – no što je on općenito – držimo da i ovdje

---

platnoj transakciji u skladu s Glavom II. ovog Zakona“. Identično i kod neautoriziranih platnih transakcija prema čl. 33. st. 2. ZPLPR. Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ni ako pružatelj i korisnik koji nije potrošač ugovore drukčiji rok (čl. 51. st. 4. ZPLPR-a)

185 Iako je platitelj za neurednost transakcije mogao saznati i od trećeg – npr. primatelja plaćanja – smatramo da je primjereno isključenjem prekluzivnog roka sankcionirati neispunjenje obveze pružatelja – koja postoji *ex lege* – da obavijesti korisnika o platnoj transakciji.

186 Takve posljedice postoje u više slučajeva po samom zakonu, o čemu v. Slakoper, Zvonimir: O potrebi razlikovanja i sankcioniranju nesavjesnosti i nepozornosti, Hrvatska pravna revija, 11/13, str. 12. i dalje.

187 U prilog tome i opća svrha postojanja zastarnih rokova koja se sastoji u sankcioniranju vjerovnikove pasivnosti odnosno nebrige za vlastite tražbine, koja se može poistovjetiti sa svrhom prekluzivnih rokova. Usp. npr. Komentar ZOO-a, str. 323.

188 Rječnikom ZPLPR-a radi se o autoriziranim platnim transakcijama iniciranim od strane ili putem primatelja plaćanja (naslov čl. 38. ZPLPR-a). Rok od osam tjedana pružatelj i platitelj koji nije potrošač ugovorom mogu valjano odrediti drukčije (čl. 38. st. 5. ZPLPR-a), dok je za ostale odnose odredba o tom roku prisilna.

189 Čl. 38. st. 1. ZPLPR-a.

treba primijeniti odredbe o nepostojanju prekluzivnog roka u slučaju pružateljeva propuštanja da obavijesti platitelja iz čl. 33. st. 2. i čl. 51. st. 3. ZPLPR-a.<sup>190</sup>

Zastarni rokovi nisu spomenuti u ZPLPR-u, pa se primjenjuju odredbe o zastarnim rokovima ZOO-a. Zahtjevi za vraćanje svote transakcije, za izvršenje transakcije i za povrat plaćenih naknada zastarijevaju u općem zastarnom roku od pet godina jer se ne radi o povremenim tražbinama ili tražbinama za koje bi bili propisani specijalni zastarni rokovi, osim ako bi ugovor korisnika i pružatelja platnih usluga imao karakter trgovačkog ugovora. Tada bi zastarni rok bio tri godine<sup>191</sup>. Zahtjev za isplatu kamata zastarijeva u roku od tri godine, a zahtjev za naknadu štete u subjektivnom roku od tri godine odnosno objektivnom roku od pet godina.<sup>192</sup>

---

190 V. bilješku 183.

191 Čl. 228. st. 1. ZOO-a.

192 Čl. 226. st. 1. i čl. 230. ZOO-a.



## Summary

### **RESPONSIBILITY OF THE BANK FOR THE IMPLEMENTATION OF THE ELECTRONIC PAYMENT**

In this article the Bank's responsibility for the implementation of electronic payments is examined by bearing in mind that modern payment regularly includes (1) several actions that are performed with the use of electronic means of communication – therefore it is pertinent to talk about implementation of payment instead of payment - (2) the existence of a legal relationship between the payer and the first bank and the payee and the other bank, (3) actions taken by both banks, and (4) implementation of the Payment System Act. With regard to last circumstances and the fact that the Payment System Act is using complex and for the Croatian legal language atypical terminology in the first part of the paper we will explain and harmonize the language terminology with existing legal standards and try to fit that terminology into these standards. This part of the article also explains the factual issues - relating to electronic means of communication that are used in payments - necessity for the legal qualification of actions undertaken in payments and legal relations that exist or will exist. To understand the responsibilities and legal consequences, it was necessary to expose the content of the bank's obligations, and in the central part of the article we analyze the possible legal consequences of the bank's failure to fulfill, delay or untimely fulfill its obligations. In this section the legal consequences provided by the Payment System Act are being displayed and analyzed - as special regulation which regulates them only partially – and are being connected, fit into and observed in the context of the general rules of contract law in the Obligations Act.

**Keywords:** *Responsibility of the bank, electronic payment, contract for a single payment transaction, Framework agreement on payment services, agreement on banking current account, obligation law.*

## Zusammenfassung

### **BANKHAFTUNG FÜR DURCHFÜHRUNG ELEKTRONISCHER ZAHLUNG**

Das Thema der Bankhaftung für elektronische Zahlung wird hier von mehreren Standpunkten herangegangen, denn moderne Zahlungsmethoden umfassen wie folgt (1) mehrere Handlungen, die anhand elektronischer Kommunikationsmittel durchgeführt werden – weswegen man von Zahlungsdurchführung, und nicht Zahlung sprechen sollte – (2) Rechtsverhältnisse zwischen Zahler und der ersten Bank und Zahlungsempfänger und der zweiten Bank, (3) Handlungen, die beide Banken vornehmen und (4) Anwendung des Gesetzes über den Zahlungsverkehr. Im Hinblick auf den letzten Punkt und die Tatsache dass dieses Gesetz eigene schwerverständliche und der kroatischen Rechtssprache fremde Terminologie gebraucht, sind im ersten Teil dieser Arbeit die notwendigen sprachlichen Aufklärungen gegeben und ferner wird versucht, die letztere mit den gängigen Rechtsstandards in Einklang zu bringen. Weitere sachbezogene Fragen angesichts elektronischer Kommunikationsmittel, die für die Zahlung verwendet werden und rechtliche Qualifikation von bei der Zahlung vorgenommenen Handlungen und Rechtsverhältnissen die schon vorhanden sind oder entstehen, werden auch behandelt. Um ein vollumfängliches Verständnis der Haftungsfrage zu ermöglichen, muss auch der Inhalt der Bankpflichten dargestellt werden. Demzufolge betrachtet die Arbeit mögliche Rechtskonsequenzen bei Nichterfüllung, unvollständiger Erfüllung oder unordentlicher Erfüllung seitens der Bank. In diesem Zusammenhang werden die Rechtskonsequenzen die sich aus dem Gesetz über den Zahlungsverkehr als Sondervorschrift mit unvollständigen Lösungen im Vergleich zu allgemeinen Regeln des Vertragsrechts aus dem Gesetz über Schuldverhältnisse analysiert.

**Schlüsselwörter:** *Bankhaftung, elektronische Zahlung, Vertrag über einmalige Zahlungstransaktion, Rahmenvertrag für Zahlungsdienstleistungen, Bankkontokorrentvertrag.*

## Riassunto

**LA RESPONSABILITÀ DELLA BANCA PER LA  
REALIZZAZIONE DEL PAGAMENTO IN VIA TELEMATICA**

La responsabilità della banca per la realizzazione del pagamento in via telematica viene analizzata in questo lavoro tenendo conto che gli attuali pagamenti in via telematica regolarmente sottintendono (1) diverse funzioni compiute mediante mezzi di comunicazione telematici – sicché è più corretto parlare di realizzazione del pagamento anziché di pagamento –; (2) l'esistenza di rapporti giuridici tra il pagante e la prima banca, come anche tra il ricevente e la seconda banca; (3) attività intraprese da entrambe le banche, e (4) l'applicazione della legge sul traffico dei pagamenti. In considerazione dell'ultima circostanza e del fatto che la legge sul traffico di pagamenti si serve di una terminologia complessa ed inusuale rispetto alla terminologia giuridica croata, nella prima parte del lavoro vengono offerte delle interpretazioni linguistiche, cercando di uniformare ed inserire detta terminologia negli standard giuridici esistenti. In tale parte del lavoro altresì si spiegano le questioni di fatto – con riferimento ai mezzi di comunicazione telematica che vengono utilizzati in occasione dei pagamenti – necessarie per la qualificazione giuridica delle attività poste in essere in occasione del pagamento e dei rapporti giuridici che sussistono oppure vengono a costituirsi. Per la comprensione della responsabilità, ovvero delle conseguenze giuridiche s'è reso necessario esporre altresì il contenuto degli obblighi della banca; mentre nella parte centrale del lavoro si espongono le possibili conseguenze giuridiche dovute all'inadempimento, del ritardo o dell'impreciso adempimento delle obbligazioni da parte della banca. In tale parte si illustrano e si analizzano le conseguenze giuridiche previste dalla legge sul traffico dei pagamenti – quale legge speciale che regola il traffico soltanto parzialmente –, collegandole, inserendole ed osservandole nel contesto delle regole contrattuali generali dettate dalla legge sui rapporti di obbligazione.

**Parole chiave:** *responsabilità della banca, pagamento in via telematica, contratto di pagamento unico, contratto quadro su servizi di pagamento, contratto di conto corrente, diritto delle obbligazioni.*