ODGOVORNOST ZA ŠTETU PROUZROČENU UPORABOM *CHATBOTOVA*

*Dr. sc. Vedran Kruljac**

UDK 347.426.6:: 004.8
https://doi.org/10.30925/zpfsr.47.2.13
Ur.: 12. rujna 2025.
Pr.: 11. svibnja 2026.
Pregledni rad

Sažetak

Ubrzan razvoj chatbotova *kao najraširenijeg oblika primjene alata umjetne inteligencije (engl.* artificial intelligence, *AI), uz brojne prednosti u području informiranja, obrazovanja i poslovanja, otvara i pitanje pravne odgovornosti za štetne posljedice koje mogu nastati njihovom uporabom. U pojedinim slučajevima takve posljedice mogu utjecati na ostvarivanje temeljnih ljudskih prava, uključujući pravo na život i zdravlje. Najvažnije pitanje koje se pritom postavlja jest odgovornost za štetu nastalu uporabom* chatbotova*. Iako je donošenjem Akta o umjetnoj inteligenciji (engl.* Artificial Intelligence Act*,* AI Act*) Europska unija ostvarila važan iskorak u pravnom uređenju umjetne inteligencije, sudska praksa na području Europske unije koja se odnosi na građanskopravnu odgovornost za štetu prouzročenu uporabom alata umjetne inteligencije tek je u povojima. Stoga se u radu, pored analize odgovarajućega normativnog okvira i prakse europskih sudova, razmatra i sudska praksa drugih pravnih sustava. Na temelju provedene analize identificiraju se temeljna pravna pitanja odgovornosti za štetu nastalu uporabom* chatbotova *te se razmatraju mogući smjerovi razvoja građanskopravne odgovornosti u tom području.*

Ključne riječi: *umjetna inteligencija;* chatbotovi*; odgovornost za štetu; građanskopravna odgovornost.*

* Dr. sc. Vedran Kruljac, predavač, Sveučilište Sjever, Hrvatska; vkruljac@unin.hr. ORCID: https://orcid.org/0009-0004-0488-9596.

©2026 Autor(i) i nakladnik. Ovaj je rad dostupan u otvorenom pristupu pod uvjetima licencije CC BY-NC-ND 4.0.

1. UVOD

Posljednjih nekoliko godina svjedočimo izrazito ubrzanom razvoju sustava umjetne inteligencije koji se koriste u svakodnevnoj komunikaciji između čovjeka i digitalnih sustava. Među njima posebno mjesto zauzimaju *chatbotovi*[1], računalni programi koji omogućuju interakciju s korisnicima putem velikoga jezičnog modela (engl. *Large language model*, LLM) kao generatora odgovora, a koji su danas najrašireniji oblik praktične primjene umjetne inteligencije. Primjena *chatbotova* zahvaća širok raspon društvenih područja: od korisničke podrške, obrazovanja i poslovne komunikacije do zdravstvenih savjeta, psihološke podrške i pravnog savjetovanja. Važno je pritom razlikovati različite oblike sustava umjetne inteligencije.

Dok određeni sustavi poput autonomnih vozila, dronova ili robota mogu izravno djelovati na fizičku okolinu i predstavljati opasne stvari ili djelatnosti, *chatbotovi* u pravilu djeluju isključivo kroz generiranje informacija te ne djeluju neposredno na okolinu. Zbog takve sveobuhvatne prisutnosti u različitim sferama društvenog života uporaba *chatbotova* sve se češće promatra ne samo kao tehnološko nego i kao pravno pitanje.[2] Posebno se pritom problematizira pitanje granica odgovornosti subjekata koji razvijaju, održavaju i stavljaju takve sustave na raspolaganje korisnicima.

U pravnom smislu posebno je važno pitanje pouzdanosti i sigurnosti takvih sustava.[3] Naime, iako *chatbotovi* mogu znatno unaprijediti dostupnost podataka i učinkovitost komunikacije, njihova uporaba istodobno otvara niz novih pravnih rizika.[4] Zbog toga nije neuobičajeno da takvi sustavi generiraju netočne, nepotpune ili zavaravajuće podatke.[5] U pojedinim situacijama takve posljedice mogu se odraziti

1 Pojam *chatbot* u pravilu se koristi u izvornom engleskom obliku jer u hrvatskom jeziku još nije ustaljen odgovarajući prijevod. Riječ je o računalnim programima koji omogućuju automatiziranu komunikaciju s korisnicima u prirodnom jeziku. V. u: Bayan Abu Shawar i Eric Atwell, „Chatbots: Are They Really Useful?“, *Journal for Language Technology and Computational Linguistics* 22, br. 1 (2007): 29-30.

2 Generativni sustavi umjetne inteligencije mogu zaobići ljudska pravila koja štite od štete neovisnom aktivacijom svojih operativnih sposobnosti izvan brige ili kontrole njihovih programera ili pružatelja usluga. V. u: Ahmed M. Khawaldeh, „Generative AI Hallucinations and Legal Liability in Jordanian Civil Courts: Promoting the Responsible Use of Conversational Chat Bots“, *International Journal for the Semiotics of Law* 38, br. 2 (2025): 394.

3 U hrvatskoj pravnoj književnosti ukazalo se na potrebu da svaki propis mora u svoje temelje ugraditi načelo odgovornosti za sustave umjetne inteligencije, transparentnosti, zaštite privatnosti i zabrane diskriminacije. V. u: Ana Pošćić, „Postoji li potreba pravnog uređenja umjetne inteligencije u Europskoj uniji – razlozi za i protiv“, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci* 42, br. 2 (2021): 399-400.

4 Kako bi se odgovarajuće potvrdilo dobivene podatke, moraju biti poznate njihove odgovarajuće ulazne varijable, a to zahtijeva pristup nečemu što nalikuje algoritamskom objašnjenju. V. u: Lilian Edwards i Michael Veale, „Slave to the Algorithm? Why a ‘Right to an Explanation’ Is Probably Not the Remedy You Are Looking For“, *Duke Law & Technology Review* 16 (2017): 50.

5 Vjerodostojno je smatrati razvojne programere ili one koji postavljaju *chatbotove* odgovornima za izjave generirane njihovim LLM-ovima na koje se čitatelj izjave razumno oslanja na svoju štetu. V. u: Peter Wills, „Care for Chatbots“, *UBC Law Review* 58, br. 2 (2025): 64.

i na ostvarivanje temeljnih ljudskih prava, uključujući pravo na život i zdravlje.

Korisnici pritom često percipiraju odgovore *chatbotova* kao autoritativne i pouzdane izvore informacija. Takva percepcija pouzdanosti može povećati rizik od nastanka štete, osobito kada korisnici na temelju dobivenih podataka donose odluke koje imaju pravne, financijske ili zdravstvene posljedice. Razvoj umjetne inteligencije stoga otvara temeljno pitanje sposobnosti postojećih pravnih instituta da odgovore na nove oblike tehnološkog djelovanja. Kod sustava umjetne inteligencije štetni događaj može biti rezultat kompleksne interakcije između algoritamskog sustava, njegovih tvoraca i korisnika. Takva situacija dovodi u pitanje primjenjivost postojećih pravnih koncepata poput krivnje, uzročnosti i dužne pažnje.

Europska unija napravila je bitan iskorak donošenjem Akta o umjetnoj inteligenciji[6], prvoga sveobuhvatnog zakonodavnog instrumenta kojim se pokušava uspostaviti sustav pravnog uređenja umjetne inteligencije na temelju procjene rizika.[7] Iako navedeni akt predstavlja važan pravni okvir za buduću primjenu umjetne inteligencije,[8] on ne rješava u potpunosti pitanje građanskopravne odgovornosti za štetu koja može nastati uporabom takvih sustava.[9] Zbog toga pitanje odgovornosti za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova*[10] i dalje ostaje jedno od

6 Uredba (EU) 2024/1689 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o utvrđivanju usklađenih pravila o umjetnoj inteligenciji i o izmjeni uredaba (EZ) br. 300/2008, (EU) br. 167/2013, (EU) br. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 i (EU) 2019/2144 te direktiva 2014/90/EU, (EU) 2016/797 i (EU) 2020/1828 (Akt o umjetnoj inteligenciji), SL L 2024/1689, 12.7.2024.

7 Korištenjem pravne smjernice Europske unije kao početne točke, može se ustvrditi da bi višeslojni sustav odgovornosti, u kombinaciji s jedinstvenim etičkim okvirom za umjetnu inteligenciju i stvaranjem neovisne nadzorne agencije za umjetnu inteligenciju, pomogao Sjedinjenim Američkim Državama u postizanju prave ravnoteže za učinkovitu borbu protiv rizika koje predstavljaju umjetna inteligencija i internet. V. u: Kathryn Bosman Cote, „Outsmarting Smart Devices: Preparing for AI Liability Risks and Regulations", *San Diego International Law Journal* 25 (2024): 139.

8 Uređenje uporabe umjetne inteligencije na razini Europske unije može smanjiti prepreke prekograničnom poslovanju izbjegavanjem fragmentiranog i nedosljednog skupa nacionalnih zakona među državama članicama Europske unije te osigurati pravnu sigurnost na cijelom svojem području. U tom smislu, Akt o umjetnoj inteligenciji može znatno doprinijeti inovacijama na prostoru Europske unije, kao i njezinom gospodarskom rastu, ali samo pod uvjetom primjene proporcionalnog, predvidljivog, dosljednog i jedinstvenog skupa pravila u svim državama članicama. V. u: Zach Meyers, „Better Regulation and the EU's Artificial Intelligence Act", *Intereconomics* 60, br. 3 (2025): 152-153.

9 Akt o umjetnoj inteligenciji još nije podržan obvezujućim sudskim odlukama koje su dobile jasnoću u svojoj provedbi. U tom kontekstu, jačanje režima pravne odgovornosti zahtijeva ne samo pravna načela već i podršku kroz sudske presude, sudsku praksu i upravne prakse. Učinkoviti mehanizmi naknade šteta prouzročenih umjetnom inteligencijom u osnovi ovise o operacionalizaciji takvih okvira za provedbu. Iz perspektive kaznenog prava pitanja poput „tko je počinitelj?", „kako se utvrđuje krivnja?" i „koje su granice kaznene sposobnosti?" ostaju sporna. V. u: Fikret Erkan, „Artificial Intelligence and Liability for Damages", *International Journal of Social Sciences* 9 (2025): 339.

10 Aktom o umjetnoj inteligenciji nije pružena sigurnost da će Europska unija moći uspostaviti zaštitu temeljnih prava građana narušenih zlouporabom umjetne inteligencije paralelno s ubrzanim razvojem ove tehnologije. Rješenje toga treba predstavljati empirijska studija

ključnih otvorenih pitanja suvremenog prava umjetne inteligencije.[11] U ovome se radu polazi od istraživačkog pitanja može li se odgovornost za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova* u postojećem hrvatskom pravnom okviru tumačiti kroz institut odgovornosti za opasnu stvar ili opasnu djelatnost te je li za takve situacije potrebno razviti posebne modele odgovornosti.

Poseban izazov predstavlja činjenica da je sudska praksa u tom području još uvijek u povojima. U pravnim sustavima država članica Europske unije zasada nema presuda koje bi izravno razmatrale građanskopravnu odgovornost za štetu prouzročenu *chatbotovima*.[12] Takva komparativna analiza može biti osobito korisna jer omogućuje uočavanje različitih pristupa pravnom uređenju i sudskoj praksi, ali i identificiranje potencijalnih pravnih rješenja koja bi se mogla primijeniti u europskom kontekstu.

Temeljna je teza ovoga rada da se odgovornost za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova* u postojećem hrvatskom pravnom okviru ne može automatizmom podvesti pod institut odgovornosti za opasnu stvar ili opasnu djelatnost, nego se primarno razmatra kroz opća pravila građanskopravne odgovornosti koja se temelje na krivnji. Pritom bi nositelj odgovornosti u pravilu bio subjekt koji razvija, upravlja ili stavlja takav sustav na raspolaganje korisnicima. Slijedom toga, cilj je ovoga rada analizirati pitanje građanskopravne odgovornosti za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova*. Budući da je takva praksa još uvijek oskudna, u radu će se razmotriti i odabrani primjeri sudske prakse iz drugih pravnih sustava koji mogu pružiti korisne smjernice za budući razvoj pravnih rješenja. Na temelju provedene analize nastojat će se identificirati ključna pravna pitanja te naznačiti mogući smjerovi razvoja odgovornosti za štetu u području uporabe *chatbotova*.

2. NORMATIVNI OKVIR

Jedno od središnjih pitanja u raspravi o pravnim posljedicama uporabe *chatbotova* odnosi se na mogućnost primjene postojećih instituta građanskopravne odgovornosti za štetu koja nastaje u interakciji između korisnika i sustava umjetne inteligencije. To pitanje dobiva dodatnu važnost u kontekstu sve šire uporabe generativnih sustava umjetne inteligencije u svakodnevnim društvenim, gospodarskim

kojom bi se na terenskom istraživanju različitih malih i srednjih poduzeća u industriji umjetne inteligencije utvrdili potencijalni rizici uporabe umjetne inteligencije i mogućnosti njihova rješavanja. V. u: Emilian Mateiciuc, „The Adoption and Harmonisation of Regulation (EU) 2024/1689 (AI Act) and Regulation (EU) 2018/1725 (EUDPR): Challenges and Best Practices“, *Challenges of the Knowledge Society* (2025): 208-220.

11 Kako bi se zadovoljili zahtjevi transparentnosti postoji nužnost tehničkih treninga korisnika sustava umjetne inteligencije od proizvođača kako bi korisnici mogli odgovarajuće tumačiti izlazne podatke i primjereno ih upotrebljavati. V. u: Ivan Vidaković, „Uporaba prediktivnih sustava umjetne inteligencije namijenjenih tijelima kaznenog progona – perspektiva Europske unije“, *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu* 31, br. 1 (2024): 118-119.

12 Donošenje sudskih presuda za računalne tehnologije uvijek bi trebale služiti jačanju prava potrošača na pristup raznolikim i konkurentnim računalnim izvorima. V. u: Jiawei Zhang, „Regulating Chatbot Output via Inter-Informational Competition“, *Northwestern Journal of Technology and Intellectual Property* 22, br. 1 (2024): 154.

i profesionalnim aktivnostima, pri čemu se šteta može pojaviti u različitim oblicima: od povrede osobnih prava i širenja netočnih podataka do nastanka imovinske štete. Stoga se temeljno istraživačko pitanje ovoga dijela rada odnosi na to može li se postojeći normativni okvir građanskopravne odgovornosti primijeniti na štetne posljedice koje nastaju u interakciji između čovjeka i autonomnih digitalnih sustava.

U praksi se pritom posebno ističu situacije u kojima korisnici oslanjanjem na odgovore *chatbotova* donose odluke koje mogu imati pravne ili financijske posljedice, čime se dodatno aktualizira pitanje odgovornosti za štetne ishode takvih interakcija. Zato je od posebne važnosti pitanje u kojoj se mjeri postojeća pravila građanskopravne odgovornosti mogu primijeniti na štetu prouzročenu algoritamskim sustavima. To pitanje postaje osobito važno kod generativnih sustava umjetne inteligencije čiji se odgovori temelje na autonomnoj obradi velikih količina podataka.

Iako su na razini Europske unije pokrenute inicijative za usklađivanje odgovornosti za umjetnu inteligenciju,[13] pitanje građanskopravne odgovornosti i dalje je u velikoj mjeri prepušteno pravnim sustavima država članica. Time se potvrđuje tradicionalno načelo supsidijarnosti u području privatnog prava, prema kojem države članice zadržavaju primarnu ulogu u uređivanju pitanja odštetne odgovornosti.

Pozitivno pravo većine europskih država, uključujući Republiku Hrvatsku, još uvijek ne sadržava posebna pravila o građanskopravnoj odgovornosti za postupanje sustava umjetne inteligencije, pa pravna analiza nužno polazi od općih pravila obveznog prava o odgovornosti za štetu. Takav pristup proizlazi iz općeg načela kontinuiteta pravnog sustava, prema kojem se nove tehnološke pojave, dok ne budu posebno normativno uređene, tumače i rješavaju primjenom postojećih pravnih instituta i načela. Na taj se način osigurava određena fleksibilnost pravnog sustava jer se tradicionalni instituti mogu prilagoditi novim tehnološkim okolnostima bez potrebe za trenutačnim normativnim intervencijama zakonodavca.

U hrvatskom pravnom sustavu temeljni normativni okvir za naknadu štete sadržan je u Zakonu o obveznim odnosima (u daljnjem tekstu: ZOO), koji polazi od općeg načela prema kojem je svatko dužan naknaditi štetu koju prouzroči drugome, osim ako ne dokaže da je šteta nastala bez njegove krivnje, pri čemu se predmnijeva obična nepažnja.[14] Ovo načelo odražava tradicionalni model subjektivne odgovornosti koji je karakterističan za kontinentalne pravne sustave, a temelji se na pretpostavki da je šteta u pravilu posljedica ljudskog postupanja ili propuštanja. U takvom modelu središnje mjesto zauzima institut krivnje, koji omogućuje sudu procjenu je li štetnik postupao protivno standardu dužne pažnje koji se u određenim okolnostima očekuje od razumne osobe.

Iznimno, za štetu od stvari ili djelatnosti od kojih potječe povećana opasnost štete za okolinu odgovara se bez obzira na krivnju.[15] Takav režim odgovornosti

13 Direktiva (EU) 2024/2853 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2024. o odgovornosti za neispravne proizvode i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/374/EEZ, SL L 2024/2853, 18.11.2024.

14 Čl. 1045. st. 1. i 2. ZOO-a, Narodne novine, br. 35/05., 41/08., 125/11., 108/12., 78/15., 29/18., 126/21., 114/22., 155/23.

15 Čl. 1045. st. 3. ZOO-a.

predstavlja institut objektivne odgovornosti, koji je razvijen upravo kako bi se osigurala učinkovita zaštita oštećenika u situacijama u kojima određene aktivnosti ili stvari nose povećan rizik za okolinu.[16] Na taj se način osigurava određena fleksibilnost pravnog sustava jer se tradicionalni instituti mogu prilagoditi novim tehnološkim okolnostima bez potrebe za trenutačnim normativnim intervencijama zakonodavca. U tom je smislu ključno pitanje pravne kvalifikacije *outputa chatbotova*.

Polazeći od stajališta Suda Europske unije u predmetu *Krone*[17], prema kojem informacije sadržane u medijima ne predstavljaju „proizvod" u smislu odgovornosti za neispravan proizvod, već se kvalificiraju kao usluga, može se zaključiti da i *chatbotovi* koji generiraju tekstualne odgovore imaju pravnu prirodu usluge. *Chatbot* ne isporučuje materijalni proizvod, već pruža informacijsko-komunikacijsku uslugu. Takvo razlikovanje posebno je važno jer softver koji upravlja strojem može biti sastavni dio proizvoda, dok softver koji generira informacije ne djeluje izravno na okolinu, nego posredno utječe na ponašanje korisnika. Slijedom toga, odgovornost za štetu prouzročenu *chatbotom* temelji se na pravilima izvanugovorne odgovornosti za usluge, a ne na pravilima o odgovornosti za neispravan proizvod.

Krug potencijalno odgovornih subjekata obuhvaća proizvođače softvera, pružatelje digitalnih usluga i operatore sustava, pri čemu se njihova odgovornost procjenjuje prema standardu dužne pažnje. Pritom se pojam operatora u ovome radu koristi prvenstveno za subjekt koji razvija, održava ili pruža sustav umjetne inteligencije korisnicima, a ne za krajnjeg korisnika sustava. Krivnja se u tom kontekstu može očitovati u propustu implementacije zaštitnih mehanizama, nedostatku kontrole nad sadržajem ili pružanju informacija za koje je bilo predvidivo da mogu prouzročiti štetu. Potonji izuzetak može biti relevantan za sustave umjetne inteligencije koji izravno djeluju na fizičku okolinu, no njegova primjena na *chatbotove* nije očita jer oni ne predstavljaju stvar ni djelatnost koja sama po sebi stvara povećanu opasnost za okolinu.

Dopunama Kaznenog zakona iz 2025. godine (u daljnjem tekstu: KZ) uneseni su definicija sustava umjetne inteligencije[18] i novo kazneno djelo dovođenja u

16 Apsolutna primjena objektivne odgovornosti na umjetnu inteligenciju, bez mogućnosti primjene subjektivne odgovornosti, gdje bi se autonomija u svakom slučaju smatrala povećanom opasnošću, nije poželjna jer se neselektivnim pristupom dugoročno destimuliraju oni koji inoviraju i oni koji koriste nove tehnologije. V. u: Nasir Muftić, „Odgovornost za umjetnu inteligenciju – prilagođenost bosanskohercegovačkog pravnog okvira izazovima 21. stoljeća", *DHS* 22, br. 1 (2023): 229-230.

17 Prema čl. 2. Direktive Vijeća 85/374/EEZ od 25. srpnja 1985. o približavanju zakona i drugih propisa država članica u vezi s odgovornošću za neispravne proizvode, SL L 210, 7.8.1985., izraz „proizvod" označava sve pokretnine, čak i ako su dio druge pokretnine ili nekretnine, a također i električnu energiju. Iz sadržaja tog čl. proizlazi da usluge ne mogu biti obuhvaćene područjem primjene te Direktive. V. u: presuda od 10. lipnja 2021., *Krone – Verlag Gesellschaft mbH & Co KG.*, C-65/20, EU:C:2021:471, t. 26 i 27.

18 Prema čl. 87. st. 33. KZ-a, Narodne novine, br. 125/11., 144/12., 56/15., 61/15., 101/17., 118/18., 126/19., 84/21., 114/22., 114/23., 36/24., 136/25., sustav umjetne inteligencije strojni je sustav različitih razina samostalnosti koji može pokazati prilagodljivost i koji za izričito ili neizričito izražene ciljeve iz ulaznih vrijednosti koje je primio zaključuje kako stvoriti izlazne vrijednosti kao što su predviđanja, sadržaj, preporuke ili odluke koje mogu utjecati ili utječu na

opasnost života i imovine uporabom sustava umjetne inteligencije.[19] Ta zakonodavna intervencija predstavlja bitan iskorak u normativnom prepoznavanju rizika povezanih s uporabom naprednih digitalnih tehnologija te ukazuje na sve veću svijest zakonodavca o potrebi pravnog uređenja umjetne inteligencije. Iako je riječ o kaznenopravnoj normi, ona je važna i za građanskopravnu analizu jer zakonodavac implicitno priznaje da uporaba sustava umjetne inteligencije može stvoriti povećanu opasnost za pravno zaštićena dobra.[20] Posrijedi je prvo izričito kaznenopravno zakonsko uređenje umjetne inteligencije u Republici Hrvatskoj. Time je u nacionalni pravni sustav uveden poseban normativni okvir koji prepoznaje mogućnost da uporaba umjetne inteligencije stvori opasnosti usporedive s onima koje proizlaze iz drugih visokorizičnih tehnologija. Takav pristup pokazuje nastojanje zakonodavca da anticipira potencijalne rizike prije nego što se oni u potpunosti materijaliziraju u praksi.

Kazneno djelo dovođenja u opasnost života i imovine uporabom sustava umjetne inteligencije prema KZ-u sastoji se od izazivanja opasnosti za život ili tijelo ljudi ili za imovinu većeg opsega uporabom sustava umjetne inteligencije u razvoju, testiranju, provjeri, nadzoru i upravljanju ili na drugi način, pod uvjetom da time nije počinjeno teže kazneno djelo. Takvo normativno rješenje pokazuje da zakonodavac odgovornost veže za cjelokupni životni ciklus sustava umjetne inteligencije, od razvoja do primjene.

S obzirom na to da se biće ovoga kaznenog djela sastoji u izazivanju opasnosti za život ili tijelo ljudi ili za imovinu većeg opsega, može se argumentirati da se i u građanskopravnom kontekstu uporaba sustava umjetne inteligencije može kvalificirati kao stvar ili djelatnost od koje potječe povećana opasnost za okolinu. Takvo tumačenje ujedno jača zaštitu oštećenika jer uklanja potrebu dokazivanja krivnje osobe koja upravlja sustavom umjetne inteligencije ili ga koristi.[21] Ujedno, time se smanjuje postupovni teret oštećenika, koji bi inače morao dokazivati složene tehničke okolnosti funkcioniranja algoritamskog sustava.[22]

---

stvarna ili prividna okruženja.

19 Čl. 215.a KZ-a.

20 Znatno prije ove zakonodavne intervencije u hrvatskoj pravnoj književnosti predlagalo se dopunu KZ-a odredbom po kojoj pokretnu stvar predstavljaju prijenos računalnih podataka. V. u: Dražen Škrtić, „Prijenos računalnih podataka – pokretna stvar u kaznenom zakonu“, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu* 53, br. 3 (2016): 871.

21 Postavlja se pitanje isplati li se uvođenje objektivne odgovornosti za umjetnu inteligenciju i druge nove tehnologije. Uvođenje elementa objektivne odgovornosti u ono što je inače odgovornost za nedostatke moglo bi ispuniti istu svrhu. V. u: Christiane Wendehorst, „Strict Liability for AI and other Emerging Technologies“, *Journal of European Tort Law* 11, br. 2 (2020): 150-180.

22 Prvi pokušaj utvrđivanja odgovornosti za pružanje digitalnih usluga čiji algoritmi mogu prouzročiti štetu određenim osobama u sudskoj praksi Sjedinjenih Američkih Država rezultirao je obrazloženjem da prihvatljivost takvih alata ovisi o sposobnosti njihovih korisnika da razumiju njihov mogući neispravan rad. V. u: Vrhovni sud Wisconsina, *Wisconsin protiv Loomisa*, 2015AP157-CR od 13. srpnja 2016. Takvo stajalište naišlo je na opravdanu kritiku u pravnoj književnosti. Prigovori su se prvenstvo odnosili na činjenice: 1.) da korisniku nisu bili dostupni izvori dobivenih podataka ni kriteriji i metodologija na temelju kojih su

Slijedom toga, za ispunjenje uvjeta građanskopravne odgovornosti za štetu nastalu uporabom sustava umjetne inteligencije nije od utjecaja postojanje krivnje operatora, odnosno pružatelja usluga sustava umjetne inteligencije. Odlučna postaje činjenica da je šteta nastala u vezi s uporabom sustava koji zbog svojih tehničkih karakteristika predstavlja povećan rizik za okolinu.[23]

To ide u prilog novijim stajalištima hrvatske pravne književnosti, prema kojima postojeći kaznenopravni okvir, oblikovan u vrijeme kada se tehnologija temeljila gotovo isključivo na ljudskom djelovanju, ne može u cijelosti odgovoriti na posebne izazove koje donosi autonomno djelovanje strojeva.[24] Razvoj umjetne inteligencije stoga potiče raspravu o potrebi prilagodbe tradicionalnih pravnih instituta novim tehnološkim okolnostima. Posebnu važnost pritom ima potreba za razvojem pravnih rješenja koja će uzeti u obzir kompleksnost i nepredvidivost algoritamskih sustava.

Na to se može nadovezati činjenica da je Europska komisija 2022. godine predložila Europskom parlamentu i Vijeću Direktivu o prilagodbi pravila o izvanugovornoj građanskopravnoj odgovornosti s obzirom na umjetnu inteligenciju

podatci prikupljani, kao i 2.) da su ti podatci utemeljeni na statičkim podatcima s ograničenom uporabom dinamičkih varijabli. Pritom su neosnovanima okvalificirana sudska obrazloženja da: 1.) stručnost korisnika može kompenzirati netočnost alata i 2.) korisnik nije obvezan prihvatiti dobivene podatke. Takva uporaba algoritama ocjenjena je kao neprihvatljiva jer se interesi tvoraca takvih računalnih sustava ne podudaraju uvijek s društvenim interesom, a poslovna logika ne podudara se uvijek s potrebom za znanstvenom točnošću. Najveći problem utvrđen je u mogućnosti provjere točnosti tehnološkog razvoja i znanstvenih iskustava primijenjenih u izradi i funkcioniranju alata. Pritom se kao rješenje ne može smatrati provjera algoritama od neovisnoga kontrolora i ponovno normiranje radi utvrđivanja točnosti jer kada bi to bilo izvedivo, i dalje bi postojao rizik od nemogućnosti odgovarajuće i kvalificirane provjere svih podataka. Stoga bi odgovarajući izlaz trebalo tražiti u primjerenim programskim rješenjima, čak i ako se ona ne bi poklapala s poslovnim interesima njihovih tvoraca. V. u: Iñigo De Miguel Beriain, „Does the Use of Risk Assessments in Sentences Respect the Right to Due Process? A Critical Analysis of the *Wisconsin* v. *Loomis* Ruling", *Law, Probability and Risk* 17, br. 1 (2018): 45-53, https://academic.oup.com/lpr/article-abstract/17/1/45/4877957?redirectedFrom=fulltext.

23 Netočni podatci koje generira *chatbot* predstavljaju oblik nemara koji dovodi do pravne odgovornosti operatora elektroničkog sustava. Iako *chatbotovi* funkcioniraju samo kao tehnološki instrumenti, pravna odgovornost ostaje vezana za pružatelja platforme kao stranu koja ima koristi od njihove uporabe. V. u: Rahmad Safitri et al., „Legal Liability of Shopee for AI Chatbot Misinformation in Consumer Protection: A Normative Juridical Analysis", *Jurisprudensi: Jurnal Ilmu Syariah, Perundang-Undangan dan Ekonomi Islam* 17, br. 2 (2025): 411-412.

24 Posebno je problematičan odnos uzročnosti i krivnje u situacijama u kojima sustavi umjetne inteligencije djeluju bez izravne ljudske radnje, čime tradicionalni koncepti kaznene odgovornosti postaju nedostatni. Stoga je uvođenje ovoga kaznenog djela u hrvatsko kazneno pravo logičan i nužan korak. Time se ne samo popunjava pravna praznina nego se i osigurava da kazneno pravo ostane djelotvoran instrument zaštite temeljnih dobara u suvremenom tehnološkom okružju. Predložena zakonska rješenja vode računa o specifičnostima sustava umjetne inteligencije, uključujući različite faze razvoja, testiranja, nadzora i uporabe te omogućuju sankcioniranje i namjernih i nehajnih postupanja. V. u: Marin Mrčela i Igor Vuletić, „Novo kazneno djelo – dovođenje u opasnost života i imovine sustavom umjetne inteligencije", *Državno odvjetništvo otvara razgovor* 1, br. 1 (2025): 228.

(Direktiva o odgovornosti za umjetnu inteligenciju). Cilj toga prijedloga bio je olakšati položaj oštećenika u sporovima u kojima je šteta povezana s funkcioniranjem algoritamskih sustava. Prema toj inicijativi, Direktiva o odgovornosti za umjetnu inteligenciju stvorila bi oborivu „pretpostavku uzročnosti" kako bi se oštećenicima olakšao teret dokazivanja štete koju je prouzročio sustav umjetne inteligencije.[25] Takva postupovna pretpostavka trebala je osobito pomoći u situacijama u kojima je zbog tehničke složenosti sustava umjetne inteligencije teško utvrditi točan uzrok nastanka štete.[26] Taj je prijedlog, međutim, povučen 2025. godine zbog nedostatka dogovora među državama članicama.[27] Time je izostala usklađenost postupovnih pravila koja su trebala olakšati dokazivanje uzročnosti u sporovima povezanima s umjetnom inteligencijom.[28] To povlačenje ukazuje na pragmatične izazove usklađenosti građanskopravne odgovornosti u Europskoj uniji kao protutežu postojanju fragmentiranog sustava nacionalnih pravila.

Šteta prouzročena uporabom sustava umjetne inteligencije često ne proizlazi iz izravne radnje čovjeka, nego iz djelovanja složenoga algoritamskog sustava. Autonomnost i kompleksnost takvog sustava dovode u pitanje tradicionalni model odgovornosti koji polazi od jasne veze između ljudskog ponašanja i štetne posljedice. U tom je smislu, iz perspektive odštetnih postupaka, važno da se računalni sustav može ponašati autonomno bez obzira na to je li ugrađen u neki stroj odnosno uređaj ili radi kao „samostalni" softver.[29] Takva tehnološka autonomija dodatno naglašava potrebu za ponovnim tumačenjem postojećih instituta građanskopravne odgovornosti u digitalnom okruženju.

3. SUDSKA STAJALIŠTA

U kontekstu prava Europske unije mora se istaknuti da zasada nema pravomoćnih sudskih odluka koje bi izravno utvrdile građanskopravnu odgovornost za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova*. Sudska praksa u tom području tek je u fazi nastajanja, a postojeći predmeti mogu se podijeliti u nekoliko skupina: na postupke koji su u tijeku, presude koje se odnose na umjetnu inteligenciju u širem smislu (primjerice u području autorskog prava) i analogne odluke koje se odnose na odgovornost digitalnih platformi za sadržaj koji se pojavljuje na njihovim sustavima.

25 Europski parlament, *Prijedlog Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o prilagodbi pravila o izvanugovornoj građanskopravnoj odgovornosti s obzirom na umjetnu inteligenciju*, pristup 11. siječnja 2026., https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022PC0496.

26 Maja Proso, „Pravni položaj oštećenika u parnicama za naknadu štete prema Prijedlozima Direktive o odgovornosti za umjetnu inteligenciju i Direktive o odgovornosti za neispravan proizvod", *Revija za pravo i ekonomiju* 25, br. 2 (2024): 93-94.

27 Cynthia Kroet, *EU Tech Commissioner Defends Scrapping of AI Liability Rules*, *Euronews*, pristup 12. siječnja 2026., https://www.euronews.com/next/2025/04/09/eu-tech-commissioner-defends-scrapping-of-ai-liability-rules.

28 Josip Dešić, „Odgovornost za štetu prouzročenu putem računala i računalnih mreža" (doktorska disertacija, Zagreb: Pravni fakultet u Zagrebu, 2024.), 380.

29 Gerhard Wagner, „Liability Rules for the Digital Age – Aiming for the Brussels Effect", *Journal of European Tort Law* 13, br. 3 (2023): 4-5.

Ovakva kategorizacija omogućuje analitički pristup sudskoj praksi jer pokazuje da se pitanje odgovornosti za *chatbotove* u pravilu razmatra posredno, kroz širi pravni okvir odgovornosti za digitalne tehnologije.

Takvo stanje sudske prakse u velikoj je mjeri posljedica činjenice da se tehnologija umjetne inteligencije razvija znatno brže od pravnih normi koje bi trebale urediti njezinu primjenu. Sudovi se stoga tek počinju suočavati s konkretnim sporovima u kojima se postavlja pitanje pravne odgovornosti za posljedice funkcioniranja sustava umjetne inteligencije, uključujući *chatbotove* koji sve češće sudjeluju u komunikaciji s korisnicima. Zbog toga pravna analiza u ovom području nužno kombinira postojeće sudske odluke, komparativna iskustva i analogiju s ranijim tehnološkim situacijama u kojima su sudovi već razvijali kriterije odgovornosti za digitalne sustave.

Jedan od rijetkih recentnih primjera iz europskoga pravnog prostora odnosi se na presudu regionalnog suda u Münchenu iz 2025. godine u predmetu *GEMA protiv OpenAI*[30], između organizacije za kolektivno ostvarivanje autorskih prava i operatora sustava umjetne inteligencije. U tom je postupku sud zaključio da je korištenje zaštićenih tekstova pjesama u postupku treniranja sustava umjetne inteligencije predstavljalo povredu autorskih prava te je naložio naknadu štete vlasnicima prava.

Iako se taj predmet primarno odnosi na autorskopravnu odgovornost, a ne na klasičnu odgovornost za štetu, njegova je važnost u tome što sud nije prihvatio argument da bi eventualnu odgovornost trebali snositi korisnici koji generiraju sadržaj putem sustava umjetne inteligencije. Time je sud implicitno potvrdio načelo prema kojem se pravna odgovornost primarno veže uz subjekt koji razvija sustav umjetne inteligencije ili njime upravlja. Takvo stajalište dodatno potvrđuje tendenciju preusmjeravanja odgovornosti s korisnika na pružatelje i operatore sustava umjetne inteligencije. Takvo tumačenje posebno je bitno jer pokazuje da sudovi počinju promatrati sustave umjetne inteligencije kao složene tehnološke alate za čije funkcioniranje odgovornost u pravilu snosi subjekt koji ih razvija, održava ili stavlja na raspolaganje korisnicima. Drugim riječima, odgovornost se ne veže uz sam algoritamski sustav, nego uz pravni subjekt koji kontrolira njegovu uporabu i ostvaruje gospodarsku korist od njegove primjene.

Pored toga, pred Sudom Europske unije trenutačno je u tijeku predmet *Like Company protiv Googlea*,[31] pokrenut na temelju zahtjeva za prethodnu odluku koji je uputio mađarski sud. U tom se postupku razmatra pitanje predstavlja li reprodukcija novinskog sadržaja u odgovorima generativnih *chatbotova* povredu autorskih prava te tko snosi odgovornost za takvu reprodukciju. Odluka Suda Europske unije u tom predmetu mogla bi imati presudnu važnost za buduće razumijevanje pravne odgovornosti pružatelja sustava umjetne inteligencije u Europskoj uniji. Posebna važnost tog postupka proizlazi iz činjenice da bi Sud Europske unije mogao prvi put izravno razmotriti pravnu prirodu odgovora koje generiraju veliki jezični modeli i njihovu povezanost s postojećim pravilima o zaštiti autorskih prava. Takva odluka mogla bi posredno utjecati i na razvoj kriterija građanskopravne odgovornosti jer bi

30 Regionalni sud u Münchenu, *GEMA protiv OpenAI*, 42 O 14139/24 od 11. studenoga 2025.
31 Pokrenut 3. travnja 2025., *Like Company*, C-250/25, EU:C:2025:3039.

odredila u kojoj se mjeri generirani sadržaj može pripisati operatoru sustava umjetne inteligencije.

To bi moglo biti utemeljeno na stajalištima Suda Europske unije u predmetima kojima se utvrđivala odgovornost za druge oblike digitalnih tehnologija, a koja se odnose na nedostatnost povrede Uredbe Europske unije kao prava na naknadu štete,[32] standarde odgovornosti voditelja obrade,[33] kriterije za utvrđivanje odgovornosti pravnih osoba,[34] uređivanje tzv. prava na zaborav (brisanja podataka s popisa rezultata internetske tražilice),[35] odgovornost internetskih platformi za sadržaj koji objavljuju korisnici na jedinstvenom digitalnom tržištu,[36] posjedovanje odgovarajućeg znanja proizvođača u vrijeme stavljanja proizvoda u promet,[37] pružanje zaštite izvan Europske unije na jednak način kao i u Europskoj uniji[38] te zajedničko vođenje obrade od operatora sustava i korisnika[39].

U nedostatku izravnih presuda Suda Europske unije o *chatbotovima* vrijedi se pozvati na analogiju s ranijim odlukama koje se odnose na odgovornost internetskih platformi. Slijedom toga, osobito je važna presuda Europskog suda za ljudska prava (u daljnjem tekstu: ESLJP) u predmetu *Delfi AS protiv Estonije* iz 2015. godine.[40] Sud je u toj odluci potvrdio da internetski portal može snositi odgovornost za štetu nastalu objavom klevetničkih komentara korisnika[41] jer ima određen stupanj kontrole nad platformom te ostvaruje gospodarsku korist od njezina funkcioniranja. Iako se predmet nije odnosio na umjetnu inteligenciju, takvo se stajalište često citira u pravnoj književnosti[42] jer upućuje na šire načelo odgovornosti digitalnih posrednika

32 Presuda od 4. svibnja 2023., *Österreichische Post AG*, C-300/21, EU:C:2023:370, t. 36.

33 Presuda od 14. prosinca 2023., *Nacionalna agencija za prihodite*, C-340/21, EU:C:2023:986, t. 74.

34 Presuda od 5. prosinca 2023., *Deutsche Wohnen SE*, C-807/21, EU:C:2023:950, t. 25.

35 Presuda od 13. svibnja 2014., *Google Spain SL i Google Inc.*, C-131/12, EU:C:2014:317, t. 89.

36 Presuda od 26. travnja 2022., *Republika Poljska*, C-401/19, EU:C:2022:297, t. 66.

37 Presuda od 29. svibnja 1997., *Komisija Europskih zajednica protiv Ujedinjenoga Kraljevstva Velike Britanije i Sjeverne Irske*, C-300/95, EU:C:1997:255, t. 26.

38 Presuda od 16. srpnja 2020., *Facebook Ireland Ltd i Schrems*, C-311/18, EU:C:2020:559, t. 10.

39 Presuda od 29. srpnja 2019., *Fashion ID GmbH & Co. KG*, C-40/17, EU:C:2019:629, t. 84.

40 ESLJP, Delfi AS protiv Estonije, zahtjev br. 64569/09, presuda od 16. lipnja 2015.

41 Pojava *chatbotova* i njihov potencijal za nanošenje štete govoru predstavlja izazov za primjenu tradicionalnog zakona o kleveti. Iako je zadana pretpostavka pokretanje postupka za klevetu, pripisivanje krivnje *chatbotu* ili njegovim programerima složen je zadatak. V. u: Nina Brown, „Bots Behaving Badly: A Products Liability Approach to Chatbot-Generated Defamation", *Journal of Free Speech Law* 3 (2023): 424.

42 Portal je imao određen stupanj kontrole nad komentarima i zbog toga je mogao snositi odgovornost. V. u: Dirk Voorhoof, „European Court of Human Rights: Delfi AS v. Estonia (Grand Chamber)", *IRIS* 7, br. 1 (2015): 1. Sud je razvio kriterije odgovornosti operatora internetske stranice. V. u: Jūratė Šidlauskienė i Vaidas Jurkevičius, „Website Operators' Liability for Offensive Comments: A Comparative Analysis of Delfi as v. Estonia and MTE & Index v. Hungary", *Baltic Journal of Law & Politics* 10, br. 2 (2017): 46. Presuda predstavlja važan razvoj u praksi o odgovornosti internetskih portala za sadržaj korisnika. V. u: Maria Suchkova, „Delfi as v. Estonia: Developments on the Subject of Liability for Offensive Comments on the Online-Platforms", *International Justice* 15, br. 3 (2015): 19. Internetski portal može biti odgovoran jer nije samo pasivni posrednik nego aktivni operator platforme.

za sadržaj koji nastaje unutar sustava kojim upravljaju.

U pravnoj se književnosti ta odluka često tumači kao potvrda načela prema kojem se odgovornost digitalnih platformi može temeljiti na njihovoj ulozi aktivnog posrednika u distribuciji podataka. Drugim riječima, kada platforma ima mogućnost nadzora nad sadržajem koji se objavljuje na njezinu sustavu te od toga sustava ostvaruje gospodarsku korist, od nje se može zahtijevati i određena razina odgovornosti za posljedice takvog sadržaja. Takav pristup predstavlja važnu analitičku osnovu za razmatranje odgovornosti u kontekstu suvremenih sustava umjetne inteligencije.

Izvan Europske unije jedan od najčešće citiranih primjera sudske prakse u području odgovornosti za štetu prouzročenu *chatbotovima* predstavlja predmet *Moffatt protiv Air Canada* iz 2024. godine[43], o kojem je odlučivao Sud za građansko rješavanje Britanske Kolumbije. U tom je predmetu putnik putem *chatbota* na mrežnim stranicama zrakoplovne kompanije zatražio podatke o mogućnosti korištenja posebne tarife za putovanja u slučaju smrti člana obitelji (engl. *bereavement fare*). *Chatbot* je korisniku pružio podatak da nakon kupnje karte može naknadno zatražiti povrat razlike u cijeni, iako takva mogućnost prema pravilima kompanije nije postojala. Oslanjajući se na taj podatak, korisnik je donio ekonomsku odluku koja je za njega imala nepovoljne financijske posljedice.[44]

U postupku koji je uslijedio postavilo se temeljno pravno pitanje: može li kompanija odgovarati za netočan podatak koji je generirao *chatbot* koji se koristi na njezinoj mrežnoj stranici. Sud je zaključio da postoji odgovornost kompanije za tzv. *negligent misrepresentation*, odnosno za davanje netočnog ili zavaravajućeg podatka na koji se korisnik razumno mogao osloniti. Posebno je naglašeno da *chatbot* predstavlja sastavni dio komunikacijskog sustava kompanije i da se odgovornost za podatke koji se putem njega pružaju ne može prenijeti na sam algoritam. Drugim riječima, sud je zauzeo stajalište da pravni subjekt koji koristi *chatbot* u poslovnoj komunikaciji snosi odgovornost za podatke koje taj sustav pruža korisnicima. Ovaj slučaj potvrđuje da se odgovornost za *chatbotove* temelji na povredi dužne pažnje (engl. *negligent misrepresentation*), a ne na objektivnoj odgovornosti ili odgovornosti za proizvod.

Iz iznesenih primjera proizlazi da odgovornost za točnost podataka snosi operator sustava. Takvo obrazloženje potvrđuje opće načelo prema kojem tehnološki

V. u: Lisl Brunner, „The Liability of an Online Intermediary for Third Party Content: The Watchdog Becomes the Monitor: Intermediary Liability after *Delfi v Estonia*“, *Human Rights Law Review* 16, br. 1 (2016): 163.

43 Sud za građansko rješavanje Britanske Kolumbije, *Moffatt protiv Air Canada*, 2024 BCCRT 149 (CanLII) od 14. veljače 2024.

44 Malo tko bi osporio da Air Canada – ili bilo koji subjekt sa *chatbotom* – posredno snosi odgovornost za nemarne ili nepouzdane izjave svojega digitalnog predstavnika. Ali kada scenarij odgovornosti postane složeniji, složenija su i pitanja. Je li *chatbot* „proizvod“? Sudovi su se razišli oko odgovora na tu zagonetku. Je li izlaz *chatbota* „govor“? I tu su odgovori kompliciranji. Ovo je područje prava u povojima i prepuno je opasnosti. V. u: John G. Browning, „Whose Bot Is It Anyway? Determining Liability for AI-Generated Content“, *Northern Illinois University Law Review* 45, br. 3 (2025): 367.

alat ne može samostalno biti nositelj pravne odgovornosti, nego odgovornost uvijek ostaje vezana uz pravni subjekt koji taj alat koristi ili stavlja na raspolaganje drugim osobama. Iako potonja odluka potječe iz pravnog sustava izvan Europske unije, njezina je važnost u tome što predstavlja jedan od prvih slučajeva u kojem je sud izravno razmatrao pitanje građanskopravne odgovornosti za postupanje *chatbotova*. Ona pokazuje da se tradicionalni instituti odgovornosti mogu primijeniti i na digitalne komunikacijske sustave bez potrebe za stvaranjem potpuno novih pravnih kategorija. Time se potvrđuje opće načelo građanskog prava prema kojem tehnološki alat sam po sebi ne može biti nositelj pravne odgovornosti, nego odgovornost snosi subjekt koji ga koristi ili stavlja na raspolaganje korisnicima. Takav pristup omogućuje pravnim sustavima da bez potrebe za potpunim stvaranjem novih instituta primijene postojeća načela odgovornosti na suvremene tehnološke situacije.

Pored takvih pojedinačnih presuda, u tijeku je i veći broj sudskih postupaka u kojima se razmatraju potencijalno mnogo ozbiljnije posljedice uporabe *chatbotova*. U nekim slučajevima riječ je o tužbama koje se odnose na povrede ljudskih prava ili ozbiljne oblike štete, uključujući psihološke posljedice ili čak smrt korisnika. Primjerice, u predmetu *Raine protiv OpenAI*[45] roditelji maloljetnog korisnika tvrde da je interakcija s *chatbotom* doprinijela njegovu samoubojstvu. Slična pitanja otvorena su i u postupcima pokrenutima protiv platforme Character.AI,[46] u kojima se raspravlja o mogućoj odgovornosti pružatelja takvih usluga za štetne posljedice komunikacije između korisnika i sustava umjetne inteligencije. Iako u tim predmetima još nisu donesene pravomoćne presude, ti predmeti jasno pokazuju da se pred sudovima sve češće pojavljuju sporovi koji se odnose na potencijalnu odgovornost za postupanje sustava umjetne inteligencije. U nedostatku izravne sudske prakse o *chatbotovima*[47]

45 Viši sud savezne države Kalifornije, *Raine protiv OpenAI*, CGC-25-628528, pokrenut 26. kolovoza 2025.

46 U predmetu *Garcia protiv Character Technologies*, *Inc. i dr.* (Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za Srednji okrug Floride, 6:24-cv-01903, pokrenut 23. listopada 2024.) majka 14-godišnjeg dječaka tvrdi da je *chatbot* na platformi Character.AI poticao njezina sina na emocionalnu ovisnost i sudjelovao s njim u razgovorima koji su prethodili samoubojstvu. Tužba uključuje zahtjeve za odgovornost za proizvod, nemar, nezakonitu smrt i emocionalnu patnju. U predmetu *A. F. protiv Character Technologies*, *Inc. i dr.* (Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za Istočni okrug Teksasa, 2:24-cv-01014, pokrenut 9. prosinca 2024.) roditelji tuže Character.AI i Google, tvrdeći da je *chatbot* proizvod defektno dizajniran i opasan za djecu jer može poticati samoozljeđivanje, suprotstavljanje roditeljima i izlaganje seksualnom sadržaju. Tužba uključuje zahtjeve poput objektivne odgovornosti, pomaganja, podržavanja i nemara. U predmetu *Montoya protiv Character Technologies*, *Inc. i dr.* (Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za okrug Colorado, 1:25-cv-02907, pokrenut 15. rujna 2025.) tvrdi se da je *chatbot* prouzročio, odnosno pogoršao mentalnu krizu maloljetnika. U predmetu *P. J. protiv Character Technologies*, *Inc. i dr.* (Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za Sjeverni okrug New Yorka, 1:25-cv-01295, pokrenut 16. rujna 2025.) tužba roditelja poziva se na štetne interakcije između maloljetnika i Character.AI-ja. U predmetu *E. S. protiv Character Technologies*, *Inc. i dr.* (Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za okrug Colorado, 1:25-cv-02906, pokrenut 15. rujna 2025.) podnesena je tužba zbog sličnih štetnih učinaka komunikacije između maloljetnika i *chatbota*.

47 U Sjedinjenim Američkim Državama zabilježen je i noviji, sudski još neprocesuiran, slučaj korisnika koji je slijedio prehrambene upute generirane umjetnom inteligencijom,

pravna analiza često se oslanja i na analogiju s ranijim sporovima koji su se odnosili na odgovornost internetskih platformi za sadržaj koji se na njima pojavljuje. Takve analogije omogućuju sudovima da postojeća pravna načela prilagode novim tehnološkim okolnostima.[48]

Provedena analiza pokazuje da se pravni okvir odgovornosti za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova* još uvijek nalazi u fazi razvoja te da postojeći instituti građanskopravne odgovornosti zahtijevaju prilagodbu posebnostima sustava umjetne inteligencije. Unatoč malom broju presuda, iz postojećih slučajeva može se uočiti određeni zajednički trend prema kojem se odgovornost u pravilu pripisuje pravnom subjektu koji razvija, upravlja ili koristi sustav umjetne inteligencije. U takvim okolnostima osobito je važno analizirati postojeće pravne institute građanskog prava te razmotriti u kojoj se mjeri oni mogu primijeniti na nove tehnološke oblike djelovanja. Takav pristup omogućuje postupnu evoluciju pravnih standarda bez potrebe za potpunim redefiniranjem tradicionalnih instituta građanskopravne odgovornosti.

4. MOGUĆI SMJEROVI RAZVOJA

Razvoj sustava umjetne inteligencije, osobito generativnih modela koji se koriste u *chatbotovima*, otvara niz novih pravnih pitanja koja postojeći pravni instituti tek djelomično mogu obuhvatiti. Posebna pravna važnost tih sustava proizlazi iz činjenice da njihova uporaba sve češće utječe na donošenje odluka koje mogu imati izravne pravne ili ekonomske posljedice za korisnike.

Iako je u prethodnim poglavljima pokazano da se opća pravila građanskopravne odgovornosti u velikoj mjeri mogu primijeniti i na štetu prouzročenu uporabom *chatbotova*, istodobno je jasno da tehnološke posebnosti takvih sustava zahtijevaju daljnji razvoj pravnih rješenja. Drugim riječima, postojeći pravni instrumenti mogu poslužiti kao početna normativna osnova, ali njihova dugoročna primjena ovisit će o sposobnosti pravnog sustava da odgovori na posebne rizike koji proizlaze iz autonomnog funkcioniranja algoritamskih sustava. Stoga će budući razvoj odgovornosti u ovom području vjerojatno biti rezultat kombinacije zakonodavnih intervencija, sudske prakse i razvoja pravne književnosti.[49] Takav evolutivni pristup

što je rezultiralo ozbiljnim zdravstvenim komplikacijama i hospitalizacijom. V. u: Audrey Eichenberger, Stephen Thielke i Adam Van Buskirk, „A Case of Bromism Influenced by Use of Artificial Intelligence“, *Annals of Internal Medicine: Clinical Cases* 4, br. 8 (2025), https://www.acpjournals.org/doi/10.7326/aimcc.2024.1260.

48 U tom su kontekstu osobito značajni predmeti poput *Zeran protiv America Online*, *Inc.* (Žalbeni sud Sjedinjenih Američkih Država za četvrti okrug, 129 F.3d 327 od 12. studenoga 1997.) i *Green protiv America Online*, *Inc.* (Žalbeni sud Sjedinjenih Američkih Država za treći okrug, 318 F.3d 465 od 16. siječnja 2003.), u kojima su američki sudovi razmatrali opseg odgovornosti pružatelja internetskih usluga za sadržaj koji generiraju korisnici. Iako se ti predmeti odnose na drukčiji tehnološki kontekst, oni pružaju određene smjernice za razumijevanje pravnih pitanja koja se mogu pojaviti i u slučaju umjetne inteligencije.

49 Iako postoje određena ograničenja u pogledu onoga što pravo o odštetnim prekršajima može učiniti suočavajući se s neprozirnošću umjetne inteligencije, to su ograničenja u pogledu konkretnog načina na koji pravo o odštetnim prekršajima može rješavati odgovornost za štetu

omogućuje postupnu prilagodbu postojećih pravnih instituta bez potrebe za potpunim napuštanjem tradicionalnih koncepata građanskopravne odgovornosti.

Jedan od mogućih smjerova razvoja odnosi se na postupnu prilagodbu postojećih instituta građanskopravne odgovornosti novim tehnološkim okolnostima. Iako se za određene sustave umjetne inteligencije razmatra primjena instituta opasne stvari, takav pristup nije prikladan za *chatbotove* koji djeluju isključivo kroz pružanje informacija.

S obzirom na to da algoritamski sustavi često djeluju na temelju probabilističkih modela i velikih količina podataka, njihovo ponašanje nije uvijek moguće u potpunosti predvidjeti, što dodatno opravdava primjenu instituta povećane opasnosti. U tom smislu može se argumentirati da bi sustavi umjetne inteligencije, osobito oni koji autonomno generiraju sadržaj ili donose odluke, u određenim okolnostima mogli biti kvalificirani kao izvori povećane opasnosti u smislu pravila o objektivnoj odgovornosti. Učvrsti li se takvo shvaćanje u sudskoj praksi, moguće je da će se sustavi umjetne inteligencije postupno kvalificirati kao tehnološki sustavi čija uporaba podrazumijeva povećan rizik za pravno zaštićena dobra drugih osoba. Prednost je takvog pristupa u tome što omogućuje relativno jednostavnu primjenu postojećih pravnih instituta bez potrebe za stvaranjem potpuno novih modela odgovornosti. Ujedno, time se oštećenicima olakšava ostvarivanje prava na naknadu štete jer režim objektivne odgovornosti uklanja potrebu dokazivanja krivnje.

U praksi to znači da bi oštećenik morao dokazati prvenstveno nastanak štete i uzročnu vezu s uporabom određenog sustava umjetne inteligencije,[50] dok bi pitanje krivnje bilo od sekundarne važnosti. S druge strane, takav model može izazvati zabrinutost u tehnološkoj industriji jer bi mogao povećati pravne rizike za pružatelje usluga umjetne inteligencije. Posebno se ističe bojazan da bi preširoko tumačenje pojma opasne djelatnosti moglo obeshrabriti inovacije ili povećati troškove razvoja novih digitalnih tehnologija. Stoga je pri oblikovanju budućih modela odgovornosti nužno uspostaviti ravnotežu između učinkovite zaštite oštećenika i očuvanja poticajnoga regulatornog okruženja za razvoj inovacija.

Drugi mogući smjer razvoja odnosi se na jačanje odgovornosti operatora, odnosno pružatelja usluga sustava umjetne inteligencije. U većini dosadašnjih sudskih odluka i pravnih analiza polazi se od načela da odgovornost za djelovanje tehnološkog sustava ne može snositi sam algoritam, nego pravni subjekt koji taj sustav razvija, održava ili stavlja na raspolaganje korisnicima. Takav pristup proizlazi iz općeg načela građanskog prava prema kojem nositelj odgovornosti mora biti osoba koja ima kontrolu nad određenim sustavom i koja od njegove uporabe ostvaruje gospodarsku korist. U tom se smislu odgovornost sve češće promatra kroz koncept

prouzročenu umjetnom inteligencijom, a ne nepremostive prepreke u rješavanju odgovornosti umjetne inteligencije uopće. Univerzalni pristup koji je pravo o odštetnim prekršajima povijesno primjenjivao na određene kategorije djela, operacija i aktivnosti, pritom neće biti dovoljan. V. u: Kenneth S. Abraham i Catherine M. Sharkey, „Untangling AI Liability“, *Virginia Public Law and Legal Theory Research Paper* 19 (2026): 45-46.

50 Tamo gdje tužitelji mogu dokazati pogrešnu primjenu ili manjkavost postojat će odgovornost. Tamo gdje ne mogu, neće je biti – i bolji alati od delikta upravljat će gubitcima. V. u: Zachary Henderson, „Rethinking Robot Liability“, *Boston College Law Review* 67, br. 2 (2026): 530.

raspodjele rizika među sudionicima u tehnološkom ekosustavu.

Slijedom toga, moguće je da će se u budućnosti razviti model tzv. funkcionalne odgovornosti operatora sustava umjetne inteligencije. Prema takvom modelu odgovornost bi se prvenstveno vezivala za subjekt koji ima najveći stupanj kontrole nad funkcioniranjem sustava, primjerice njegova pružatelja ili operatora. Takav koncept odgovornosti omogućuje fleksibilniji pristup jer ne polazi isključivo od formalnog statusa određenog subjekta, nego od njegove stvarne uloge u razvoju, upravljanju i distribuciji sustava umjetne inteligencije. Na taj bi se način izbjegla situacija u kojoj bi odgovornost bila prebačena na krajnje korisnike koji često nemaju stvarnu mogućnost razumjeti ili kontrolirati način funkcioniranja algoritamskog sustava.

Treći važan smjer razvoja odnosi se na problem dokazivanja uzročnosti. U hipotetskom slučaju u kojem *chatbot* generira sadržaj koji potiče samoozljeđivanje ili suicid potrebno je utvrditi postoji li protupravno postupanje. Ono može postojati ako sustav aktivno potiče štetno ponašanje ili ne reagira na očite znakove psihičke krize korisnika, premda je takvo ponašanje bilo predvidivo te ga je bilo moguće spriječiti primjenom tehničkih mehanizama. Ključno pitanje predstavlja uzročna veza, pri čemu treba utvrditi je li *chatbot* bio odlučujući uzrok štete ili samo jedan od čimbenika, uz mogućnost prekida uzročnosti zbog autonomije volje oštećenika. Dodatni problem predstavlja informacijska asimetrija između oštećenika i pružatelja usluge, koja otežava identifikaciju konkretnih propusta u dizajnu ili funkcioniranju sustava.

U hrvatskom pravu primjenjuje se presumirana krivnja, što znači da oštećenik dokazuje štetu, protupravnost i uzročnost, dok se krivnja pretpostavlja. Iako takvo rješenje ublažava položaj oštećenika, ono samo po sebi nije dostatno za rješavanje svih specifičnih izazova koje postavljaju *chatbotovi*, osobito u pogledu dokazivanja uzročne veze. Pružatelj usluge može se osloboditi odgovornosti ako dokaže da je poduzeo sve potrebne mjere, uključujući sigurnosne mehanizme i upozorenja korisnicima. U tom kontekstu standard dužne pažnje uključuje osobito implementaciju mehanizama za prepoznavanje rizičnih obrazaca komunikacije. Posebnu opasnost pritom predstavlja interaktivna i personalizirana priroda *chatbotova*, koja može povećati njihov utjecaj na korisnike, osobito na ranjive skupine.[51] U tim se okolnostima može zaključiti da takvo postupanje predstavlja krivnjom utemeljenu subjektivnu odgovornost, odnosno povredu standarda dužne pažnje (engl. *negligence*).

Jedan od najvećih izazova u sporovima koji uključuju sustave umjetne inteligencije jest utvrđivanje uzročne veze između djelovanja algoritma i nastale štete. Kompleksnost sustava strojnog učenja često otežava rekonstrukciju postupka donošenja odluka unutar algoritma, osobito kada je riječ o modelima koji se temelje na dubokom učenju. Zbog takve tehnološke složenosti oštećenici se često suočavaju s ozbiljnim dokaznim poteškoćama u postupcima naknade štete. Zbog

51 Cristina Frattone i Federico Ruggeri, *Chatbots, Teens, and the Lure of AI Sirens: Questioning Conversational AI Design through Minors' Protection and Product Liability*, Verfassungsblog, 17. listopada 2025., pristup 10. travnja 2026., https://verfassungsblog.de/chatbots-teens-and-the-lure-of-ai-sirens/.

toga se nameće potreba uvođenja posebnih postupovnih pravila koja bi olakšala dokazivanje u takvim sporovima. Jedno od mogućih rješenja jest uvođenje zakonskih pretpostavki uzročnosti ili prebacivanje tereta dokazivanja na operatora sustava umjetne inteligencije u određenim situacijama. Takve postupovne pretpostavke mogle bi biti osobito korisne u slučajevima u kojima postoji očita neravnoteža u pristupu podatcima između oštećenika i tehnološke kompanije koja raspolaže podatcima o funkcioniranju sustava. Takav je pristup već bio predviđen u prijedlogu Direktive o odgovornosti za umjetnu inteligenciju, koji je predlagao uvođenje oborive pretpostavke uzročnosti u slučajevima u kojima oštećenik može dokazati da je došlo do povrede određene dužnosti povezane s funkcioniranjem sustava umjetne inteligencije. Iako taj prijedlog nije usvojen, ideja olakšavanja dokazivanja u sporovima koji uključuju umjetnu inteligenciju vjerojatno će i dalje ostati važna tema u raspravama o pravnom uređenju ovog područja. Bez određenih postupovnih prilagodbi postoji opasnost da oštećenici u praksi neće moći učinkovito ostvariti svoja prava zbog tehničke složenosti sustava umjetne inteligencije. Time bi se mogla narušiti temeljna svrha instituta građanskopravne odgovornosti, a to je osiguravanje pravedne naknade štete i raspodjele rizika u društvu.

Četvrti mogući smjer razvoja odnosi se na povećanje zahtjeva u pogledu transparentnosti i objašnjivosti sustava umjetne inteligencije. U pravnoj teoriji često se ističe da je jedan od glavnih problema u utvrđivanju odgovornosti za štetu prouzročenu umjetnom inteligencijom tzv. problem crne kutije.[52] Taj se pojam odnosi na činjenicu da su mnogi suvremeni algoritmi iznimno složeni i da je njihov način donošenja odluka teško razumljiv čak i njihovim tvorcima. Takva netransparentnost otežava ne samo pravnu analizu odgovornosti nego i učinkovitu sudsku kontrolu nad funkcioniranjem algoritamskih sustava. Kako bi se smanjili pravni rizici povezani s takvom netransparentnošću, moguće je da će zakonodavci u budućnosti sve više zahtijevati određeni stupanj objašnjivosti algoritamskih odluka. Takvi zahtjevi već su djelomično sadržani u europskom pravnom okviru za umjetnu inteligenciju, koji predviđa različite obveze transparentnosti ovisno o razini rizika pojedinog sustava. To se temelji na načelu proporcionalnosti, prema kojem se stroži pravni zahtjevi primjenjuju na sustave koji mogu imati ozbiljnije posljedice za temeljna prava i sigurnost pojedinaca.

Veća transparentnost sustava umjetne inteligencije mogla bi imati važnu ulogu i u postupcima naknade štete jer bi sudovima omogućila lakše utvrđivanje uzročne veze između djelovanja algoritma i nastale štete. Na taj bi se način povećala i odgovornost operatora takvih sustava jer bi bili dužni osigurati odgovarajuću dokumentaciju i nadzor nad funkcioniranjem svojih modela. Takva dokumentacija

52 Ključno je osigurati da podatci za trening, koji su korišteni za razvoj modela umjetne inteligencije budu raznoliki i reprezentativni za populaciju. Poticanjem inkluzivnosti u trening skupovima podataka, sustavi umjetne inteligencije mogu biti trenirani da pruže pravednije rezultate. V. u: Filip Novaković i Nataša Ranković, „Razotkrivanje niti umjetne inteligencije u krivičnom pravosuđu“, u: *Nauka i društvo – zbornik radova: Nauka u eri digitalizacije*, ur. Muhamed Omerović, Srećko Potić i Slavko Milić (Banja Luka: Centar modernih znanja Banja Luka, Resursni centar za specijalnu edukaciju Beograd, Centar za bezbjedonosna, sociološka i kriminološka istraživanja Crne Gore – „Defendologija“ Nikšić, 2026.), 41.

mogla bi uključivati podatke o treniranju modela, korištenim skupovima podataka te mehanizmima nadzora i kontrole ugrađenima u sustav.

Peti potencijalni smjer razvoja odnosi se na mogućnost uvođenja posebnih sustava osiguranja ili fondova za naknadu štete prouzročene umjetnom inteligencijom. Slični modeli već postoje u nekim drugim područjima koja uključuju povećane tehnološke rizike, primjerice u prometnom pravu ili području odgovornosti za nuklearnu štetu. Prema takvom modelu operatori sustava umjetne inteligencije mogli bi biti obvezni sklopiti policu osiguranja koja bi pokrivala potencijalnu štetu nastalu uporabom njihovih sustava. Na taj bi se način osiguralo da sredstva za naknadu štete budu dostupna čak i u situacijama kada odgovorni subjekt nije u mogućnosti samostalno podmiriti nastalu štetu. Prednost je tog rješenja u tome što bi oštećenicima osiguralo bržu i učinkovitiju naknadu štete, dok bi se istodobno rizik raspodijelio među različitim sudionicima na tržištu. Takav pristup mogao bi biti osobito koristan u situacijama u kojima je teško utvrditi točan uzrok štete ili kada je u nastanku štetnog događaja sudjelovalo više različitih subjekata. U takvim slučajevima sustav osiguranja može djelovati kao dodatni mehanizam stabilnosti koji smanjuje pravnu nesigurnost i potiče povjerenje korisnika u nove tehnologije.

Šesti mogući smjer razvoja odnosi se na daljnju usklađenost pravnih pravila na razini Europske unije. Iako je pitanje građanskopravne odgovornosti i dalje primarno u nadležnosti država članica, sve veća digitalna povezanost tržišta i globalna priroda tehnoloških platformi stvaraju potrebu za određenim stupnjem usklađivanja pravnih standarda. Bez određenog stupnja usklađenosti postoji opasnost da različiti nacionalni pravni sustavi razviju međusobno neusklađena rješenja, što bi moglo otežati funkcioniranje jedinstvenoga digitalnog tržišta. Stoga je u predstojećem razdoblju moguće očekivati nove zakonodavne inicijative na razini Europske unije koje bi pokušale uspostaviti zajedničke minimalne standarde odgovornosti za štetu prouzročenu sustavima umjetne inteligencije. Takvi standardi mogli bi uključivati pravila o dokazivanju, transparentnosti algoritama ili minimalnim obvezama pružatelja usluga umjetne inteligencije u pogledu sigurnosti sustava. Time bi se osigurala veća pravna predvidljivost za sve sudionike na digitalnom tržištu, uključujući korisnike, poduzeća i nadzorna tijela.

Na kraju, važno je naglasiti da će bitnu ulogu u oblikovanju pravnog okvira imati i sudska praksa. Kao što pokazuje dosadašnje iskustvo s digitalnim platformama, sudovi često imaju ključnu ulogu u razvoju pravnih standarda u situacijama kada zakonodavstvo ne pruža jasna rješenja. Buduće presude koje će se odnositi na odgovornost za štetu prouzročenu *chatbotovima* vjerojatno će imati presudan utjecaj na oblikovanje konkretnih kriterija odgovornosti, osobito u pogledu pitanja uzročnosti, dužne pažnje i razumnog oslanjanja korisnika na podatke generirane algoritmom.

Sve navedeno pokazuje da se pravni okvir odgovornosti za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova* još uvijek nalazi u početnoj razvojnoj fazi. Daljnji razvoj toga područja ovisit će o sposobnosti pravnih sustava da uspostave ravnotežu između zaštite oštećenika i poticanja tehnoloških inovacija koje imaju važan društveni i gospodarski potencijal.

5. ZAKLJUČAK

Razvoj sustava umjetne inteligencije, osobito generativnih modela koji se koriste u *chatbotovima*, otvara novo i još uvijek nedovoljno razriješeno pravno pitanje građanskopravne odgovornosti za štetu prouzročenu podatcima koje takvi sustavi autonomno generiraju. Analiza provedena u ovome radu pokazuje da se pitanje građanskopravne odgovornosti za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova* nalazi u relativno ranoj fazi pravnog razvoja. Iako postojeći pravni sustavi raspolažu određenim institutima koji se mogu primijeniti na nove tehnološke okolnosti, posebnosti funkcioniranja sustava umjetne inteligencije postavljaju izazove koji djelomično nadilaze tradicionalne modele odgovornosti.

U okviru normativnog uređenja većine europskih pravnih sustava, uključujući hrvatski, ne postoje posebna pravila koja bi izravno uređivala građanskopravnu odgovornost za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova*. U takvim se okolnostima pravna analiza oslanja na opća pravila obveznog prava o odgovornosti za štetu, pri čemu posebnu važnost može imati institut objektivne odgovornosti za djelatnosti koje stvaraju povećan rizik za okolinu. S obzirom na složenost i ograničenu predvidivost funkcioniranja sustava umjetne inteligencije, njihova se uporaba u određenim okolnostima može kvalificirati kao djelatnost koja stvara povećan rizik za pravno zaštićene interese drugih osoba. Primjena režima objektivne odgovornosti može predstavljati odgovarajući pravni okvir za naknadu nastale štete, iako se u postojećem hrvatskom pravnom okviru odgovornost za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova* i dalje primarno razmatra kroz model odgovornosti utemeljen na krivnji.

Istodobno, zakonodavni razvoj na razini Europske unije pokazuje da se pravno uređenje umjetne inteligencije nalazi u postupku postupnog oblikovanja. Donošenje Akta o umjetnoj inteligenciji predstavlja važan iskorak u uspostavi pravnog okvira usmjerenog na sigurnu i pouzdanu primjenu umjetne inteligencije,[53] no pitanje građanskopravne odgovornosti za štetu prouzročenu uporabom takvih sustava i dalje je u velikoj mjeri prepušteno nacionalnim pravnim sustavima. Analiza sudske prakse pokazuje da sudovi polaze od načela prema kojem tehnološki sustav sam po sebi ne može biti nositelj pravne odgovornosti. Odgovornost se stoga veže uz pravni subjekt koji takav sustav razvija, održava ili stavlja na raspolaganje korisnicima, odnosno uz subjekt koji ima stvarnu kontrolu nad njegovim funkcioniranjem i ostvaruje gospodarsku korist od njegove uporabe.

U budućnosti se može očekivati daljnje oblikovanje pravnih standarda u ovom području, osobito u pogledu pitanja uzročnosti, dužne pažnje i razumnog oslanjanja korisnika na podatke generirane algoritmom. Provedena analiza pokazuje da se štete nastale uporabom *chatbotova* u postojećem hrvatskom pravnom okviru primarno

53 Akt o umjetnoj inteligenciji smatra se prvim pravnim instrumentom koji sustavno uređuje uporabu umjetne inteligencije u najširem smislu bez usmjeravanja na određeno područje njezine primjene. S obzirom na takav njegov status predvodnika trendova pravnog uređenja umjetne inteligencije, za očekivati je da će Akt o umjetnoj inteligenciji s vremenom utjecati na primjenu umjetne inteligencije ne samo na prostoru Europske unije nego i šire. V. u: Nathalie A. Smuha, „Regulation 2024/1689 of the European Parliament and Council of June 13, 2024 (EU Artificial Intelligence Act)“, *International Legal Materials* 64, br. 5 (2025): 1-148.

razmatraju kroz opća pravila o odgovornosti za štetu koja se temelji na krivnji, iako takva primjena istodobno otvara nova pitanja vezana za uzročnost, dužnu pažnju i raspodjelu odgovornosti između uključenih subjekata. Posebno se ističe potreba za jasnijim razgraničenjem odgovornosti između proizvođača, pružatelja usluga i korisnika sustava umjetne inteligencije.

Slijedom navedenog može se zaključiti da će se odgovornost za štetu prouzročenu uporabom *chatbotova* u postojećem hrvatskom pravnom okviru *de lege lata* tumačiti kroz primjenu općih instituta obveznog prava, osobito instituta odgovornosti za opasnu djelatnost, pri čemu će nositelj odgovornosti najčešće biti subjekt koji razvija, upravlja ili stavlja takav sustav na raspolaganje korisnicima. U daljnjem razvoju pravnog okvira osobito će biti važno jasnije normativno razgraničiti odgovornost između proizvođača sustava umjetne inteligencije, pružatelja digitalnih usluga i krajnjih korisnika. Sposobnost pravnog sustava da pravodobno odgovori na izazove umjetne inteligencije imat će ključnu ulogu u očuvanju pravne sigurnosti i povjerenja korisnika u digitalne tehnologije.

LITERATURA

Knjige i članci:

1. Abraham, Kenneth S. i Catherine M. Sharkey. „Untangling AI Liability“. *Virginia Public Law and Legal Theory Research Paper* 19 (2026): 1-46.
2. Abu Shawar, Bayan i Eric Atwell. „Chatbots: Are They Really Useful?“ *Journal for Language Technology and Computational Linguistics* 22, br. 1 (2007): 29-49.
3. Bosman Cote, Kathryn. „Outsmarting Smart Devices: Preparing for AI Liability Risks and Regulations“. *San Diego International Law Journal* 25 (2024): 103-139.
4. Brown, Nina. „Bots Behaving Badly: A Products Liability Approach to Chatbot-Generated Defamation“. *Journal of Free Speech Law* 3 (2023): 389-424.
5. Browning, John G. „Whose Bot Is It Anyway? Determining Liability for AI-Generated Content“. *Northern Illinois University Law Review* 45, br. 3 (2025): 340-367.
6. Brunner, Lisl. „The Liability of an Online Intermediary for Third Party Content: The Watchdog Becomes the Monitor: Intermediary Liability after *Delfi v Estonia*“. *Human Rights Law Review* 16, br. 1 (2016): 163-174.
7. De Miguel Beriain, Iñigo. „Does the Use of Risk Assessments in Sentences Respect the Right to Due Process? A Critical Analysis of the *Wisconsin* v. *Loomis* Ruling“. *Law, Probability and Risk* 17, br. 1 (2018): 45-53.
8. Dešić, Josip. „Odgovornost za štetu prouzročenu putem računala i računalnih mreža“. Doktorska disertacija, Zagreb: Pravni fakultet u Zagrebu, 2024.
9. Edwards, Lilian i Michael Veale. „Slave to the Algorithm? Why a ‘Right to an Explanation’ Is Probably Not the Remedy You Are Looking For“. *Duke Law & Technology Review* 16 (2017): 18-84.
10. Eichenberger, Audrey, Stephen Thielke i Adam Van Buskirk. „A Case of Bromism Influenced by Use of Artificial Intelligence“. *Annals of Internal Medicine: Clinical Cases* 4, br. 8 (2025). https://www.acpjournals.org/doi/10.7326/aimcc.2024.1260
11. Erkan, Fikret. „Artificial Intelligence and Liability for Damages“. *International Journal of Social Sciences* 9 (2025): 297-343.
12. Henderson, Zachary. „Rethinking Robot Liability“. *Boston College Law Review* 67, br. 2 (2026): 480-530.

13. Khawaldeh, Ahmed M. „Generative AI Hallucinations and Legal Liability in Jordanian Civil Courts: Promoting the Responsible Use of Conversational Chat Bots". *International Journal for the Semiotics of Law* 38, br. 2 (2025): 381-401.
14. Mateiciuc, Emilian. „The Adoption and Harmonisation of Regulation (EU) 2024/1689 (AI Act) and Regulation (EU) 2018/1725 (EUDPR): Challenges and Best Practices". *Challenges of the Knowledge Society* (2025): 208-220.
15. Meyers, Zach. „Better Regulation and the EU's Artificial Intelligence Act". *Intereconomics* 60, br. 3 (2025): 149-153.
16. Mrčela, Marin i Igor Vuletić. „Novo kazneno djelo – dovođenje u opasnost života i imovine sustavom umjetne inteligencije". *Državno odvjetništvo otvara razgovor* 1, br. 1 (2025): 219-231.
17. Muftić, Nasir. „Odgovornost za umjetnu inteligenciju – prilagođenost bosanskohercegovačkog pravnog okvira izazovima 21. stoljeća". *DHS* 22, br. 1 (2023): 213-232.
18. Novaković, Filip i Nataša Ranković. „Razotkrivanje niti umjetne inteligencije u krivičnom pravosuđu". U: *Nauka i društvo – zbornik radova: Nauka u eri digitalizacije*, ur. Muhamed Omerović, Srećko Potić i Slavko Milić, 29-45. Banja Luka: Centar modernih znanja Banja Luka, Resursni centar za specijalnu edukaciju Beograd, Centar za bezbjedonosna, sociološka i kriminološka istraživanja Crne Gore – „Defendologija" Nikšić, 2026.
19. Pošćić, Ana. „Postoji li potreba pravnog uređenja umjetne inteligencije u Europskoj uniji – razlozi za i protiv". *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci* 42, br. 2 (2021): 385-404.
20. Proso, Maja. „Pravni položaj oštećenika u parnicama za naknadu štete prema Prijedlozima Direktive o odgovornosti za umjetnu inteligenciju i Direktive o odgovornosti za neispravan proizvod". *Revija za pravo i ekonomiju* 25, br. 2 (2024): 85-103.
21. Safitri, Rahmad et al. „Legal Liability of Shopee for AI Chatbot Misinformation in Consumer Protection: A Normative Juridical Analysis". *Jurisprudensi: Jurnal Ilmu Syariah, Perundang-Undangan dan Ekonomi Islam* 17, br. 2 (2025): 398-414.
22. Smuha, Nathalie A. „Regulation 2024/1689 of the European Parliament and Council of June 13, 2024 (EU Artificial Intelligence Act)". *International Legal Materials* 64, br. 5 (2025): 1-148.
23. Suchkova, Maria. „Delfi as v. Estonia: Developments on the Subject of Liability for Offensive Comments on the Online-Platforms". *International Justice* 15, br. 3 (2015): 19-26.
24. Šidlauskienė, Jūratė i Vaidas Jurkevičius. „Website Operators' Liability for Offensive Comments: A Comparative Analysis of Delfi as v. Estonia and MTE & Index v. Hungary". *Baltic Journal of Law & Politics* 10, br. 2 (2017): 46-75.
25. Škrtić, Dražen. „Prijenos računalnih podataka – pokretna stvar u kaznenom zakonu". *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu* 53, br. 3 (2016): 855-872.
26. Vidaković, Ivan. „Uporaba prediktivnih sustava umjetne inteligencije namijenjenih tijelima kaznenog progona – perspektiva Europske unije". *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu* 31, br. 1 (2024): 93-126.
27. Voorhoof, Dirk. „European Court of Human Rights: Delfi AS v. Estonia (Grand Chamber)". *IRIS* 7, br. 1 (2015): 1-3.
28. Wagner, Gerhard. „Liability Rules for the Digital Age – Aiming for the Brussels Effect". *Journal of European Tort Law* 13, br. 3 (2023): 191-243.
29. Wendehorst, Christiane. „Strict Liability for AI and other Emerging Technologies". *Journal of European Tort Law* 11, br. 2 (2020): 150-180.
30. Wills, Peter. „Care for Chatbots". *UBC Law Review* 58, br. 2 (2025): 525-590.

31. Zhang, Jiawei. „Regulating Chatbot Output via Inter-Informational Competition". *Northwestern Journal of Technology and Intellectual Property* 22, br. 1 (2024): 109-156.

Pravni propisi:

1. Direktiva (EU) 2024/2853 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2024. o odgovornosti za neispravne proizvode i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/374/EEZ, SL L 2024/2853, 18.11.2024.
2. Direktiva Vijeća 85/374/EEZ od 25. srpnja 1985. o približavanju zakona i drugih propisa država članica u vezi s odgovornošću za neispravne proizvode, SL L 210, 7.8.1985.
3. Kazneni zakon, Narodne novine, br. 125/11., 144/12., 56/15., 61/15., 101/17., 118/18., 126/19., 84/21., 114/22., 114/23., 36/24., 136/25.
4. Uredba (EU) 2024/1689 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o utvrđivanju usklađenih pravila o umjetnoj inteligenciji i o izmjeni uredaba (EZ) br. 300/2008, (EU) br. 167/2013, (EU) br. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 i (EU) 2019/2144 te direktiva 2014/90/EU, (EU) 2016/797 i (EU) 2020/1828 (Akt o umjetnoj inteligenciji), SL L 2024/1689, 12.7.2024.
5. Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine, br. 35/05., 41/08., 125/11., 108/12., 78/15., 29/18., 126/21., 114/22., 155/23.

Sudska praksa:

1. ESLJP, Delfi AS protiv Estonije, zahtjev br. 64569/09, presuda od 16. lipnja 2015.
2. Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za Istočni okrug Teksasa, *A. F. protiv Character Technologies*, *Inc. i dr*., 2:24-cv-01014, pokrenut 9. prosinca 2024.
3. Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za okrug Colorado, *E. S. protiv Character Technologies*, *Inc. i dr*., 1:25-cv-02906, pokrenut 15. rujna 2025.
4. Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za okrug Colorado, *Montoya protiv Character Technologies*, *Inc. i dr*., 1:25-cv-02907, pokrenut 15. rujna 2025.
5. Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za Sjeverni okrug New Yorka, *P. J. protiv Character Technologies*, *Inc. i dr*., 1:25-cv-01295, pokrenut 16. rujna 2025.
6. Okružni sud Sjedinjenih Američkih Država za Srednji okrug Floride, *Garcia protiv Character Technologies*, *Inc. i dr*., 6:24-cv-01903, pokrenut 23. listopada 2024.
7. Predmet pokrenut 3. travnja 2025., *Like Company*, C-250/25, EU:C:2025:3039.
8. Presuda od 4. svibnja 2023., *Österreichische Post AG*, C-300/21, EU:C:2023:370.
9. Presuda od 5. prosinca 2023., *Deutsche Wohnen SE*, C-807/21, EU:C:2023:950.
10. Presuda od 10. lipnja 2021., *Krone – Verlag Gesellschaft mbH & Co KG.*, C-65/20, EU:C:2021:471.
11. Presuda od 13. svibnja 2014., *Google Spain SL i Google Inc.*, C-131/12, EU:C:2014:317.
12. Presuda od 14. prosinca 2023., *Nacionalna agencija za prihodite*, C-340/21, EU:C:2023:986.
13. Presuda od 16. srpnja 2020., *Facebook Ireland Ltd i Schrems*, C-311/18, EU:C:2020:559.
14. Presuda od 26. travnja 2022., *Republika Poljska*, C-401/19, EU:C:2022:297.
15. Presuda od 29. srpnja 2019., *Fashion ID GmbH & Co. KG*, C-40/17, EU:C:2019:629.
16. Presuda od 29. svibnja 1997., *Komisija Europskih zajednica protiv Ujedinjenoga Kraljevstva Velike Britanije i Sjeverne Irske*, C-300/95, EU:C:1997:255.
17. Regionalni sud u Münchenu, *GEMA protiv OpenAI*, 42 O 14139/24 od 11. studenoga 2025.
18. Sud za građansko rješavanje Britanske Kolumbije, *Moffatt protiv Air Canada*, 2024 BCCRT 149 (CanLII) od 14. veljače 2024.
19. Viši sud savezne države Kalifornije, *Raine protiv OpenAI*, CGC-25-628528, pokrenut 26. kolovoza 2025.
20. Vrhovni sud Wisconsina, *Wisconsin protiv Loomisa*, 2015AP157-CR od 13. srpnja 2016.

21. Žalbeni sud Sjedinjenih Američkih Država za četvrti okrug, *Zeran protiv America Online*, *Inc.*, 129 F.3d 327 od 12. studenoga 1997.
22. Žalbeni sud Sjedinjenih Američkih Država za treći okrug, *Green protiv America Online*, Inc., 318 F.3d 465 od 16. siječnja 2003.

Mrežne stranice:

1. Frattone, Cristina i Federico Ruggeri. *Chatbots, Teens, and the Lure of AI Sirens: Questioning Conversational AI Design through Minors' Protection and Product Liability.* Verfassungsblog, 17. listopada 2025. Pristup 10. travnja 2026. https://verfassungsblog.de/chatbots-teens-and-the-lure-of-ai-sirens/
2. Kroet, Cynthia. *EU Tech Commissioner Defends Scrapping of AI Liability Rules*. Euronews. Pristup 12. siječnja 2026. https://www.euronews.com/next/2025/04/09/eu-tech-commissioner-defends-scrapping-of-ai-liability-rules

Ostalo:

1. Europski parlament. *Prijedlog Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o prilagodbi pravila o izvanugovornoj građanskopravnoj odgovornosti s obzirom na umjetnu inteligenciju*. Pristup 11. siječnja 2026. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022PC0496

Vedran Kruljac*

Summary

LIABILITY FOR DAMAGE CAUSED BY THE USE OF CHATBOTS

The rapid development of chatbots as the most widespread form of application of artificial intelligence (AI) tools, while offering numerous advantages in the fields of information, education, and business, also raises the issue of legal liability for harmful consequences that may arise from their use. In certain cases, such consequences may affect the exercise of fundamental human rights, including the right to life and health. The key issue arising in this context concerns legal liability for damage caused by the use of chatbots. Although the adoption of the Artificial Intelligence Act (AI Act) represents a significant step forward by the European Union in regulating artificial intelligence compared to the rest of the world, case law within the European Union concerning civil liability for damage caused by the use of AI tools remains in its infancy. Therefore, in addition to examining the relevant regulatory framework and the case law of European courts, this paper also considers the judicial practice in other legal systems. Based on the analysis conducted, the paper identifies the key legal issues relating to liability for damage caused by the use of chatbots and discusses possible directions for the future development of civil liability in this field.

Keywords: *artificial intelligence; chatbots; liability for damage; civil liability.*

* Vedran Kruljac, Ph. D., Lecturer, University North, Croatia; vkruljac@unin.hr. ORCID: https://orcid.org/0009-0004-0488-9596.

©2026 The Author(s) and the Publisher. This is an open access article distributed under the terms of the CC BY-NC-ND 4.0 licence.