



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Splošno potrošniško pravo

Dokument o teoretičnem ozadju

2022–2023

General Consumer Law - Slovenia
February 2023 - version 1

KAZALO VSEBINE

Uvod v dokument o teoretičnem ozadju.....	3
O Consumer PRO.....	3
1. UVOD IN ZGODOVINA POTROŠNIŠKE POLITIKE.....	5
2. KLJUČNE PRAVICE IN OBVEZNOSTI POTROŠNIKOV NA KRATKO	5
2.1. Zahteve po predpogodbenih informacijah.....	5
2.2. Pravica do odstopa od pogodbe.....	8
2.3. Pravice in jamstva potrošnikov	10
2.4. Nepoštene poslovne prakse.....	15
2.5. Nepošteni pogodbeni pogoji	18
3. GLAVNI IZZIVI SPLOŠNE POTROŠNIŠKE POLITIKE.....	19
3.1. Predpogodbene informacije.....	19
3.2. Pravica do odstopa od pogodbe.....	19
3.3. Potrošnikove pravice in jamstva	20
3.4. Nepoštene poslovne prakse.....	20
3.5. Nepošteni pogodbeni pogoji	21
4. ZAKONI IN PREDPISI NA RAVNI EU IN NA NACIONALNI RAVNI	21
4.1. Direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih (angl. UCTD).....	21
4.2. Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah (angl. UCPD).....	22
4.3. Direktiva o pravicah potrošnikov (angl. CRD).....	23
4.4. Direktiva o prodaji blaga ter direktiva o digitalnih vsebinah in digitalnih storitvah	24
4.5. Pravna sklicevanja na novo Direktivo „za boljše izvrševanje in posodobitev pravil Unije o varstvu potrošnikov“ (direktiva o posodobitvi, Direktiva Omnibus)	24
5. USTREZNA SODNA PRAKSA.....	24
5.1. Podatkovna zbirka primerov nepoštenih poslovnih praks.....	24
5.2. Podatkovna zbirka primerov nepoštenih pogodbenih pogojev.....	25
5.3. Podatkovna zbirka iz direktive o pravicah potrošnikov.....	25
5.4. Dokumentacija Sodišča Evropske unije o zadevah v zvezi s potrošniškim pravom	25
5.5. Podatkovna zbirka potrošniškega prava	25
6. KAJ LAHKO STORIJO POTROŠNIKI, ČE IMAJO TEŽAVE?.....	25
6.1. Nacionalna potrošniške organizacije.....	25
6.2. Evropski potrošniški centri (ECC-NET).....	25
6.3. Postopki v sporih majhne vrednosti na sodiščih in Evropski postopek v sporih majhne vrednosti (ESCP)	26
6.4. Javni organi.....	26
6.5. Organi za alternativno reševanje sporov (ARS) in Platforma za spletno reševanje sporov (SRS)	27

6.6. Kolektivne tožbe.....	28
6.7. Redni sodni postopki.....	29
7. DRUGA ZANIMIVA ORODJA: PODATKOVNE ZBIRKE PRIMEROV SODNE PRAKSE EU.....	29

Gradivo je nastalo v okviru projekta [Consumer PRO](#), ki je pobuda Evropske komisije v okviru Evropskega programa varstva potrošnikov. Podpora Evropske komisije ne pomeni, da je komisija odobrila vsebino, temveč da ta odraža samo stališča avtorjev. Komisija ni odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje ta dokument.

UVOD V DOKUMENT O TEORETIČNEM OZADJU



Dragi bralec,

Ta dokument o teoretičnem ozadju je del sredstev za usposabljanje, razvitih za program Consumer PRO, pobudo EU, katere cilj je zagotoviti, da bodo potrošniške organizacije in drugi akterji v potrošniški politiki boljše opremljeni za zaščito potrošnikov v njihovi državi.

Cilj tega dokumenta je zagotoviti vam in vašim ekipam koristne in ustrezne informacije o pravicah potrošnikov. Vsebina, ki so jo pripravili strokovnjaki s področja potrošniškega prava iz Evropske potrošniške organizacije BEUC, vam bo v pomoč pri hitrem usposabljanju vaših sodelavcev, da bodo lahko:

- Hitro izobraževali svoje ekipe strokovnjakov,
- Enostavno našli ustrezne informacije,
- Omogočili svojemu osebju, da bolje obvešča potrošnike o njihovih pravicah, in
- Povečali ozaveščenost nacionalnih ministrstev in organov o pravicah potrošnikov.

Ta dokument o teoretičnem ozadju temelji na prejšnji različici in je bil posodobljen, da odraža dejstvo, da sta bili Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov in Direktiva 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah bistveno spremenjeni z [Direktivo \(EU\) 2019/2161 z dne 27. novembra 2019](#) o boljšem izvrševanju in posodobitvi pravil Unije o varstvu potrošnikov. Poleg tega upošteva [Direktivo \(EU\) 2019/770 o nekaterih](#) vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev (direktiva o digitalnih vsebinah), ki uvaja pravno jamstvo za digitalne vsebine in digitalne storitve.

Ta dokument o teoretičnem ozadju je del niza virov usposabljanja, ki naj bi bili prilagojeni nacionalnim posebnostim, kadar obstajajo. Na voljo so dopolnilni teoretični osnovni dokumenti, dostopni na zahtevo ali na [spletu](#), o digitalnih pravicah in kolektivnih pravnih sredstvih, in sicer v angleščini in številnih drugih evropskih jezikih.

O Consumer PRO

Consumer PRO je pobuda Evropske komisije v okviru evropskega programa varstva potrošnikov, ki jo izvaja BEUC – Evropska potrošniška organizacija. Njen cilj je z neformalnim izobraževanjem okrepiti

zmogljivosti evropskih potrošniških organizacij in drugih akterjev v potrošniški politiki. Projekt zajema države članice EU, Islandijo in Norveško.

Za več informacij pišite na Info@consumer-pro.eu.

Evropska komisija ponuja tudi praktično usposabljanje za MSP, ki želijo razumeti svoje obveznosti pri trgovanju s potrošniki v EU, ne da bi preučila pravno ozadje (ConsumerLawReady.eu).

1. UVOD IN ZGODOVINA POTROŠNIŠKE POLITIKE

Po vzpostavitvi evropskega „enotnega trga“ je bilo bistveno izvajati močno politiko varstva potrošnikov in 500 milijonom potrošnikov na trgu EU zagotoviti trdne pravice.

Varstvo potrošnikov je priznано v Pogodbi o delovanju Evropske unije (PDEU)¹.

Člen 12 PDEU določa, da se „pri opredeljevanju in izvajanju drugih politik in dejavnosti Unije upoštevajo zahteve varstva potrošnikov“. In člen 169 PDEU navaja, da „[...] Unija za spodbujanje interesov potrošnikov in zagotavljanje visoke ravni varstva potrošnikov prispeva k varovanju zdravja, varnosti in ekonomskih interesov potrošnikov, pa tudi k spodbujanju njihove pravice do obveščeniosti, izobraževanja in organiziranja, da se zaščitijo njihovi interesi“. Te politike so se uresničile v konkretnem smislu z upoštevanjem razvoja trga in razvoja pristojnosti EU. Potrošniki so v EU zaščiteni pred nepoštenimi poslovnimi praksami in nepoštenimi pogodbenimi pogoji ter jim je treba pred sklenitvijo pogodbe zagotoviti jasne in razumljive informacije. Uživajo zajamčene pravice v primeru težav s kupljenim blagom, digitalno vsebino in digitalnimi storitvami.

Potrošniško pravo EU je bilo v zadnjih treh desetletjih oblikovano na direktivah, ki usklajujejo različne vidike varstva potrošnikov. V spodnjih razdelkih je pregled glavnih pravic potrošnikov, ki jih je sprejel evropski zakonodajalec. Danes je večina delov potrošniškega prava EU popolnoma usklajena, kar pomeni, da države članice ne morejo ohraniti ali sprejeti višjih ravni varstva potrošnikov. Vendar so direktive v nekaterih okoliščinah nacionalnim zakonodajalcem omogočile odstopanje od evropskih pravil (npr. z uvedbo dodatnih zahtev za zagotavljanje predpogodbenih informacij v poslovnih prostorih). Pomembno je tudi poudariti, da je vse, kar ni zajeto v zakonodaji EU, v pristojnosti držav članic, zato lahko med državami članicami obstajajo razlike (npr. glede pravil o oblikovanju pogodb).

2. KLJUČNE PRAVICE IN OBVEZNOSTI POTROŠNIKOV NA KRATKO

2.1. Zahteve po predpogodbenih informacijah

Preden se potrošnik zaveže s pogodbo, mora dobiti nekatere informacije, na podlagi katerih bo sprejel informirano odločitev.

Te predpogodbene informacije bi morale biti lahko berljive in razumljive za povprečnega potrošnika ter bi morale biti zagotovljene na jasen, čitljiv in razumljiv način. Niz predpogodbenih informacij, ki bi jih bilo treba zagotoviti potrošnikom, je opredeljen v Direktivi 2011/83/EU o pravicah potrošnikov² („[Direktiva o pravicah potrošnikov](#)“ ali „angl. CRD“) in se razlikuje glede na vrsto opravljene transakcije:

- Člen 5 določa seznam predpogodbenih informacij, ki jih je treba zagotoviti za nakupe v trgovini.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

- Člen 6 navaja zahteve pri sklepanju pogodb na daljavo in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov (npr. spletni nakupi), vključno z obstojem pravice do odstopa od pogodbe.
- Nekaterе pogodbe, kot so pogodbe o socialnih storitvah, socialno varstvo, igre na srečo in pogodbe o časovnem najemu, so izključena iz področja uporabe direktive o pravicah potrošnikov. Popoln seznam izjem je vsebovan v členu 3(3) direktive.
- Za nekaterе pogodbe se v sektorski zakonodaji zahtevajo posebne predpogodbene informacije, na primer za pogodbo o potrošniških kreditih³ ali za elektronske komunikacijske storitve⁴.
- Poleg tega je bila s členom 3(4) direktive o pravicah potrošnikov uvedena možnost, da države članice transakcije majhne vrednosti (manj kot 50 EUR) izvzamejo iz zahtev po predpogodbenih informacijah. Ta izjema je mogoča samo za pogodbe, ki so sklenjene zunaj poslovnih prostorov.

Na nacionalni ravni

V skladu z direktivo o pravicah potrošnikov lahko države članice presežejo zahteve in uvedejo dodatne zahteve po informacijah za pogodbe, sklenjene v prostorih podjetja. Če želite preveriti, katere države članice so se odločile iti dlje, se lahko sklicujete na [končno poročilo](#) o uporabi direktive o pravicah potrošnikov in [tabelo, predloženo v ta namen](#)⁵.

Direktiva državam članicam omogoča, da to storijo le za pogodbe, ki niso pogodbe sklenjene na daljavo in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov. Za pogodbe na daljavo in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, direktiva ne predvideva te možnosti zaradi polnega učinka usklajevanja⁶.

Direktiva o pravicah potrošnikov je bila spremenjena z [Direktivo \(EU\) 2019/2161](#) o boljšem izvrševanju in posodobitvi pravil Unije o varstvu potrošnikov, t. i. direktivo o posodobitvi. Od 28. maja 2022 (datum začetka uporabe ukrepov za prenos) je posodobljenih več zahtev po predpogodbenih informacijah, za pogodbe, sklenjene na daljavo, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, pa se uporabljajo nove dodatne zahteve glede predpogodbenih informacij.

Trgovci bodo morali na primer potrošnikom zagotoviti svojo telefonsko številko in elektronsko pošto. Trgovci lahko za potrošnike vzpostavijo tudi druga komunikacijska sredstva (npr. klepete, avtomatizirane glasovne pomočnike, klepetalnice itd.), ki morajo zagotavljati neposredno in učinkovito komunikacijo. V zvezi s takimi komunikacijskimi orodji bi moral trgovec potrošnike jasno

³ Direktiva 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah in razveljavitvi Direktive Sveta 87/102/EGS

⁴ Glej člene 102–107 Direktive (EU) 2018/1972 (Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah).

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁶ Za pogodbe, sklenjene na daljavo in zunaj poslovnih prostorov, so imele države članice v skladu s členom 6(7) CRD le regulativno izbiro, da v svojem nacionalnem pravu ohranijo ali uvedejo jezikovne zahteve v zvezi s pogodbnimi informacijami, da bi zagotovile, da so take informacije potrošniku lahko razumljive.

in pravočasno obvestiti, ali omogočajo spremljanje vsebine in datuma/časa korespondence. Kjer je primerno, bodo morali trgovci potrošnike tudi obvestiti o personalizaciji cen na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev.

Novi člen 6a revidirane direktive o pravicah potrošnikov je 28. maja 2022 uvedel nove posebne zahteve glede informacij za pogodbe, sklenjene na spletnih tržnicah. Ponudnik spletne tržnice bo moral pred sklenitvijo pogodbe potrošnike obvestiti o glavnih parametrih, ki določajo razvrstitev ponudb, predstavljenih kot rezultat iskalne poizvedbe, in o relativnem pomenu teh parametrov v primerjavi z drugimi parametri. Poleg tega bi morali biti potrošniki obveščeni:

- Ali je tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, trgovec ali ne, na podlagi izjave te tretje osebe ponudniku spletne tržnice.
- Če tretja oseba ni trgovec, pravice potrošnikov EU ne veljajo za tako pogodbo.
- Po potrebi način delitve obveznosti v zvezi s pogodbo med tretjo osebo, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, in ponudnikom spletne tržnice.

Te informacije morajo biti predstavljene na jasen, primeren in razumljiv način ter na način, ki ustreza uporabljenim sredstvom za komuniciranje na daljavo. Na primer, lahko je na voljo v posebnem razdelku spletnega vmesnika, ki je neposredno in lahko dostopen s strani, na kateri so predstavljene ponudbe.

Na nacionalni ravni

Države članice lahko ponudnikom spletnih tržnic naložijo dodatne zahteve po informacijah.

Direktiva o pravicah potrošnikov poleg seznama informacij, ki jih je treba zagotoviti pred sklenitvijo pogodbe, določa tudi formalne zahteve o tem, kako je treba te informacije zagotoviti:

- Člen 7 določa formalne zahteve za različne vrste pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, na primer določa, da morajo trgovci zagotoviti predpogodbene informacije v pisni obliki (na papirju ali s privolitvijo potrošnika – na drugem trajnem nosilcu podatkov⁷) v čitljivem, preprostem in razumljivem jeziku.
- Člen 8 določa seznam formalnih zahtev za pogodbe sklenjene na daljavo. Direktiva na primer določa, da bi bilo treba predpogodbene informacije potrošnikom zagotoviti ali dati na voljo na način, ki ustreza uporabljenim komunikacijskim sredstvom, na jasen in razumljiv način. To pomeni, da morajo biti obvezne informacije lahko dostopne in jasno vidne potrošnikom. Zagotavljanje teh predpogodbениh informacij v pogojih uporabe storitev se ne bo štelo za zadostno. Direktiva določa tudi posebno zahtevo za pogodbe, sklenjene z elektronskimi sredstvi, ki potrošnike zavezujejo k plačilu⁸. V takih primerih bi morali trgovci potrošnike na viden in jasen način neposredno pred oddajo naročil seznaniti vsaj glede:

⁷ Člen 7(1) direktive o pravicah potrošnikov.

⁸ Člen 8(2) direktive o pravicah potrošnikov.

- glavne značilnosti blaga ali storitev;
- skupne cene blaga ali storitev;
- trajanja pogodbe in/ali pogojev za njeno odpoved v primeru nedoločenega trajanja pogodbe;
- po potrebi glede minimalnega trajanja obveznosti potrošnikov iz pogodbe.

Pred sklenitvijo pogodbe bi morali biti potrošniki tudi jasno obveščeni, da obstaja obveznost plačila, sicer jih pogodba ne zavezuje⁹. To pomeni, da mora biti gumb, ki se uporablja za oddajo naročila na spletni strani ali vmesniku aplikacije, jasno označen. Ustrezna označba (oznaka) mora biti na samem gumbu ali takoj ob njem.

Poleg tega Direktiva določa formalna pravila za pogodbe, sklenjene prek sredstev za komuniciranje na daljavo, ki določajo tehnične omejitve glede količine informacij, ki jih je mogoče predstaviti potrošniku, kot so telefonski klici, govorni nakupovalni pomočniki, SMS.¹⁰ V takih primerih Direktiva trgovcu omogoča, da potrošniku pred sklenitvijo pogodbe na daljavo zagotovi bolj omejen nabor informacijskih elementov, medtem ko morajo biti vse preostale informacije, zahtevane v členu 6(1) direktive, zagotovljene iz drugega vira v preprostem in razumljivem jeziku (npr. e-pošta ali hiperpovezava na spletno stran).

Na nacionalni ravni

Države članice ne morejo naložiti dodatnih formalnih zahtev po predpogodbenih informacijah za izpolnitev obveznosti obveščanja, kot so opredeljene v direktivi o pravicah potrošnikov, razen formalnih zahtev za pogodbe na daljavo, sklenjene s telefonskimi klici. V slednjem primeru lahko države članice zahtevajo, da trgovci potrdijo ponudbo potrošniku, ki bo zavezujoča šele, ko bodo podpisali ponudbo ali poslali pisno soglasje¹¹. Države članice lahko določijo tudi, da mora biti taka potrditev opravljena na trajnem nosilcu podatkov.

Če želite preveriti, kako so vse države EU prenesle direktivo o pravicah potrošnikov, si lahko ogledate [zbirko podatkov o potrošniškem pravu](#)¹².

S posodobljeno direktivo o pravicah potrošnikov bodo potrošniki imeli koristi tudi od pravic in varstva na podlagi Direktive ne le, ko bodo plačali z denarjem za blago ali storitve, temveč tudi, ko bodo zagotovili osebne podatke za prejemanje digitalnih storitev ali vsebin. Vendar se pravila Direktive ne bodo uporabljala, kadar so podatki nujno potrebni za izvajanje pogodbe in izpolnjevanje zakonskih zahtev (npr. elektronski naslov, na katerega je treba dobaviti digitalne vsebine, ali registracija potrošnika zaradi varnosti in identifikacije, kadar je to izrecno določeno v veljavni zakonodaji).

2.2. Pravica do odstopa od pogodbe

Pravica do odstopa od pogodbe je močno orodje, ki ga pravo EU daje potrošniku. Potrošniku omogoča, da brez utemeljitve odstopi od pogodbe v 14 dneh po prejemu blaga. Pravila o pravici do

⁹ Idem, drugi pododstavek.

¹⁰ Člen 8(4) in (5) direktive o pravicah potrošnikov.

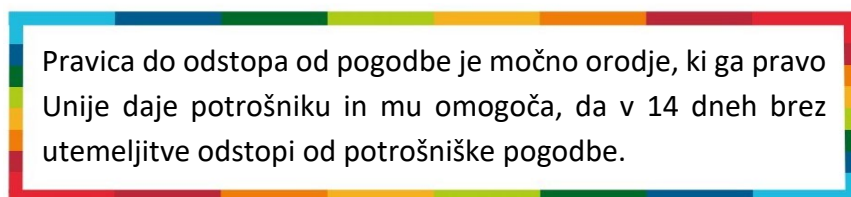
¹¹ Člen 8(6) direktive o pravicah potrošnikov.

¹² https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

odstopa od pogodbe o storitvah dejansko omogočajo potrošniku, da preizkusi storitev in se v 14-dnevnem obdobju od sklenitve pogodbe odloči, ali jo bo obdržal ali ne.

Za digitalne vsebine se uporabljata dve različni ureditvi pravice do odstopa, odvisno od načina dostave. Digitalna vsebina, dobavljena na otipljivem nosilcu podatkov, upošteva se pravila za blago (npr. DVD s filmom ali videoigro), tj. umik je mogoč v 14 dneh po dostavi. Nasprotno pa pravica do odstopa od pogodbe ne obstaja v primeru dobave digitalne vsebine, prenesene prek spleta, pod več pogoji – soglasje za dostavo pred iztekom roka, opozorilo o izgubi pravice do odstopa od pogodbe in potrdilo potrošnika.¹³

- V skladu s členom 9 Direktive o pravicah potrošnikov se pravica do odstopa od pogodbe uporablja tako za potrošniške pogodbe, sklenjene na daljavo, kot za potrošniške pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov.
- Člen 11 Direktive o pravicah potrošnikov zagotavlja informacije o tem, kako lahko potrošniki uveljavljajo svojo pravico do odstopa od pogodbe.
- Člen 12 obravnava učinke odstopa od pogodbe ob uveljavljanju pravice.
- Člena 13 in 14 določata obveznosti trgovca in potrošnikov v primeru odstopa od pogodbe.
- Člen 15 obravnava učinke uveljavljanja pravice do odstopa od pogodbe na pomožne pogodbe.
- Nazadnje, člen 10 Direktive določa posledice, ki jih ima za trgovce opustitev zagotavljanja predpogodbenih informacij o pravici do odstopa od pogodbe (tj. podaljšanje odstopnega roka na 12 mesecev od konca prvotnega odstopnega roka, neobstoj odgovornosti za zmanjšano vrednost blaga, pogojna oprostitev obveznosti plačila za prejete storitve in spletne digitalne vsebine).



Pravica do odstopa od pogodbe je močno orodje, ki ga pravo Unije daje potrošniku in mu omogoča, da v 14 dneh brez utemeljitve odstopi od potrošniške pogodbe.

Vse pogodbe, sklenjene na daljavo/zunaj poslovnih prostorov, ne uživajo pravice do odstopa od pogodbe. Obstaja 13 izjem, na primer:

- blago, ki je bilo prilagojeno na zahtevo potrošnika;
- pogodbe o storitvah, potem ko je bila storitev v celoti opravljena, če se je izvajanje začelo s predhodnim izrecnim soglasjem potrošnika, in s potrditvijo, da bodo izgubili pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec v celoti izpolnil pogodbo;
- dobava zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo iz zdravstvenih ali higienskih razlogov in je bilo po dostavi odpečateno;
- pogodbe, sklenjene na javni dražbi itd.

¹³ Člen 16(m) direktive pravicah potrošnika.

Celoten seznam izjem je na voljo v [členu 16](#) direktive o pravicah potrošnikov.

Za več praktičnih primerov glej oddelek 5.11 Smernic o razlagi in uporabi direktive o pravicah potrošnikov, ki so na voljo [tukaj](#).

Od 28. maja 2022 in začetka veljavnosti direktive o modernizaciji imajo države članice regulativno izbiro, da podaljšajo trajanje odstopnega roka s 14 na 30 dni za dve vrsti pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov:

- Nenaročene obiske trgovca na potrošnikovem domu, tj. kadar trgovec obiše potrošnike doma, ne da bi bil povabljen ali brez njihovega predhodnega soglasja; in
- Izlete, ki jih organizira trgovec z namenom ali učinkom promocije ali prodaje izdelkov potencialnim potrošnikom.

Cilj te možnosti je zagotoviti dodatno varstvo potrošnikov v zvezi s temi posebnimi prodajnimi praksami in/ali kanali. Trgovci bodo morali potrošnike pred sklenitvijo pogodbe obvestiti o trajanju odstopnega roka¹⁴.

V prvotni različici se je Direktiva o pravicah potrošnikov in s tem pravica do odstopa od pogodbe uporabljala le za pogodbe, pri katerih morajo potrošniki plačati ceno. V skladu z novim členom 3(1)(a) direktive o pravicah potrošnikov, ki je bil uveden z direktivo o modernizaciji, bodo imeli potrošniki pravico do odstopa od pogodbe tudi, če digitalne vsebine in/ali digitalne storitve ne bodo kupovali s plačilom, temveč z zagotavljanjem osebnih podatkov (razen če so ti podatki potrebni za izvajanje pogodbe ali izpolnjevanje zakonskih zahtev). Direktiva zdaj ureja posledice umika podatkov s posebnimi obveznostmi za trgovce,¹⁵ pa tudi za potrošnike¹⁶.

Poleg tega posodobljena direktiva o pravicah potrošnikov zahteva, da države članice zagotovijo, da se kršitve nacionalnih določb, sprejetih v skladu z direktivo, sankcionirajo učinkovito, sorazmerno in odvračilno. V skladu s členom 24 direktive o pravicah potrošnikov lahko nacionalni organi, ki jih zadeva usklajeno ukrepanje v¹⁷ zvezi s čezmejnimi kršitvami, ki prizadenejo potrošnike v več državah članicah, naložijo globo v višini do 4 % letnega prometa trgovca ali do 2 milijonov EUR, če informacije o prometu niso na voljo. Države članice lahko ohranijo ali uvedejo višje najvišje globe.

2.3. Pravice in jamstva potrošnikov

Direktiva o nekaterih vidikih pogodb o prodaji blaga¹⁸ (v nadaljnjem besedilu: angl. »SGD«) in Direktiva o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev (v nadaljnjem

¹⁴ 15.02.2022 posodobljene informacije o regulativnih odločitvah držav članic še niso na voljo na spletni strani Evropske komisije.

¹⁵ Novi odstavki 4–8 v členu 13 direktive o pravicah potrošnikov.

¹⁶ Novi odstavek 2a v členu 14 direktive o pravicah potrošnikov.

¹⁷ Glej Uredbo (EU) 2017/2394 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov.

¹⁸ Direktiva (EU) 2019/771 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb za prodajo blaga, spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive 2009/22/ES ter razveljavitvi Direktive 1999/44/ES

besedilu: direktiva o digitalnih vsebinah, angl. »DCD«) ¹⁹ sta pomembni orodji za varstvo potrošnikov v EU, saj uvajata obvezno jamstvo za skladnost blaga ter digitalnih vsebin in storitev.



Direktiva o digitalnih vsebinah se nanaša na zagotavljanje digitalnih vsebin in storitev. Digitalne vsebine so opredeljene kot podatki, proizvedeni in dostavljeni v digitalni obliki (npr. glasba, video itd.), medtem ko so digitalne storitve tiste, ki omogočajo ustvarjanje, obdelavo ali shranjevanje podatkov v digitalni obliki (npr. shranjevanje v oblaku) ali storitve, ki omogočajo izmenjavo takih podatkov in interakcijo z njimi (npr. Facebook, YouTube itd.). DCD se uporablja neodvisno od nosilca, ki se uporablja za prenos digitalnih vsebin ali digitalnih storitev ali za omogočanje dostopa do njih. Direktiva se uporablja tudi za vse materialne nosilce podatkov, ki se uporabljajo izključno kot nosilci digitalnih vsebin (npr. DVD). V področje uporabe so vključene tudi številčno neodvisne medosebne komunikacijske storitve (npr. WhatsApp), čeprav so izključene storitve dostopa do interneta in druge elektronske komunikacijske storitve²⁰.

SGD zajema vse pogodbe za prodajo blaga, ne glede na to, ali so sklenjene s fizično prisotnostjo (v trgovinah), na spletu ali prek drugih načinov prodaje na daljavo. Blago z digitalno komponento (npr. pametni pralni stroj ali pametna ura) je zajeto v SGD.

V skladu z SGD je²¹prodajalec potrošniku odgovoren za vsako neskladnost, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od takrat:

- Če se napaka²² pojavi v prvem letu, je v skladu z Direktivo za to samodejno odgovoren prodajalec.
- Če pa se napaka pojavi po prvem letu, lahko prodajalec nato od potrošnika zahteva, da dokaže, da je obstajala že v času dostave.

SGD zajema tudi blago z vnaprej nameščeno programsko opremo (tj. pametni telefon) in blago, ki je povezano z digitalno storitvijo (tj. izdelki interneta stvari), če je digitalna komponenta potrebna za opravljanje funkcij blaga in je bila ponujena na podlagi iste prodajne pogodbe. To na primer pomeni, da bodo potrošniki imeli koristi od zakonskih jamstvenih pravic za vnaprej nameščeno programsko opremo, če varnostni popravek ni na voljo ali če posodobitve niso dostavljene. Če pa se blago in programska oprema ponujata ločeno (npr. potrošniki prenesejo aplikacijo na svoj pametni telefon, ki ni bila vnaprej nameščena), bodo za skladnost te programske opreme veljala pravila DCD.

¹⁹ Direktiva (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev

²⁰ Člen 3(5)(b) DCD.

²¹ Člen 10(1) SGD.

²² Člen 11(1) SGD.

Nacionalna raven

Kar zadeva obrnjeno dokazno breme, so lahko države članice v postopku prenosa podaljšale obdobje obrnjenega dokaznega bremena na dve leti²³. Zato so države članice direktive morda prenesle drugače – glej pregled držav članic tukaj²⁴.

V zvezi z digitalnimi vsebinami in digitalnimi storitvami:

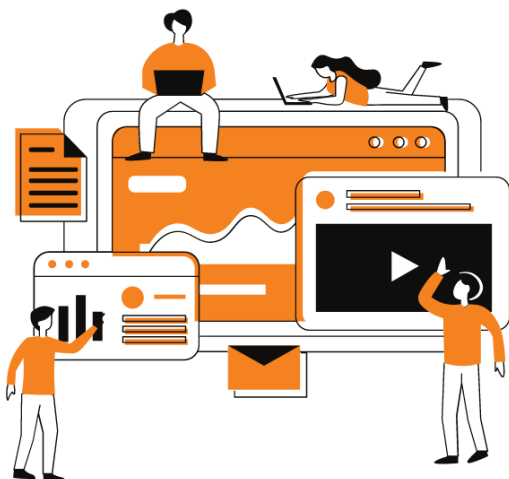
- V skladu s členom 12(2) DCD, če potrošniška pogodba določa eno samo storitev (npr. prenos pesmi) ali niz posameznih dobav, dokazno breme v zvezi s tem, ali so bile dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve v času dobave skladne, nosi trgovec, če se neskladnost pokaže v enem letu od trenutka, ko so bile digitalne vsebine ali digitalne storitve dobavljene.
- V skladu s členom 12(3) DCD, kadar potrošniška pogodba določa neprekinjeno dobavo v določenem obdobju (npr. storitev pretakanja naročniških videov), dokazno breme v zvezi s tem, ali so bile digitalne vsebine ali digitalne storitve skladne (v obdobju, v katerem je treba digitalne vsebine ali digitalne storitve dobaviti v skladu s pogodbo), nosi trgovec za neskladnost, ki se pokaže v tem obdobju.
- Dokazno breme se lahko prenese na potrošnika, če trgovec dokaže, da digitalno okolje potrošnika ni združljivo s tehničnimi zahtevami digitalnih vsebin ali digitalnih storitev, in je trgovec potrošnika o takih zahtevah jasno in razumljivo obvestil pred sklenitvijo pogodbe. Potrošnik mora v razumnih mejah sodelovati s trgovcem, da bi pomagal ugotoviti vzrok neskladnosti.²⁵

Da bi ugotovili, ali je izdelek ali digitalna storitev ali vsebina skladna s pogodbenimi zahtevami ali ne, sta SGD in DCD uvedli več objektivnih in subjektivnih meril. Objektivna merila so na primer, da morajo biti digitalne vsebine, storitve in blago dobavljene s kakršnimi koli dodatki in navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel. Trgovci, ki zagotavljajo digitalne vsebine ali digitalne storitve, zagotovijo tudi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti digitalnih vsebin ali digitalnih storitev, in so jim dobavljene. Po drugi strani so subjektivna merila na primer, da so blago, digitalna vsebina ali storitev skladne z opisom, količino in kakovostjo ter da imajo funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge značilnosti, kot se zahteva s pogodbo. **Objektivna in subjektivna merila je treba obravnavati enakopravno.**

²³ Člen 11(2) SGD.

²⁴ 15.02.2022 posodobljene informacije o popolnem prenosu držav članic še niso na voljo na spletni strani Evropske komisije.

²⁵ Člen 12(4) in (5) DCD.



Za digitalne vsebine in storitve so subjektivne in objektivne zahteve za skladnost opredeljene v členih 7 in 8 DCD, medtem ko člen 9 ureja nepravilno integracijo, ki lahko povzroči tudi neskladnost, če: (a) so bile digitalne vsebine ali digitalne storitve integrirane s strani trgovca ali so bile vključene v njegovo odgovornost; ali (b) je potrošnik nameraval vključiti digitalne vsebine ali digitalne storitve, nepravilna integracija pa je bila posledica pomanjkljivosti v navodilih za integracijo, ki jih je zagotovil trgovec.

Za skladnost blaga so subjektivna in objektivna merila opredeljena v členih 6 in 7 SGD. Podobno kot DCD so v členu 8 SGD določena dodatna pravila o neskladnosti zaradi nepravilne namestitve.

V nasprotju z direktivo o prodaji in garancijah²⁶ iz leta 1999 tako direktiva SGD kot direktiva DCD temeljita na načelu „največje uskladitve“²⁷, kar pomeni, da države članice ne morejo odstopati od zahtev, razen če je v direktivah določeno drugače. Državam članicam EU so bile dane nekatere regulativne možnosti za preseganje zahtev direktiv, zlasti za ohranitev ravni varstva potrošnikov, ki se že uporablja na nacionalni ravni²⁸. Zato so države članice nekatere določbe SGD in DCD morda prenesle drugače.

Spletna stran Evropske komisije zagotavlja hiter in popoln pregled stanja²⁹ po državah članicah glede zakonsko določenega jamčevalnega obdobja. Prikazuje tudi nacionalno implementacijo³⁰ vsake države članice.

Na kratko, nove direktive so določile tudi:

- Kritje vsega novega in rabljenega blaga, ki ga prodajajo trgovci, z dvoletnim zakonskim jamstvom o skladnosti, kot je opredeljeno v členu 10 direktive o prodaji blaga. Stroga in popolnoma usklajena hierarhija pravnih sredstev v primeru neskladnosti blaga, digitalnih vsebin in digitalnih storitev ter usklajeni načini uveljavljanja teh pravnih sredstev. Potrošnik lahko v skladu s členoma 13 in 14 DCD ter členom 13 direktive SGD, da bi zagotovil skladnost izdelka, zahteva popravilo ali zamenjavo in, če je to nemogoče ali nesorazmerno, znižanje cene ali odstop od pogodbe.

²⁶ Direktiva 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. maja 1999 o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij

²⁷ Člen 4 SGD in člen 4 DCD.

²⁸ Na primer, v skladu s členom 11(2) direktive o prodaji blaga lahko države članice ohranijo ali uvedejo obrnjeno dokazno breme dlje od enoletnega obdobja, določenega v Direktivi.

²⁹ 15.02.2022 posodobljene informacije o popolnem prenosu držav članic še niso na voljo na spletni strani Evropske komisije.

³⁰ 15.02.2022 posodobljene informacije o popolnem prenosu držav članic še niso na voljo na spletni strani Evropske komisije.

- Popravilo ali zamenjava je za potrošnike brezplačno, kot je določeno v členu 14(1), potrošnikom pa je zagotavljanje skladnosti digitalnih vsebin/storitev brezplačno v skladu s členom (3) DCD.
- Direktiva o digitalnih storitvah³¹ določa usklajena pravila o obveznostih potrošnikov in trgovcev v primeru prekinitve pogodbe zaradi neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve.
- Direktiva o prodaji blaga državam članicam³² omogoča, da v svojo nacionalno zakonodajo uvedejo možnost za trgovce in potrošnike, da s pogodbenim dogovorom skrajšajo trajanje zakonskega jamstva v primeru prodaje rabljenega blaga. Vendar trajanje, dogovorjeno v pogodbi, nikakor ne sme biti krajše od enega leta.
- Direktiva o digitalnih storitvah določa usklajena pravna sredstva³³, če trgovci ne dobavijo digitalnih vsebin ali digitalnih storitev. Določa tudi usklajena pravila, če trgovci spremenijo digitalne vsebine ali storitve³⁴.
- Direktiva o digitalnih storitvah³⁵ določa, da bodo imeli potrošniki pravico do pravnega sredstva tudi v primeru neustreznih digitalnih vsebin ali storitev, tudi če niso plačali cene, ampak so zagotovili svoje osebne podatke (npr. ustvarjanje računa na družbenih medijih).
- Direktiva o prodaji blaga³⁶ uvaja dodatna pravila za tržno garancijo, ki so široko opredeljena kot vsako jamstvo trgovca, da povrne plačano ceno ali zamenja, popravi ali servisira blago, če to ni skladno ali ne izpolnjuje drugih zahtev. Poleg tega Direktiva uvaja posebno vrsto tržne garancije – tržno jamstvo trajnosti. Če proizvajalec potrošniku ponudi tržno garancijo za trajnost, je neposredno odgovoren potrošniku v celotnem obdobju tržne garancije trajnosti za popravilo ali zamenjavo pod pogoji iz člena 14.
- Tržno garancijo lahko zagotovi prodajalec ali druga stranka, kot je npr. proizvajalec. Za izdajatelja je pravno zavezujoča³⁷, vendar so pravice, ki izhajajo iz nje, določene pogodbeno in se bodo zato razlikovale od enega trgovca do drugega ali celo za različno blago, ki ga ponuja isti trgovec. Poleg tega bodo pogoji, določeni v povezanem oglaševanju, ki je na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred sklenitvijo pogodbe, prav tako del obsega tržne garancije.

³¹ Členi 16 do 18 DCD.

³² Člen 10(6) SGD.

³³ Člen 13 DCD.

³⁴ Člen 19 DCD.

³⁵ Člen 3(1) DCD.

³⁶ Člen 17 SGD.

³⁷ Člen 17(1) SGD.

Povzetek – Področja, usklajena z direktivami

- Skladnost blaga, blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine in digitalnih storitev:
 - o Merila skladnosti
 - o Odgovornost trgovca
- Pravna sredstva
 - o Pravna sredstva zaradi nedobave digitalnih vsebin/storitev
 - o Pravna sredstva zaradi neskladnosti
 - o Načini, vključno z dokaznim bremenom, obveznosti strank v zvezi z roki
 - o Sprememba digitalnih vsebin ali digitalnih storitev
- Vse ostalo = nacionalna zakonodaja

2.4. Nepoštene poslovne prakse

Poslovna praksa je v skladu s pravom EU nepoštena, če potrošniku preprečuje, da bi sprejel popolnoma informirano odločitev o poslu. Nepoštene poslovne prakse so prepovedane po vsej EU.

Ker je Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah 2005/29/ES (v nadaljnjem besedilu: direktiva o nepoštenih poslovnih praksah) direktiva o največji možni uskladitvi, imajo države članice enake standarde varstva potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami. V praksi to pomeni, da morajo biti pravila enaka po vsej EU. Za zaščito gospodarskih interesov potrošnikov pa direktiva o nepoštenih poslovnih praksah državam članicam omogoča, da uvedejo strožje zahteve na področju finančnih storitev in nepremičnin. Poleg tega direktiva o nepoštenih poslovnih praksah državam članicam ne preprečuje sprejetja določb za varstvo legitimnih interesov potrošnikov v okviru nenaročenih obiskov trgovca na potrošnikovem domu ali izletov, ki jih organizira trgovec z namenom ali učinkom promocije ali prodaje izdelkov potrošnikom³⁸.

- Direktiva prepoveduje zavajajoče poslovne prakse. Slednje so sestavljene iz zavajajočih dejanj (člen 6) in zavajajočih opustitev (člen 7).
- Direktiva prepoveduje tudi ti. agresivne poslovne prakse. Takšne agresivne prakse so opredeljene v členih 8 in 9 direktive o nepoštenih poslovnih praksah.
- Obstaja 31 praks s črnega seznama, vključno s poslovnimi ravnanji na spletu in zunaj njega, ki lahko negativno vplivajo na svobodno in v celoti informirano ekonomsko odločitev potrošnika – Priloga 1 k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah. Prvih 23 praks s črnega seznama se nanaša na zavajajoče ravnanje trgovca, zadnjih osem pa je prepovedanih agresivnih praks. Vseh teh 31 praks je v vseh okoliščinah nepoštenih, ocena za vsak primer posebej pa ni potrebna.

³⁸ Nova odstavka 5 in 6 člena 3 direktive o nepoštenih poslovnih praksah

Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah je bila spremenjena tudi z direktivo o posodobitvi. Od 28. maja 2022 se je Priloga I k Direktivi, ki vsebuje seznam poslovnih praks, ki se v vseh okoliščinah štejejo za nepošteno, razširila s štirimi novimi prepovedanimi praksami, in sicer:

- Zagotavljanje rezultatov iskanja kot odgovor na poizvedbo potrošnikovega spletnega iskanja brez jasnega razkritja plačanega oglasa ali plačila, posebej za doseganje višje razvrstitve izdelkov v rezultatih iskanja³⁹.
- Preprodaja vstopnic za dogodke potrošnikom, če jih je trgovec pridobil z avtomatiziranimi sredstvi, da bi se izognil omejitvam glede števila vstopnic, ki jih lahko kupi oseba, ali katerim koli drugim pravilom, ki se uporabljajo za nakup vozovnic⁴⁰.
- Navaja, da ocene izdelka predložijo potrošniki, ki so izdelek dejansko uporabljali ali kupili, ne da bi sprejeli razumne in sorazmerne ukrepe za preverjanje, ali res izvirajo od takih potrošnikov⁴¹.
- Predložitev ali naročilo drugi pravni ali fizični osebi, da predloži lažne ocene ali zaznamke potrošnikov ali zavajajoče prikazovanje ocen potrošnikov ali družbenih zaznamkov za promocijo izdelkov⁴².

Trgovci bodo morali zagotoviti tudi naslednje informacije, ki se bodo štete za bistvene za potrošnike⁴³:

- Za izdelke, ki se ponujajo na spletnih tržnicah, ne glede na to, ali je tretja oseba trgovec ali ne, na podlagi izjave te tretje osebe ponudniku spletne tržnice. Če spletna tržnica potrošnika ne obvesti o identiteti dejanskega trgovca in ustvari vtis, da je spletna tržnica dejanski trgovec, lahko to povzroči odgovornost spletne tržnice, kot to velja za dejanskega trgovca;
- Če trgovci zagotovijo dostop do ocen potrošnikov o izdelkih, zagotovijo informacije o tem, ali in kako zagotavljajo, da objavljene ocene izvirajo od potrošnikov, ki so izdelek dejansko uporabljali ali kupili. Te informacije bi morale zajemati tako posebne ukrepe za zagotovitev pristnosti kot tudi splošnejšo razlago obdelave pregledov, da se zagotovi njihova pristnost. To vključuje razlago, kako na predstavitev pregledov vplivajo sponzorirani pregledi ali pogodbeni razmerja med trgovcem, ki jih objavlja (zlasti platformo), in pregledanimi trgovci, ki gostujejo na platformi, ter informacije o tem, ali so vsi pregledi objavljeni, kako se pridobivajo in kako se izračunajo povprečne ocene pregledov. Te informacije morajo biti jasne, razumljive in dostopne „pri zagotavljanju dostopa do ocen potrošnikov“, tj. informacije bi morale biti na voljo na istem vmesniku, kjer se pregledi objavijo za vpogled, tudi prek jasno opredeljenih in vidnih hiperpovezav. Če trgovci potrošnikom ponudijo možnost iskanja izdelkov, ki jih ponujajo različni trgovci ali potrošniki, prek ključnih besed ali drugih vnosov, bi morali potrošnike jasno obvestiti o glavnih parametrih, ki določajo razvrstitev prikazanih rezultatov,

³⁹ Nova točka 11a Priloge 1 k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah.

⁴⁰ Nova točka 23a Priloge 1 k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah.

⁴¹ Nova točka 23b Priloge 1 k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah.

⁴² Nova točka 23c Priloge 1 k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah.

⁴³ Novi členi 7(4)(f), (4a) in 7(6) direktive o nepoštenih poslovnih praksah.

in o relativnem pomenu teh parametrov. Zato se ta zahteva po informacijah uporablja samo za trgovce, ki potrošnikom omogočajo iskanje izdelkov, ki jih ponujajo druge, tretje osebe, trgovci ali potrošniki, tj. spletne tržnice in orodja za primerjavo. Ne uporablja se za trgovce, ki svojim potrošnikom omogočajo, da iščejo samo med njihovimi ponodbami različnih izdelkov. Zahteva po informacijah se prav tako ne uporablja za „spletne iskalnike“⁴⁴.

Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah⁴⁵ je prav tako izrecno prepovedala trženje blaga v eni državi članici kot enakega blagu, ki se trži v drugih državah članicah, medtem ko ima to blago bistveno drugačno sestavo ali značilnosti (t. i. dvojna kakovost), razen če to upravičujejo legitimni in objektivni dejavniki (npr. uporaba lokalnih ali sezonskih sestavin, prostovoljna zaveza trgovca k spodbujanju bolj zdrave hrane ali nacionalna pravila o sestavi proizvodov).

Uvedla je tudi nova pravila za „prodajo od vrat do vrat“ in komercialne izlete. Z novimi določbami bodo imele države članice regulativne možnosti za uvedbo nadaljnjih nacionalnih ukrepov, kot so strožja pravila o pravici do odstopa od pogodbe, da bi boljše zaščitile svoje potrošnike pri teh vrstah prodaje (glej točko 2.2 zgoraj).

Posodobljena direktiva o nepoštenih poslovnih praksah je uvedla tudi⁴⁶ izrecno obveznost držav članic, da zagotovijo sorazmerna in učinkovita individualna pravna sredstva za žrtve nepoštenih poslovnih praks, ki niso predvidena v prvotni različici Direktive. Ti morajo, odvisno od okoliščin primera, vključevati:

- prenehanje pogodbe,
- znižanje cene ali
- odškodnino za škodo.

Države članice ohranijo možnost, da žrtvam nepoštenih poslovnih praks ponudijo tudi druga pravna sredstva.

Nazadnje morajo države članice zagotoviti, da se kršitve nacionalnih določb, sprejetih na podlagi direktive o nepoštenih poslovnih praksah, kaznujejo na učinkovit, sorazmeren in odvrčilen način. V skladu s členom 13 posodobljene direktive o nepoštenih poslovnih praksah lahko nacionalni organi, ki jih zadeva usklajeno ukrepanje⁴⁷ v zvezi s čezmejnimi kršitvami, ki prizadenejo potrošnike v več državah članicah EU, naložijo globo v višini do 4 % letnega prometa trgovca ali do 2 milijonov EUR, če informacije o prometu niso na voljo. Države članice lahko ohranijo ali uvedejo višje najvišje globe.

⁴⁴ Kot je opredeljeno v Uredbi (EU) 2019/1150 o spodbujanju pravičnosti in preglednosti za poslovne uporabnike spletnih posredniških storitev

⁴⁵ Novi člen 6(2)(c) direktive o nepoštenih poslovnih praksah.

⁴⁶ Novi člen 11a direktive o nepoštenih poslovnih praksah.

⁴⁷ Glej Uredbo (EU) 2017/2394 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov.

2.5. Nepoštenih pogodbenih pogoji

[Direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih \(angl. UCTD\)](#)⁴⁸ štiti potrošnike pred nepoštenimi splošnimi pogoji, ki v pogodbah med potrošnikom in trgovcem ustvarjajo znatno neravnovesje med pravicami in obveznostmi pogodbenih strank v škodo potrošnika (člen 3 direktive o nepoštenih pogojih).

- Priloga k Direktivi o nepoštenih pogodbenih pogojih vsebuje okvir in neizčrpen seznam pogodbenih pogojev, ki bi se lahko šteli za nepoštene. Pogodbeni pogoji, ki so ponujeni potrošnikom, morajo biti vedno sestavljeni v jasnem in razumljivem jeziku, tako da so jasni, čitljivi in razumljivi, tako glede oblike kot vsebine. V primeru dvoma glede razlage pogoja se uporabi razlaga, ki je za potrošnika najugodnejša (člen 5).
- Zahteve glede pravičnosti v direktivi o nepoštenih pogojih se uporabljajo za pogodbene pogoje, povezane z glavnim predmetom potrošniške pogodbe, ter ustreznost v njej določene cene in plačila le, če ti pogoji niso v jasnem in razumljivem jeziku (člen 4(2)).
- Pogodbeni pogoji, ki se štejejo za nepoštene, v skladu z določbami nacionalnega pogodbenega prava za potrošnike niso zavezujoči, in zato ne morejo vplivati na potrošnike. Pogodba ostane zavezujoča, če lahko obstaja brez nepoštenih pogojev (člen 6).

Direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih državam članicam omogoča, da sprejmejo ali ohranijo strožje nacionalne določbe za zagotovitev višje ravni varstva potrošnikov – člen 8. To bi lahko bila uvedba t. i. „črnega seznama“ nepoštenih pogodbenih pogojev (tj. v Franciji) ali razširitev uporabe pravil direktive o nepoštenih pogojih na pogodbe, o katerih sta se potrošnik in trgovec posamično dogovorila.

Na nacionalni ravni

Da bi dobili hiter in popoln pregled nad prenosom posameznih držav članic v nacionalno zakonodajo, kliknite [tukaj](#).

Direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih je bila spremenjena tudi z direktivo o posodobitvi.

Tako kot direktiva o nepoštenih poslovnih praksah bo tudi posodobljena direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih nacionalnim organom omogočila, da naložijo učinkovite, sorazmerne in odvračilne sankcije. Države članice lahko te sankcije omejijo na primere, ko so pogodbeni pogoji v vseh okoliščinah v nacionalnem pravu izrecno opredeljeni kot nepošteni ali ko trgovec še naprej uporablja pogodbene pogoje, za katere je bilo s pravnomočno odločbo pristojnega sodišča ali upravnega organa ugotovljeno, da so nepošteni (člen 8b(2)). Kadar nacionalni organi v okviru usklajenega ukrepanja sodelujejo pri⁴⁹ čezmejnih kršitvah, ki prizadenejo potrošnike v več državah

⁴⁸ Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah
⁴⁹ V skladu z Uredbo (EU) 2017/2394 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov

članicah EU, bodo lahko naložili globo v višini do 4 % letnega prometa trgovca (člen 8b(4)) ali do 2 milijona EUR, če informacije o prometu niso na voljo (člen 8b(5)). Države članice lahko ohranijo ali uvedejo višje najvišje globe.

3. GLAVNI IZZIVI SPLOŠNE POTROŠNIŠKE POLITIKE

3.1. Predpogodbene informacije

Predpogodbene informacije so ena od najbolj priznanih pravic potrošnikov. Vendar številne raziskave, študije in sodbe nacionalnih in evropskih sodišč kažejo, da številni trgovci ne spoštujejo svojih obveznosti zagotavljanja predpogodbenih informacij potrošnikom⁵⁰.

3.2. Pravica do odstopa od pogodbe

Ta pravica potrošniku omogoča, da preizkusi in pregleda izdelke in storitve, kupljene na daljavo. Potrošniki lahko odstopijo od pogodbe, sklenjene prek spleta, v 14 dneh od prevzema blaga (v primeru izdelka) ali od sklenitve pogodbe (za storitve). To je pravica potrošnikov, ki jo državljani EU najbolj poznajo,⁵¹ in za katero 95 % kupcev v EU meni, da je pomembna⁵².

Pravico do odstopa od pogodbe je bila uvedena z direktivo o pravicah potrošnikov,⁵³ da bi uravnotežila položaj potrošnikov, ki kupujejo prek spleta, saj slednji nimajo možnosti, da bi izdelke pregledali, kot bi to veljalo v klasični trgovini.

Čeprav je ta pravica dobro znana in enostavna, se potrošniki v praksi soočajo s številnimi ovirami pri njenem uveljavljanju, kot so:

- Nekateri trgovci zavračajo uporabo direktive;
- Nekateri trgovci zavrnejo povračilo stroškov potrošnikom, če želijo uveljaviti to pravico.
- Potrošnik včasih prejme le delno povračilo, pri čemer nekateri trgovci trdijo, da je potrošnik zlorabil izdelek, ne da bi predložili kakršen koli dokazilo (npr. fotografijo);
- Nekateri trgovci napačno trdijo, da niso prejeli izdelka, ki ga je potrošnik vrnil;
- Nekateri trgovci potrošnikom zavračajo povrnitev stroškov plačila z istim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, namesto tega mu ponudijo bon ali dobropis.

⁵⁰ Leta 2015 je bilo v [obsežnem pregledu](#), ki ga je usklajevala Evropska komisija (v nadaljnjem besedilu: SWEEP), poudarjeno, da so bile nepravilnosti na 743 nadzorovanih spletiščih potrjene v 436 primerih (63 %). [*preusmerjenos strani*]

⁵¹ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

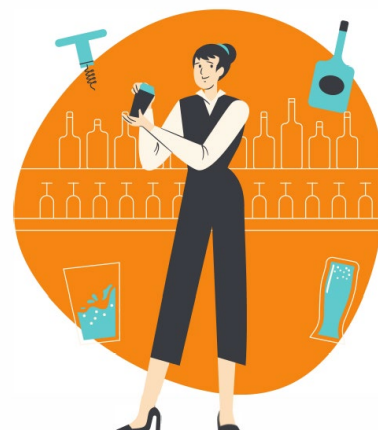
⁵² Študija o uporabi direktive o pravicah potrošnikov (2017), 160.

⁵³ Člen 9 direktive o pravicah potrošnikov.

3.3. Potrošnikove pravice in jamstva

Če potrošnik kupi blago ali digitalne storitve ali digitalno vsebino pri evropskem trgovcu ali trgovcu, ki prodaja usmerja na evropski trg, je upravičen do zakonskega jamstva (glej točko 2.3 zgoraj).

To pravno jamstvo se razlikuje od tako imenovanih „tržnih garancij“. Slednje so dodatna pogodbeno jamstva, ki jih ponuja prodajalec ali proizvajalec in so zavezujoča v skladu s posebnimi pogoji, ki jih določi izdajatelj. Ti dve vrsti garancij vodita v številne spore za evropske potrošnike:



- Za potrošnike obstaja velika zmeda med zakonskim jamstvom za skladnosti in tako imenovanimi tržnimi garancijami. V praksi trgovci zelo pogosto ne obveščajo potrošnikov o zakonskem jamstvu za skladnost, čeprav je to obveznost, temveč se sklicujejo le na njihove tržne garancije (tj. primer Apple).
- Nekateri trgovci zavračajo uporabo zakonskega jamstva, kar potrošnike pogosto zavezuje, da za uveljavljanje svojih pravic drago plačajo.
- Nekateri trgovci od potrošnika zahtevajo, da plača popravilo na podlagi zakonskega jamstva, kar je prepovedano z zakonodajo EU.
- Nekateri trgovci od potrošnikov zahtevajo predplačilo stroškov vračila, vendar pozneje potrošniku ne povrnejo stroškov.
- V skladu s SGD in DCD se, če se neskladnost pojavi v prvem letu, šteje, da je neskladnost obstajala v času dobave. Prodajalec mora torej upoštevati obveznosti iz 2-letnega zakonskega jamstva, razen če dokaže, da je za napako kriv potrošnik. Po prvem letu se dokazno breme prevladi in potrošnik mora dokazati, da je imel izdelek napako v času nakupa. V primeru odstopa od pogodbe po uporabi zakonskega jamstva se povračila potrošnikom pogosto izvedejo po dolgem času (ali jih sploh ne izvedejo v primeru nepoštenih trgovcev).
- Načeloma 2-letno zakonsko jamstvo velja za vse blago, ne glede na to, ali je novo ali rabljeno. Vendar se lahko v več državah članicah zakonsko jamstvo za rabljene izdelke pogodbeno skrajša na 1 leto. Preverite svojo nacionalno zakonodajo, ki prevzema direktivo o prodaji potrošniškega blaga in in z njo povezanih jamstev.

3.4. Nepošteno poslovne prakse

Poslovna praksa je nepoštena, kadar je v nasprotju z zahtevami strokovne skrbnosti in izkrivlja ali bi lahko znatno izkrivljala ekonomsko ravnanje običajno obveščene in razumno pozornega in preudarnega potrošnika v zvezi z blagom ali storitvijo.

Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah⁵⁴ je v celoti usklajena⁵⁵ in se nanaša na vse sektorje. To je zelo dobro orodje, ki ga je dobro poznati in uporabljati. Vendar pa njegovo izvajanje še zdaleč ni enotno. Na primer:

- Potrošniki se soočajo z nepoštenimi poslovnimi praksami na številnih področjih in vse bolj na digitalnem področju (socialno omrežje, spletne platforme itd.).
- Zavajajoče okoljske trditve. To je zdaj še bolj pomembno z evropskim zelenim dogovorom. Nekatere nove nepoštenne poslovne prakse so bile dodane v Prilogo k „direktivi o posodobitvi“, kot so skriti oglasi ali lažne ocene potrošnikov.

3.5. Nepoštena pogodbeni pogoji

Direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih (93/13/EGS) ščiti potrošnike pred nepoštenimi splošnimi pogodbenimi pogoji, ki jih določijo trgovci. Nanaša se na vse pogodbe o nakupu blaga in storitev, ne glede na to, ali gre za nakupe potrošniškega blaga po spletu ali v običajni trgovini. Vendar se Direktiva ne uporablja za pogodbene pogoje, ki odražajo obvezne zakonske ali druge določbe ter določbe ali načela mednarodnih konvencij, katerih pogodbenice so države članice EU ali EU, kot so tiste na področju prevoza.

V nadaljevanju je naveden neizčrpen seznam ponavljajočih se nepoštenih pogojev, ki jih najdemo v potrošniških pogodbah:

- Potrošniki se soočajo s pogodbenimi pogoji, ki neustrezno izključujejo ali omejujejo pravice potrošnikov do odškodnine, če trgovec ne izpolni svojih obveznosti po pogodbi.
- Nekateri trgovci v svoje pogodbe vključijo pogoje, ki jim omogočajo enostransko prekinitvev pogodbe, ne da bi potrošniku podelili enako pravico.
- Nekateri trgovci si pridržujejo pravico do enostranskih sprememb pogodb, ne da bi za to imeli tehten razlog in ne da bi o tem obvestili potrošnika.
- Nekateri trgovci v svoje pogodbe vstavijo pogoje, ki potrošniku omejujejo pravico do uveljavljanja pravnih sredstev.

4. ZAKONI IN PREDPISI NA RAVNI EU IN NA NACIONALNI RAVNI

4.1. Direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih (angl. UCTD)

- [Direktiva Sveta 93/13/EGS](#) z dne 5. aprila 1993 o nepoštenih pogojih v potrošniških pogodbah.
- [Smernice o razlagi in uporabi Direktive Sveta 93/13/EGS o nepoštenih pogojih v potrošniških pogodbah.](#)

⁵⁴ Direktiva 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah)

⁵⁵ Razen vidikov, navedenih v točki 2.4.

- [Direktiva \(EU\) 2019/2161](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. novembra 2019 o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS ter direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES in 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta zaradi boljšega izvrševanja in posodobitve pravil Unije o varstvu potrošnikov.

Na nacionalni ravni:

- *Preverite svojo nacionalno zakonodajo, s katero se izvaja Direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih na nacionalni ravni. Prenosi na nacionalni ravni so na voljo [tukaj](#).*
- *Preverite, ali je vaš nacionalni organ izdal posebne smernice, priporočila ali odločitve na podlagi direktive o nedovoljenih pogojih v pogodbah.*
- *V skladu s členom 8a Direktive o nepoštenih pogodbenih pogojih lahko države članice sprejmejo nacionalne ukrepe, ki presegajo zahteve direktive o nepoštenih pogodbenih pogojih. Naslednja [razpredelnica](#) odraža informacije, ki so jih predložile države članice (na dan 31. maj 2019).*

Dopolnilna dokumentacija:

- Praktične informacije o direktivi o nepoštenih pogodbenih pogojih so na voljo [tukaj](#).

4.2 Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah (angl. UCPD)

- [Direktiva 2005/29/ES](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah).
- [Razlagalne smernice](#) direktive o nepoštenih poslovnih praksah.
- [Prečiščeno besedilo](#) revidirane Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta.
- [Direktiva \(EU\) 2019/2161](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. novembra 2019 o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS ter direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES in 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta zaradi boljšega izvrševanja in posodobitve pravil Unije o varstvu potrošnikov.

Na nacionalni ravni

- *Preverite svojo nacionalno zakonodajo, ki prenaša direktivo o nepoštenih poslovnih praksah na nacionalni ravni. Prenosi na nacionalni ravni so na voljo [tukaj](#).*
- *Preverite, ali so vaši nacionalni organi izdali posebne smernice, priporočila ali odločitve na podlagi direktive o nepoštenih poslovnih praksah.*

Dopolnilna dokumentacija:

- Več informacij o direktivi o nepoštenih poslovnih praksah je [na voljo tukaj](#).

4.3 Direktiva o pravicah potrošnikov (angl. CRD)

- [Direktiva 2011/83/EU](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta Besedilo velja za EGP
- [Smernice EU](#) o direktivi o pravicah potrošnikov
- [Prečiščeno besedilo](#) revidirane Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta
- [Direktiva \(EU\) 2019/2161](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. novembra 2019 o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS ter direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES in 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta zaradi boljšega izvrševanja in posodobitve pravil Unije o varstvu potrošnikov.

Na nacionalni ravni:

- *Preverite svojo nacionalno zakonodajo, s katero se izvaja direktiva o pravicah potrošnikov na nacionalni ravni. Prenos na nacionalni ravni je na voljo [tukaj](#).*
- *Preverite, ali je vaš nacionalni organ izdal posebne smernice, priporočila ali odločitve na podlagi direktive o pravicah potrošnikov.*

Dopolnilna dokumentacija:

- Več informacij o direktivi o pravicah potrošnikov je na [voljo tukaj](#).
- Informativni pregledi o ključnih dejstvih o direktivi o pravicah potrošnikov [tukaj \(v angleščini\)](#).

4.4. Direktiva o prodaji blaga ter direktiva o digitalnih vsebinah in digitalnih storitvah

- [Direktiva \(EU\) 2019/770](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev,
- [Direktiva \(EU\) 2019/771](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb za prodajo blaga, spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive 2009/22/ES ter razveljavitvi Direktive 1999/44/ES.

Na nacionalni ravni:

- *Preverite svojo nacionalno zakonodajo, s katero se prenašata [Direktiva \(EU\)2019/770](#) o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev ter [Direktiva \(EU\)2019/771](#) o nekaterih vidikih pogodb o prodaji blaga. Prenosi na nacionalni ravni so na voljo tukaj⁵⁶.*
- *Preverite, ali je vaš nacionalni organ izdal posebne smernice, priporočila ali odločbe na podlagi obeh direktiv.*

Dopolnilna dokumentacija:

- Zakonska jamstva in tržne garancije za potrošniško blago v EU, na Islandiji in Norveškem „Ali so vredni denarja?“ – [Poročilo ECC-NET \(posodobljeno aprila 2019\)](#).
- [Garancija in vračila – praktične informacije \(kmalu bo posodobitev\)](#).

4.5. Pravna sklicevanja na novo Direktivo „za boljše izvrševanje in posodobitev pravil Unije o varstvu potrošnikov“ (direktiva o posodobitvi, Direktiva Omnibus)

Direktiva (EU) 2019/2161 o boljšem izvrševanju in posodobitvi pravil Unije o varstvu potrošnikov, t. i. direktiva o posodobitvi:

[Direktiva \(EU\) 2019/2161](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. novembra 2019 o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS ter direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES in 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta zaradi boljšega izvrševanja in posodobitve pravil Unije o varstvu potrošnikov.

5. USTREZNA SODNA PRAKSA

5.1. Podatkovna zbirka primerov nepoštenih poslovnih praks

[Priloga 1 k Smernicam za izvajanje/uporabo direktive o nepoštenih poslovnih praksah](#) vsebuje seznam vseh ustreznih sodnih praks EU v zvezi z nepoštenimi poslovnimi praksami.

⁵⁶ Na dan 15. 2. 2022 posodobljene informacije o popolnem prenosu držav članic še niso na voljo na spletni strani Evropske komisije.

5.2. Podatkovna zbirka primerov nepoštenih pogodbenih pogojev

[Priloga 1 k razlagalnim smernicam za izvajanje direktive o nepoštenih pogodbenih pogojih](#) vsebuje seznam vseh ustreznih sodnih praks EU v zvezi z nepoštenimi pogodbenimi pogoji.

5.3. Podatkovna zbirka iz direktive o pravicah potrošnikov

[Priloga 1 k razlagalnim smernicam za izvajanje direktive o pravicah potrošnikov](#) vsebuje seznam vseh ustreznih sodnih praks EU.

5.4. Dokumentacija Sodišča Evropske unije o zadevah v zvezi s potrošniškim pravom

Leta 2018 je Sodišče Evropske unije objavilo [brošuro](#) (v angleščini), v kateri je opozorilo na glavne zadeve na področju potrošniškega prava (UCTD, UCPD itd.).

5.5. Podatkovna zbirka potrošniškega prava

Evropska komisija vodi zbirko podatkov s povzetki najpomembnejših primerov za vsako od direktiv: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

6. KAJ LAHKO STORIJO POTROŠNIKI, ČE IMAJO TEŽAVE?

6.1. Nacionalna potrošniške organizacije

Potrošniške organizacije imajo izjemno pomembno vlogo v primeru sporov med potrošniki in trgovci. [Tukaj](#) lahko najdete seznam nacionalnih potrošniških organizacij po državah.

6.2. Evropski potrošniški centri (ECC-NET)

ECC-NET je mreža evropskih potrošniških centrov. Pristojni so za reševanje čezmejnih sporov med potrošnikom in trgovcem. V vsaki državi članici EU je en Evropski potrošniški center (ECC), prav tako na Norveškem in Islandiji. Seznam vseh evropskih potrošniških centrov je na voljo [tukaj](#).



6.3. Postopki v sporih majhne vrednosti na sodiščih in Evropski postopek v sporih majhne vrednosti (ESCP)

V številnih državah lahko potrošniki uporabijo postopke v sporih majhne vrednosti, kadar imajo spore s trgovci. Ti postopki so običajno cenejši in hitrejši od običajnih sodnih postopkov. Da pa bi lahko uporabili ta postopek, je treba upoštevati zgornjo mejo zahtevka..

Več informacij o značilnostih postopka v sporih majhnih vrednosti v Sloveniji najdete na spletni strani <https://www.eu-drzavljan.si/izterjava>

Če je trgovec v tujini, lahko potrošnik uporabi Evropski postopek v sporih majhne vrednosti (EPSMV). To je poenostavljen sodni postopek, ki temelji na standardiziranem obrazcu, ki je na voljo v vseh [28 jezikih EU](#). Njegov cilj je poenostaviti in pospešiti čezmejne zahtevke v višini do 5 000 EUR. Postopek je na voljo v vseh državah članicah EU razen na Danskem.

- **Pravne reference:**
 - [Uredba \(ES\) št. 861/2007](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. julija 2007 o vzpostavitvi evropskega postopka v sporih majhne vrednosti.
 - [Uredba \(EU\) št. 1215/2012](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2012 o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah (prenovitev) – tako imenovana „Bruselj I“.

- **Kako najti pristojno sodišče in nacionalne stroške postopka?**
 - Orodje za določitev ustreznega sodišča, ki je na voljo [tukaj](#)
 - Orodje za določitev nacionalnih stroškov postopka, ki je na voljo [tukaj](#).

- **Dopolnilna dokumentacija** o evropskem postopku v sporih majhne vrednosti (Praktični vodnik za uporabo EPSMV, Infografika za potrošnike, Letak za pravne strokovnjake ipd.) je na voljo [tukaj](#).

6.4. Javni organi

V nekaterih primerih lahko potrošniki vložijo pritožbe pri nacionalnih javnih organih, kot so tržni inšpektorati ali regulatorji določenih sektorjev. Vendar pa vsi organi ne sprejemajo pritožb posameznih potrošnikov. Javni organi se prav tako ne ukvarjajo z vprašanji odškodnin: npr. organ lahko podjetje sankcionira zaradi nepoštene prakse, vendar ne odloča o tem, ali je potrošnik upravičen do odškodnine.

Kadar je kršitev pravic potrošnikov razširjena v številnih državah EU, organi posameznih držav sodelujejo in si pomagajo pri preiskavah v okviru Mreže za sodelovanje na področju varstva potrošnikov (Consumer Protection Cooperation network).

- **Pravna referenca:**

[Uredba \(EU\) 2017/2394](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (Besedilo velja za EGP).

6.5. Organi za alternativno reševanje sporov (ARS) in Platforma za spletno reševanje sporov (SRS)

Alternativno reševanje sporov je lahko učinkovit način za posamezne potrošnike, da rešijo svoje spore s trgovci in uveljavijo odškodnino. V vseh državah EU obstajajo organi za alternativno reševanje sporov, ki so ustanovljeni posebej zato, da bi potrošnikom omogočili enostaven in cenovno dostopen način za reševanje sporov, da bi potrošniki lažje in ceneje rešili svoje težave.

Organi za alternativno reševanje sporov (ARS)

Opredelev: **Alternativno reševanje sporov (ADR)** je izvensodni postopek za reševanje sporov med potrošnikom in trgovcem ob pomoči organa za alternativno reševanje sporov.

- **Pravna referenca:**

[Direktiva 2013/11/EU](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES. Trenutni seznam razpoložljivih organov za alternativno reševanje sporov (razvrščen po državah in sektorjih) je na voljo [tukaj](#).

Platforma za spletno reševanje sporov (SRS)

Opredelev: Platforma za spletno reševanje sporov (platforma SRS) je uradna spletna stran EU, ki jo upravlja Evropska komisija. Njen cilj je pomagati potrošnikom in trgovcem pri iskanju izvensodne poravnave njihovih sporov v zvezi z njihovimi spletnimi nakupi. Platforma za SRS je zasnovana tako, da olajša komunikacijo med potrošniki, trgovci in organi ARS, če se potrošnik in trgovec strinjata, da jo bosta uporabljala.

- **Pravna referenca:**

[Uredba \(EU\) št. 524/2013](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES. Celoten seznam kontaktnih točk za SRS je na voljo [tukaj](#). Njihova vloga je svetovati potrošnikom, trgovcem in

organom ARS o delovanju platforme za SRS in o drugih možnostih pravnega varstva, če spor ni bil rešen na platformi.

Kontaktna točka za spletno reševanje potrošniških sporov v Sloveniji:

Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport

Kotnikova 5
1000 Ljubljana
Slovenija

Telefon : +386 1 400 35 13

Faks : +386 1400 3588

E-naslov: nkt.mgts@gov.si

6.6. Kolektivne tožbe

Kadar ista ali podobna nezakonita praksa zadeva več potrošnikov, so lahko kolektivne tožbe učinkovita rešitev za uveljavljanje pravic potrošnikov.

Opredelitev: „Opustitvena tožba“ pomeni tožbo, ki jo vloži kvalificirani subjekt, da bi preprečil ali prepovedal kršitve trgovcev, ki bi lahko škodovala kolektivnim interesom potrošnikov. Kvalificirane subjekte imenujejo države EU. Nekatere od njih lahko pod določenimi pogoji sprožijo opustitvene tožbe v državi članici, ki ni država, v kateri so bile imenovane. Seznam teh kvalificiranih subjektov lahko najdete [tukaj](#).

Pravna referenca:

[Direktiva 2009/22/ES](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov (kodificirana različica) Besedilo velja za EGP. Direktiva 2009/22/ES bo razveljavljena in nadomeščena z Direktivo (EU) 2020/1828, glej spodaj.

Opredelitev: „Zastopniška tožba“ pomeni tožbo za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov, ki jo vloži kvalificirani subjekt kot **tožeča stranka v imenu potrošnikov**, da bi zahteval **opustitveni ukrep, ukrep za povrnitev škode ali oboje**. Kvalificirani subjekt pomeni vsako organizacijo ali javni organ, ki zastopa interese potrošnikov in ki ga je država članica določila kot usposobljenega za vložitev zastopniških tožb. Za ukrepe za povrnitev škode, izdane v okviru zastopniških tožb, bo moral trgovec, ki krši pravice, zadevnim potrošnikom zagotoviti pravna sredstva, kot so odškodnina, popravilo, zamenjava, znižanje cene, odpoved pogodbe ali povračilo plačane cene, kot je ustrezno in kot je na voljo v skladu s pravom Unije ali nacionalnim pravom. **Zastopniške tožbe bi morale biti od 25. junija 2023 na voljo v vseh državah EU.**

Pravna referenca:

[Direktiva \(EU\) 2020/1828](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2020 o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES (Besedilo velja za EGP).

6.7. Redni sodni postopki

Potrošniki lahko v sporih vedno uporabijo nacionalne sodne postopke, saj je dostop do pravnega varstva temeljna pravica. Vendar se v praksi za to odloči zelo malo potrošnikov, saj so postopki običajno zelo dolgotrajni in dragi.

7. DRUGA ZANIMIVA ORODJA: PODATKOVNE ZBIRKE PRIMEROV SODNE PRAKSE EU

Spodaj boste našli različna orodja, ki vam bodo pomagala hitro najti ustrezne primere.

- **Podatkovna zbirka Sodišča Evropske unije (Curia)** je na voljo v vseh jezikih EU – [tukaj](#).
- **Podatkovna zbirka Eur-Lex:** pravna podatkovna zbirka Evropske unije: sodna praksa EU v vseh uradnih jezikih EU, vključno s sodno prakso iz obdobja pred 17. junijem 1997 – [tukaj](#)
- **Podatkovna zbirka JURIFAST:** slednje vodi Združenje državnih svetov in vrhovnih upravnih sodišč Evropske unije (ACA Europe), ki vsebuje predhodne odločbe Sodišča Evropske unije in ustrezna vprašanja za predhodno odločanje sodišč držav članic (ta podatkovna zbirka deluje v angleščini in francoščini) – na voljo [tukaj](#).
- **Podatkovna zbirka sodne prakse JURE:** podatkovno zbirko je vzpostavila Evropska komisija in vsebuje sodno prakso o pristojnosti v civilnih in gospodarskih zadevah ter o priznavanju in izvrševanju sodnih odločb v državi, ki ni država, v kateri je bila sodna odločba izdana. To vključuje sodno prakso v zvezi z ustreznimi mednarodnimi konvencijami (tj. Bruseljsko konvencijo iz leta 1968, Lugansko konvencijo iz leta 1988 ter sodno prakso EU in držav članic) – na voljo [tukaj](#).



Ta dokument je bil pripravljen na podlagi pogodbe o storitvah z Evropsko komisijo. Vsebina predstavlja samo stališča avtorja in je zanjo tudi izključno odgovoren. Evropska komisija ne prevzema nobene odgovornosti za uporabo informacij, ki jih vsebuje.