

# Modul 2

## Pravica do odstopa

Januar 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Kazalo

Uvod.....	4
Kaj je pravica do odstopa?.....	7
Kdaj ima potrošnik pravico do odstopa? .....	7
Kaj je potrošniška pogodba, sklenjena na daljavo? .....	7
Kaj je pogodba, sklenjena izven poslovnih prostorov? .....	7
Kakšne so pravice potrošnikov pri teh dveh vrstah pogodb?.....	9
Kakšne so izjeme od pravice do odstopa?.....	9
Ali moram potrošnika seznaniti s pravico do odstopa od pogodbe? .....	10
Kaj je vzorčni obrazec za odstop od pogodbe? .....	11
Kako izračunati obdobje, v katerem je odstop možen?.....	12
Se pravico do odstopa lahko izključi? .....	12
Kakšne so posledice, če potrošnika ne obvestite o obstoju pravice do odstopa? .....	14
Na kakšen način lahko potrošnik odstopi od pogodbe? .....	14
Ima potrošnik pravico uporabljati izdelek pred odstopom od pogodbe? .....	14
Kdo mora dokazovati zmanjšanje vrednosti izdelka? .....	15
Posledice odstopa od pogodbe.....	15
Kakšne so sankcije za prodajalca, ki ne upošteva pravil o odstopu od pogodbe? .....	16
Čezmejno poslovanje: kaj se zgodi, če ponujam svoje izdelke ali storitve potrošnikom izven moje države?.....	17
Posebna obravnava prodaje, ki je usmerjena k tujim potrošnikom .....	17
Kdaj šteje, da svoje poslovne aktivnosti usmerjate k potrošnikom v drugi državi? .....	17
Kaj to za vas pomeni v praksi? .....	17
Katero sodišče je pristojno, če pride do spora v zvezi s čezmejno pogodbo? .....	18
Kontrolni seznam za prodajalce .....	19

“Pri spletnem nakupovanju se počutim bolj varno, ker vem, da lahko v roku 14 dni vrnem izdelke.”

**Potrošnik**

“Potrošniki zaradi pravice do odstopa bolj zaupajo spletnemu nakupovanju in vse več kupujejo preko spleta. Tudi zaradi tega moj posel raste.”

**Ponudnik**

“V 14 dneh lahko izdelek, ki sem ga kupil na spletu, temeljito pregledam; to je več kot dovolj časa, da se lahko odločim. Tudi vračilo izdelka je enostavno.”

**Potrošnik**

## Uvod

Dragi ponudnik,

ta priročnik je del projekta "ConsumerLaw Ready", ki je posebej usmerjen k mikro, malim in srednjem podjetjem (MSP), ki sklepajo posle s potrošniki.

Projekt "ConsumerLaw Ready" je evropski projekt pod okriljem BEUC (Evropske potrošniške organizacije) v konzorciju z UEAPME (Glas MSP-jev v Evropi) in Eurochambres (Zveza evropskih gospodarskih in poslovnih zbornic). Financira ga Evropska Unija s podporo Evropskega parlamenta in Evropske komisije.

Cilj projekta je pomagati MSP-jem pri izpolnjevanju obveznosti, ki jih predpisuje evropsko potrošniško pravo.

Evropsko potrošniško pravo sestoji iz različnih aktov, ki jih je Evropska unija sprejela v zadnjih 25 letih in ki so preneseni v nacionalno zakonodajo posameznih držav članic EU. Leta 2017 je Evropska komisija zaključila s preverjanjem, ali ta pravila ustrezajo svojemu namenu. Rezultat je bil v splošnem pozitiven. Ključna ugotovitev je bila, da je potreben boljši nadzor nad izvajanjem obstoječih pravil s strani pristojnih organov in da bi bilo dobrodošlo boljše poznavanje teh pravil s strani podjetij in potrošnikov. Projekt "ConsumerLaw Ready" je namenjen izboljšanju znanja podjetij, predvsem MSP-jev, o pravicah potrošnikov in pripadajočih pravnih obveznostih podjetij.

Priročnik vsebuje pet modulov. Vsak modul je namenjen eni izmed tem evropskega potrošniškega prava:

- Modul 1 se osredotoča na predpogodbene dolžnosti informiranja,
- Modul 2 predstavlja pravila o pravici potrošnika do odstopa od pogodbe pri pogodbah, sklenjenih na daljavo in izven poslovnih prostorov,
- Modul 3 povzema obveznosti ponudnikov v primerih neskladnosti s pogodbo,
- Modul 4 pojasnjuje nepoštene poslovne prakse in nepoštene pogodbene pogoje,
- Modul 5 se ukvarja z alternativnim reševanjem sporov in platformo za spletno reševanje sporov (ODR), uradnim spletiščem, s katerim upravlja Evropska komisija in preko katerega potrošniki in ponudniki lahko rešujejo medsebojne spore izven sodišča.

Ta priročnik je eden izmed materialov za učenje v okviru ConsumerLaw Ready projekta. Spletna stran [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) vsebuje še druge pripomočke za učenje, npr. videoposnetke, kvize in spletni test, s katerim lahko pridobite certifikat. S strokovnjaki in drugimi MSP-ji se lahko povežete tudi preko foruma.

Modul 2 tega priročnika predstavlja pravico do odstopa od pogodb, sklenjenih na daljavo in izven poslovnih prostorov. Opisuje, kaj je pravica do odstopa in kako se uporablja v državah članicah EU ter ponuja nasvete, kako lažje zadostite zakonskim zahtevam.



Ta modul se osredotoča na pravico do odstopa, kot jo določa EU Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov ("Direktiva o pravicah potrošnikov"). Po tej Direktivi imajo potrošniki pravico do odstopa od pogodb, ki so sklenjene na daljavo in pogodb, ki so sklenjene izven poslovnih prostorov. Za več informacij o določbah Direktive o pravicah potrošnikov si oglejte Modul 1 ali [Smernice Evropske komisije](#)<sup>1</sup>, ki so na voljo v vseh evropskih jezikih.

Poleg teh horizontalnih obveznosti lahko pridejo v poštev tudi zahteve posameznih sektorjev – neodvisno ali v kombinaciji z obveznostmi po Direktivi o pravicah potrošnikov – odvisno od vrste pogodbe (npr. potrošniški krediti, paketna potovanja itd.). Teh sektorskih obveznosti priročnik ne vsebuje, a vam priporočamo, da se z njimi seznanite, če na the področjih poslužete. Več informacij o tem lahko najdete na [Bazi potrošniškega prava](#)<sup>2</sup> in na portalu [Tvoja Evropa - podjetniki](#)<sup>3</sup>.

Upamo, da vam bodo informacije v tem priročniku koristile.

---

<sup>1</sup> Povezava: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_sl.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_sl.pdf)

<sup>2</sup> Povezava: <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>3</sup> Povezava: [https://europa.eu/youreurope/business/index\\_sl.htm](https://europa.eu/youreurope/business/index_sl.htm)

# Modul 2

## Kaj je pravica do odstopa?

Pravica do odstopa od pogodbe je koristno orodje, ki ga potrošniku nudi EU pravo.

Potrošniku omogoča, da brez razloga odstopi od potrošniške pogodbe v roku 14 dni od prejema izdelka, ali od sklenitve pogodbe o storitvah ali digitalni vsebini.

Potrošniška pogodba je vsaka pogodba, ki jo ponudnik sklene s potrošnikom, ne glede na to ali je njen predmet blago, storitev in / ali digitalna vsebina.

Takšna pogodba je npr. pogodba o spletni prodaji knjige, sklenjena preko spleta s potrošnikom<sup>4</sup>.

## Kdaj ima potrošnik pravico do odstopa?

Po EU Direktivi 2011/83/EU o pravicah potrošnikov ("Direktiva o pravicah potrošnikov") imajo potrošniki **pravico do odstopa od potrošniških pogodb, sklenjenih na daljavo in potrošniških pogodb, sklenjenih izven poslovnih prostorov**. Pri teh pogodbah je pravica do odstopa podana, ker šteje, da je potrošnikova "šibkost" v teh primerih bolj izražena kot pri drugih pogodbah. Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, potrošnik namreč nima možnosti, da bi si ogledal oziroma preizkusil lastnosti izdelka, pri pogodbah, sklenjenih izven poslovnih prostorov, pa se potrošnik lahko znajde v situaciji, ko je bolj izpostavljen pritisku.

Pravica do odstopa obstoji ne glede na to, ali gre za pogodbo o dobavi izdelka, storitve ali digitalne vsebine.

## Kaj je potrošniška pogodba, sklenjena na daljavo?

**Pogodbe, sklenjene na daljavo** so potrošniške pogodbe, sklenjene brez istočasne fizične prisotnosti

prodajalca in potrošnika na istem mestu v trenutku sklenitve pogodbe preko sredstev za komuniciranje na daljavo. Nekateri primeri pogodb, sklenjenih na daljavo so naročilo po pošti, preko spleta, telefona ali faksa.

Pogodba, sklenjena na daljavo zajema tudi situacije, ko potrošnik obišče poslovni prostor zgolj z namenom zbiranja informacij o izdelkih ali storitvah, nato pa se dogovori oziroma sklene pogodbo na daljavo. Do tega pride npr., ko potrošnik obišče trgovino in si ogleda nekaj torbic, nato pa gre domov in eno izmed torbic naroči preko telefona. Nasprotno, pogodba, ki je dogovorjena v poslovnih prostorih prodajalca, nato pa le sklenjena preko sredstev za komuniciranje na daljavo, ne šteje kot pogodba, sklenjena na daljavo.

Kot pogodba, sklenjena na daljavo, prav tako ne šteje pogodba, pri kateri je na daljavo potekal le prvi kontakt (npr. preko e-pošte), a je bila končno sklenjena v poslovnih prostorih prodajalca. Podobno kot pogodba, sklenjena na daljavo, ne šteje niti rezervacija potrošnika preko sredstva za komuniciranje na daljavo, npr. ko potrošnik preko telefona rezervira termin za večerjo v restavraciji.

## Kaj je pogodba, sklenjena izven poslovnih prostorov?

**Pogodbe, sklenjene izven poslovnih prostorov** so pogodbe, sklenjene z istočasno fizično prisotnostjo potrošnika in vas/vaših predstavnikov, a na kraju, ki ni vaš poslovni prostor. Poslovni prostori vključujejo prostore katerekoli vrste (npr. prodajalne, stojnice, potujoče trgovine itd.), ki služijo kot stalen ali običajen prostor poslovanja prodajalca. Poslovni prostori so tudi tisti prostori, ki jih prodajalec uporablja sezonsko (npr. prodajalna sladoleda na plaži med poletno sezono).

Pogodbe, sklenjene izven poslovnih prostorov so običajno sklenjene na potrošnikovem domu ali med izletom, ki ga organizira prodajalec.

<sup>4</sup> Glej Modul 1 o predpogodbenih dolžnostih informiranja.

1. potrošnik kupi obleko na spletu



4. potrošnik kupi sesalec v svojem stanovanju,



2. potrošnik potrdi vklop posebne telekomunikacijske storitve (npr. klice v ZDA za 1 EUR/min) preko mobilnega telefona,



5. potrošnik se vpiše na telovadbo na svojem delovnem mestu,



3. potrošnik naroči knjigo po pošti,



6. potrošnik kupi odejo in blazino na izletu, ki ga je organiziral prodajalec (npr. v restavraciji)





## Kakšne so pravice potrošnikov pri teh dveh vrstah pogodb?

Če je pogodba sklenjena na daljavo ali izven poslovnih prostorov, ima potrošnik pravico, da v štirinajstih koledarskih dneh premisli svojo odločitev, ali želi pogodbo s prodajalcem obdržati v veljavi.

Tekom tega obdobja potrošnik lahko odstopi od pogodbe. Pri tem mu/ji ni potrebno navesti razlogov za takšno odločitev. Potrošniku v zvezi z odstopom od pogodbe tudi ne smejo nastati nikakršni stroški, razen stroška vračila izdelka ali zmanjšane vrednosti izdelka zaradi prekomerne uporabe, kot bo podrobneje pojasnjeno v nadaljevanju.

Pravica do odstopa od pogodbe je v EU polno harmonizirana. To pomeni, da se v vseh državah članicah glede tega uporabljajo ista pravila. Tudi če ponujate svoje izdelke ali storitve v drugih državah članicah, bo potrošnikov rok za odstop od pogodbe enak in vam v zvezi s tem ni potrebno raziskovati, ali drugje obstajajo različni nivoji zaščite.

## Kakšne so izjeme od pravice do odstopa?

V določenih primerih potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe. Pravica do odstopa ne pride v poštev pri naslednjih pogodbah:

- a) pogodbe o opravljanju storitev po celotni izvedbi storitve, če se je izvajanje začelo z izrecnim predhodnim soglasjem potrošnika in privolitvijo, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec pogodbo v celoti izpolnil;

**Primer:** potrošnik preko spleta sklene pogodbo s telovadnico za tri osebne treninge, kar prične koristiti naslednji dan in izčrpa pred potekom 14 dni, pri čemer se strinja, da bo izgubil pravico do odstopa, ko bodo vsi trije treningi izvedeni.

- b) pogodbe o dobavi blaga ali izvedbi storitev, katerih cena je odvisna od nihanj na finančnem trgu, nad katerimi trgovec nima nobenega nadzora, in ki se lahko pojavijo v odstopnem roku;

**Primer:** blago, katerega cena je odvisna od vrednosti tuje valute.

- c) pogodbe o dobavi blaga ali izvedbi storitev, narejenih po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika;

**Primer:** obleka, narejena po naročilu.

- d) pogodbe o dobavi blaga, ki se lahko hitro pokvari ali mu hitro preteče rok uporabe;

**Primer:** katerokoli pokvarljivo blago, npr. sveža zelenjava.

- e) pogodbe o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračanje zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov in je bilo po dostavi odpečatenjeno;

**Primer:** igle za medicinsko uporabo; nekateri kozmetični izdelki, npr. šminke; vzmetnice.

- f) pogodbe o dobavi blaga, ki je po dostavi zaradi njegove narave neločljivo povezano z drugimi predmeti;

**Primer:** pesek, ki je pomešan z drugo snovjo.

- g) pogodbe o dobavi alkoholnih pijač, za katere je bila cena dogovorjena ob sklenitvi prodajne pogodbe, ki se lahko dostavijo šele po 30 dneh in katerih dejanska vrednost je odvisna od tržnih nihanj, nad katerimi trgovec nima nadzora;

**Example:** mlado vino.

h) pogodbe, v katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk trgovca zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če ob takem obisku trgovec opravi dodatne storitve poleg tistih, ki jih je potrošnik izrecno zahteval, ali zagotovi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, ki so nujno potrebni za izvedbo vzdrževalnih del ali popravil, se pravica do odstopa od pogodbe uporablja za te dodatne storitve ali blago.

**Primer:** zahtevano popravilo strehe zaradi škode (npr. po nevihti). Če se potrošnik poleg popravila odloči, da bo od trgovca kupil še nekaj opek, bo za opeke veljala pravica do odstopa. Če se potrošnik odloči za dodatno plast izolacije na strehi, bo tudi za to storitev veljala pravica do odstopa.

i) pogodbe o dobavi zapečatenih zvočnih ali zapečatenih video posnetkov ali računalniških programov, ki so bili po dostavi odpečateni;

**Primer:** DVD v plastičnem ovitku, ki je bil odprt.

j) pogodbe o dobavi časopisov, periodičnega tiska ali revij, razen kadar gre za naročniške pogodbe za dobavo takih publikacij;

**Primer:** dnevni časopis.

k) pogodbe, sklenjene na javni dražbi;

**Primer:** javna dražba slik. To pa ne velja za dražbene platforme, kot npr. e-bay.

pogodbe o zagotavljanju nastanitve, ki ni za bivalne namene, prevoz blaga, storitev najema avtomobilov, priprave in dostave hrane ali storitev v povezavi z dejavnostmi za prosti čas, če je v pogodbi predviden določen datum ali čas izvedbe;

**Primer:** rezervacija hotelske sobe za določen konec tedna.

l) pogodbe o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je izvajanje storitve pričelo na podlagi izrecnega predhodnega soglasja potrošnika in z njegovo privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe;

**Primer:** nalaganje aplikacije za mobilni telefon, ki se je že pričelo in glede katerega je potrošnik pristal na izgubo pravice do odstopa od pogodbe<sup>5</sup>.

Če želite biti prepričani, da je potrošnikovo soglasje, da ne bo imel pravice do odstopa od pogodbe, v skladu z zakonom, lahko uporabite naslednjo obliko: "Soglašam s takojšnjim pričetkom izpolnjevanja pogodbe in se s tem strinjam, da bom izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko se nalaganje digitalne vsebine prične".

Kot pojasnjeno v Modulu 1, se za nekatere vrste pogodb Direktiva o pravicah potrošnikov ne uporablja (npr. o zdravstvu in finančnih storitvah, pridobitvi nepremičnin). Pri teh pogodbah morebiten odstop od pogodbe ureja specifična sektorska zakonodaja (npr. Direktiva 2008/48/EC o potrošniških kreditih).

## Ali moram potrošnika seznaniti s pravico do odstopa od pogodbe?

Da, kjer ta pravica obstaja, mora prodajalec potrošnika o njenem obstoju in drugih podrobnostih v zvezi z odstopom od pogodbe, saj bo pravica do

<sup>5</sup> Glej točko a) : potrošnik mora dati predhodno izrecno soglasje in se strinjati, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo pogodba s strani prodajalca v celoti izpolnjena.

odstopa le tako učinkovita<sup>6</sup>. Informacije v zvezi z odstopom od pogodbe morajo vključevati:

- pogoje
- časovno obdobje
- postopek uveljavljanja pravice do odstopa
- obvestilo, da potrošnik nosi stroške vračila (+ če vračilo po pošti ni mogoče, dejanske stroške vračila)
- obvestilo, da mora v primeru že pričetih storitev potrošnik plačati znesek, sorazmeren že izvedeni storitvi do trenutka odstopa.
- Če pride v poštev: dejstvo, da potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe (glej izjeme zgoraj) ali okoliščine, v katerih izgubi pravico do odstopa od pogodbe
- Vzorčni obrazec za odstop (glej spodaj ali Prilogo 1)

Prodajalec lahko potrošniku omogoči pravice, ki presegajo zakonsko obvezne pravice, npr. daljše časovno obdobje za odstop, a v vsakem primeru mora zagotoviti najmanj informacije o pravici do odstopa od pogodbe, ki je obvezna po zakonu.

Tako pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, kot pri pogodbah, sklenjenih izven poslovnih prostorov, mora prodajalec potrošniku zagotoviti vzorčni obrazec za odstop od pogodbe na trajnem nosilcu podatkov (papir, disk...).

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, je to npr. lahko elektronsko sporočilo, ki mu je priložen vzorčni obrazec. Spletna stran, na kateri je obrazec dostopen, ne šteje kot trajni nosilec podatkov, saj internet ni nespremenljiv. Zato ni dovolj, če prodajalec potrošnika le usmeri na določeno spletno stran.

## Kaj je vzorčni obrazec za odstop od pogodbe?

Enoten vzorčni obrazec za odstop od pogodbe v EU zagotavlja že zakonodaja<sup>7</sup>. Ta obrazec, ki se nahaja tudi v Prilogi 1 tega modula, morate zagotoviti potrošniku:

- [tukaj trgovec vstavi svoje ime, fizični naslov ter po možnosti številko telefaksa in elektronski naslov]:
- Obveščam/Obveščamo (\*) vas, da odstopam/odstopamo (\*) od pogodbe za prodajo naslednjega blaga (\*)/za zagotovitev naslednje storitve (\*)
- Naročeno dne (\*)/prejeto dne (\*)
- Ime potrošnika(-ov)
- Naslov potrošnika(-ov)
- Podpis potrošnika(-ov) (samo če se obrazec pošlje na papirju)
- Datum

(\*) po potrebi črtajte

Zelo pomembno je, da potrošnika o pravici do odstopa seznanite na jasen in razumljiv način in da mu zagotovite obrazec za odstop. Le tako bo potrošnik svoje pravice lahko učinkovito uporabil, vi pa se boste izognili negativnim posledicam (npr. možnim kaznim), če tega ne zagotovite (glejte vprašanje o posledicah, če potrošnika ne obvestite o pravici do odstopa).

Poleg elektronske pošte in drugih oblik komunikacije prodajalec lahko potrošniku omogoči, da obrazec ali podobno izjavo izpolni in odda na spletni strani podjetja. V takšnem primeru mora prodajalec potrošniku takoj potrditi prejem odstopa na trajnem nosilcu podatkov.

<sup>6</sup> Glej Modul 1 o predpogodbenih dolžnostih informiranja.

<sup>7</sup> Priloga IB Direktive o pravicah potrošnikov

## Kako izračunati obdobje, v katerem je odstop možen?

Rok za odstop od pogodbe je štirinajst koledarskih dni v vseh državah članicah. Pri **prodajnih pogodbah** rok prične teči s trenutkom, ko potrošnik fizično pridobi posest nad blagom (ali nad zadnjim kosom blaga, če je naročil naročil več izdelkov). Če je potrošnik npr. kupil obleko preko spleta, lahko odstopi od pogodbe v štirinajstih dneh od prejema obleke, nato pa mora v štirinajstih dneh, odkar je obvestil prodajalca o odstopu, obleko tudi poslati nazaj.

Pri pogodbah o **storitvah** in pogodbah o spletnih **digitalnih vsebinah** rok za odstop prične teči s trenutkom sklenitve pogodbe. Če se je potrošnik preko spleta vpisal na spletni tečaj francoskega jezika, lahko od te pogodbe odstopi v 14 dneh od sklenitve pogodbe. Pri pogodbah **z mešanim namenom** je pričetek teka roka odvisen od prevladujočega namena pogodba, npr. ali gre za pretežno prodajno pogodbo ali pretežno storitveno pogodbo. Odvisno od tega se uporabijo pravila o prodajnih ali storitvenih pogodbah. Pri spletnem nakupu avtoradia, ki vključuje relativno enostavno namestitev, bo rok za odstop pričel teči s trenutkom, ko je radio dostavljen potrošniku. Če je potrošnik sklenil spletno pogodbo za organizacijo seminarja, ki vključuje tudi razdeljevanje papirja in svinčnikov udeležencem, pa bo rok pričel teči s trenutkom sklenitve pogodbe, saj gre pretežno za storitveno pogodbo.

Nedelje in prazniki so vključeni v 14-dnevno obdobje za odstop. Če pa se to 14-dnevno obdobje zaključi na nedeljo ali praznik, rok izteče konec prvega naslednjega delovnega dneva.

Potrošnik je pravočasno odstopil od pogodbe, če je obvestilo o odstopu od pogodbe poslal znotraj 14-

dnevnega obdobja za odstop od pogodbe. Potrošnik mora dokazati, da se je za odstop odločil znotraj 14-dnevnega roka. Če potrošnik odstopi od pogodbe, mora v nadaljnjih 14 dneh poslati izdelek nazaj.

## Se pravico do odstopa lahko izključi?

Pravico do odstopa od pogodbe zagotavlja zakon. Ta pravica ne more biti izključena ali omejena.

Izključitev ali omejitev pravice do odstopa od pogodbe je nezakonita in lahko predstavlja kršitev pravil o nepoštenih pogodbenih pogojih in nepoštenih poslovnih praksah<sup>8</sup>.

Imejte v mislih, da zakon določa nekatere izjeme, v katerih odstop od pogodbe ni možen in ki so bile pojasnjene zgoraj.

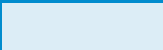
<sup>8</sup> Glej Modul 4 o nepoštenih poslovnih praksah in nepoštenih pogodbenih pogojih.



**Nakup opravljen: 1.06.17**



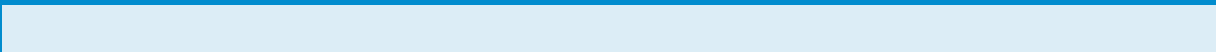
**Obdobje: 14 dni 1.06.17 – 15. 06.17**



**14 dni, odkar je bil potrošnik seznanjen s pravico do odstopa**



**Najdaljše obdobje: Eno leto + 14 dni 1.06.17 – 15.06.18**



## Kakšne so posledice, če potrošnika ne obvestite o obstoju pravice do odstopa?

Seznanitev potrošnika s pravico do odstopa od pogodbe preden je pogodba sklenjena, je zelo pomembna<sup>9</sup>.

Če potrošnika ne seznanite s pravico do odstopa od pogodbe in rokom, v katerem lahko odstopi od pogodbe, se obdobje, v katerem lahko odstopi od pogodbe, podaljša na 12 mesecev! To pomeni, da lahko potrošnik, ki ni bil pravilno seznanjen s pravico do odstopa od pogodbe, od pogodbe odstopi v obdobju 12 mesecev in 14 dni.

Če ste potrošnika pred sklenitvijo pogodbe pozabili seznaniti s pravico do odstopa od pogodbe, vam svetujemo, da ga o tej pravici obvestite v najkrajšem možnem času (v vsakem primeru v obdobju 12 mesecev). V tem primeru ima potrošnik na voljo da od pogodbe odstopi v 14 koledarskih dneh, odkar je bil pravilno seznanjen s pravico do odstopa.

## Na kakšen način lahko potrošnik odstopi od pogodbe?

Potrošniki lahko izberejo način, na katerega vas obvestijo o svoji odločitvi, da odstopijo od pogodbe. Izjava, da odstopajo od pogodbe, pa mora biti izrecna. Zgolj vračilo izdelka brez obvestila o odstopu ne more zadostovati. Potrošniki lahko uporabijo vzorčni obrazec, ki ste ga kot prodajalec zagotovili pred sklenitvijo pogodbe, niso pa k temu zavezani. Ker je breme dokazovanja, da je odstopil od pogodbe znotraj 14 dni, na potrošniku, pa je v njegovem lastnem interesu, da odstop sporoči na trajnem nosilcu podatkov. Če prodajalec ponuja možnost, da ga potrošnik obvesti o odstopu od pogodbe elektronsko preko speltne strani in potrošnik to možnost uporabi,

<sup>9</sup> Glej Modul 1 o predpogodbenih dolžnostih informiranja.

mu mora prodajalec poslati potrditev o prejemu odstopa (na trajnem nosilcu podatkov).

Prodajalec ne sme zavrnil potrošnikovega odstopa od pogodbe, če je ta podan tekom zakonsko določenega obdobja za odstop.

Potrošnik ni dolžan pojasniti razlogov za odstop od pogodbe in ni zavezan k plačilu kakršnihkoli stroškov v zvezi s tem, razen stroškov vračila izdelka, če ga je prodajalec predhodno obvestil, da mora nositi stroške vračila.

## Ima potrošnik pravico uporabljati izdelek pred odstopom od pogodbe?

Potrošniki, ki želijo izkoristiti pravico do odstopa od pogodbe, izdelka ne smejo uporabljati. Lahko pa pregledajo in preverijo izdelek v obsegu, ki je potreben, da se ugotovi narava, značilnosti in delovanje kupljenega blaga. To v praksi pomeni, da potrošnik lahko pregleda in preveri izdelek le v obsegu, kot bi to lahko storil v običajni trgovini. Potrošnik lahko npr. pomeri obleko v trgovini, ne da bi odstranil etikete. Ne bi pa mogel spreminjati programske opreme na prenosnem računalniku<sup>10</sup>.

Če je potrošnik uporabljal izdelek na način, ki presega ugotavljanje narave, značilnosti in delovanja blaga, potrošnik ne izgubi pravice do odstopa od pogodbe, odgovarja pa za morebitno zmanjšanje vrednosti blaga.

Potrošnik tako npr. ni upravičen, da bi preko spleta kupil obleko za enkratno priložnost (npr. poročni sprejem), nato pa bi odstopil od pogodbe in vrnil obleko. V tem primeru lahko prodajalec od njega zahteva povračilo za zmanjšano vrednost obleke.

<sup>10</sup> Več praktičnih primerov najdete na 47. strani Smernic v zvezi z Direktivo o pravicah potrošnikov [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_sl.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_sl.pdf)

## Kdo mora dokazovati zmanjšanje vrednosti izdelka?

Če potrošnik odstopi od pogodbe, potem ko je uporabljal izdelek, je dokazno breme, da je vrednost izdelka zmanjšana, na prodajalcu.

Iz tega razloga predlagamo, da vzpostavite sistem, ki vam omogoča preverjanje, ali je potrošnik izdelek prekomerno uporabljal, če se ukvarjate z dejavnostmi, ki vključujejo prodajo preko spleta ali izven poslovnih prostorov.

Vzpostavitev mehanizma, ki bo omogočal, ali je bil določen izdelek uporabljan, vam bo pomagala, če bo s potrošnikom prišlo do spora. Pri tem si lahko pomagata z v ta namen oblikovanimi orodji za preverjanje. Npr. kontrolni sistem inventarja, preko katerega izdelki pridejo nazaj, pri čemer se nemudoma preveri, če karkoli manjka ali če obstajajo sledi poškodb. Strošek takšnega preverjanja pa morate nositi sami.

Morate se zavedati, da v primerih, ko potrošnika niste obvestili o pravici do odstopa o pogodbi, potrošnik lahko odstopi od pogodbe še nadaljnjih 12 mesecev. Potrošnik tako lahko odstopi od pogodbe v daljšem času, v katerem je uporabljal blago, brez da bi nosil odgovornost za njegovo rabo in obrabo.

Zakon o varstvu potrošnikov (43. d člen) v Sloveniji skladno z EU direktivo določa, da potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik pa ne odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če ga podjetje ne seznanj s pravico do odstopa od pogodbe.

## Posledice odstopa od pogodbe

Ko vas potrošnik obvesti o odstopu od pogodbe, ga morebitne obveznosti, vključene v pogodbo, ne zavezujejo več.

Potrošnik nosi stroške vračila izdelkov, razen če je s prodajalcem dogovorjeno, da te stroške nosi prodajalec. Prodajalec pa mora pred sklenitvijo pogodbe potrošnika jasno seznaniti z dejstvom, da bo v primeru odstopa od pogodbe nosil stroške vračila izdelka. Če tega ne stori, mora stroške vračila nositi prodajalec.

Če se potrošnik odloči za odstop od pogodbe, mu morate povrniti vsa plačila, ki ste jih prejeli. Vračilo mora biti izvedeno na enega izmed načinov, ki se lahko uporabi za plačilo nakupa (dobropisi npr. niso dovoljeni).

Če se potrošnik npr. odloči, da bo vrnil knjigo, ki jo je preko spleta kupil s kreditno kartico, mu morate vrniti polno ceno, ki jo je plačal, vključno z davki in dostavnimi stroški, in sicer na račun, ki je povezan s kreditno kartico, ki jo je potrošnik uporabil za plačilo.

Prodajalec mora izvesti vračilo denarja v 14 dneh šteto od dneva, ko ga je potrošnik obvestil o odstopu od pogodbe.

Vračilo pa prodajalec lahko zadrži, dokler:

- prodajalec prejme izdelek; ali
- prodajalec prejme dokazilo, da je bil izdelek poslan nazaj, kar pride prej.

### Spodaj povzemamo štiri ključna pravila:

1. potrošnik ima pravico do odstopa od pogodbe v roku 14 dni od dobave blaga ali od sklenitve pogodbe o storitvah (z izjemo digitalnih vsebin, ki niso na trajnem nosilcu podatkov: če se je izvajanje že pričelo, npr. če je potrošnik pričel z nalaganjem vsebine, in če je potrošnik a) dal predhodno soglasje in b) se strinjal, da bo izgubil pravico do odstopa);
2. potrošnikova pravica do odstopa se podaljša na eno leto, če prodajalec potrošnika ne obvesti o obstoju pravice do odstopa od pogodbe;
3. prodajalec mora potrošniku vrniti denar v 14 dneh od tedaj, ko je bil obveščen o odstopu od pogodbe, lahko pa zadrži vračilo denarja, dokler ne prejme vrnjene izdelka ali dokazila, da je potrošnik poslal izdelek nazaj, kar se zgodi prej;
4. potrošnik mora vrniti izdelek v roku 14 dni od dneva, ko je obvestil prodajalca o svoji odločitvi, da odstopa od pogodbe.

### Kakšne so sankcije za prodajalca, ki ne upošteva pravil o odstopu od pogodbe?

Kot že navedeno zgoraj, če potrošniku ne zagotovite potrebnih informacij v zvezi z odstopom od pogodbe, se ta pravica podaljša za dodatno časovno obdobje do enega leta.

Neizpolnjevanje obveznosti v zvezi z odstopom od pogodbe, lahko predstavlja kršitev nacionalnih pravil, uvedenih na podlagi Direktive o pravicah potrošnikov in

v zvezi s katerimi so države članice vzpostavile odvrtaajoče sankcije<sup>11</sup>.

V Sloveniji sankcije določa Zakon o varstvu potrošnikov v 77. členu, in sicer je za kršitve obveznosti v zvezi z odstopom od pogodbe predpisana globa v višini od 3.000 do 40.000 EUR za pravno osebo, samostojnega podjetnika posameznika in posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost, in v višini od 1.200 do 4.000 EUR za odgovorno osebo pravne osebe ali za odgovorno osebo samostojnega podjetnika posameznika.

Kršitve obveznosti prodajalca v zvezi z odstopom od pogodbe predstavljajo tudi nepošteno poslovno prakso, glede česar Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami v 15. členu določa primerljive kazni kot ZVPot, in sicer globo v višini 3.000 do 40.000 EUR za podjetje oz. samostojnega podjetnika posameznika, globo v višini 300 do 2.000 EUR za odgovorno osebo podjetja ali samostojnega podjetnika posameznika in globo 1.200 do 15.000 EUR za posameznika, ki tak prekršek stori v zvezi s samostojnim opravljanjem dejavnosti.

<sup>11</sup> V Italiji npr. 27. člen zakona o potrošnikih določa minimalno kazen 5.000 EUR in maksimalno kazen 5.000.000 EUR. Te vsote se nanašajo tako na kršitve Direktive o nepoštenih poslovnih praksah, Direktive o pravicah potrošnikov, ali obeh. Če prodajalec kršitve ponavlja, lahko nadzorni organ od njega zahteva, da preneha poslovati v obdobju, ki ne sme presegati 30 dni. V Franciji zakon o potrošnikih določa kazen v višini 3.000 EUR (za fizične osebe) ali 15.000 EUR za pravne osebe. Na Cipru so kršitve Direktive o pravicah potrošnikov kaznovane z do 5% letnega prometa podjetja ali do 200.000 EUR, v Latviji do 10% letnega prometa podjetja ali do 100.000 EUR in na Nizozemskem do 1% letnega prometa ali do 900.000 EUR.



## Čezmejno poslovanje: kaj se zgodi, če ponujam svoje izdelke ali storitve potrošnikom izven moje države?

Določila v zvezi z odstopom od pogodbe so v EU polno harmonizirana. To pomeni, da med državami članicami ni razlik in da so vaše pravice in obveznosti enake na celotnem območju EU. Edine razlike so lahko, kot navedeno zgoraj, v sankcijah, ki so jih predpisale posamezne države članice.

Če se ukvarjate s čezmejnimi poslovanjem, preverite, kakšna so določila posameznih nacionalnih predpisov v zvezi s sankcijami. V Sloveniji je to področje, kot navedeno zgoraj, urejeno z Zakonom o varstvu potrošnikov in Zakonom o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami. Pomembno je tudi, da preberete poglavje o pristojnih sodiščih, saj vam bodo te informacije prišle prav v primeru sporov s potrošniki.

## Posebna obravnava prodaje, ki je usmerjena k tujim potrošnikom

EU pravo<sup>12</sup> za primere, ko usmerjate svoje poslovne aktivnosti k potrošnikom v drugih državah članicah EU, določa, da se za tovrstne pogodbe uporablja pravo države, v kateri potrošnik prebiva. Tudi če sta obe stranki izbrali drugo pravo, tuj potrošnik ne sme biti prikrajšan za zaščito, ki mu jo nudi domača zakonodaja v državi, kjer prebiva.

Če je torej vaša spletna stran namenjena potrošnikom v državi članici, ki je skladno s členom 6(7) Direktive o pravicah potrošnikov uzakonila obvezen jezik predpogodbenih informacij, morate te informacije

potrošnikom zagotoviti v jeziku, ki jih ta država članica zahteva (glej Prilogo 1). Tudi ko oglašujete ali ponujate blago ali storitve v drugih državah članicah, morate spoštovati standard varstva potrošnikov v ciljnih državah članicah.

## Kdaj šteje, da svoje poslovne aktivnosti usmerjate k potrošnikom v drugi državi?

Evropsko sodišče je vzpostavilo določene kriterije za presojo, ali so vaše tržne aktivnosti usmerjene v določeno tujo državo članico.

Ti kriteriji vključujejo npr. uporabo jezika ali valut, ki so drugačne od tistih, ki se uporabljajo v državi članici, kjer poslujete, navedba telefonskih števil z mednarodnimi klicnimi kodami, uporaba tujega imena spletne domene itd.<sup>13</sup>

Če ne usmerjate svoje dejavnosti v druge države članice, a do vas pristopi potrošnik iz druge države članice EU na lastno pobudo, potem se uporabi vaše nacionalno pravo.

## Kaj to za vas pomeni v praksi?

### Katero pravo se bo uporabilo pri vaših čezmejnih pogodbah?

Na prvi pogled za majhnega prodajalca izgleda zapleteno spoštovati zakonodajo različnih potrošnikov v različnih državah članicah. Morda to nekatere prodajalce celo odvrne od čezmejnega ponujanja izdelkov in storitev. V praksi pa je to sicer nekoliko manj zapleteno:

1. EU zakonodaja, kot vam jo predstavljamo v Consumer Law Ready modulih, enako ureja velik

<sup>12</sup> T.i. Uredba 593/2008 "Rim I".

<sup>13</sup> Za več podrobnosti si oglejte združena primera C 585/08 in C 144/09 Peter Pammer in Hotel Alpenhof GesmbH.

del pravil v zvezi z zaščito potrošnikov. Ta pravila so enaka na celotnem območju EU.

2. Tudi kjer so v določenih elementih razlike med državami članicami, to ne pomeni, da ne smete oblikovati pogodb s potrošniki skladno s svojo zakonodajo; kot pojasnjeno zgoraj, se lahko s potrošnikom dogovorite glede uporabe prava, v tem primeru pa morate spoštovati le obvezne določbe v zvezi z zaščito potrošnikov v državi članici, kjer ta prebiva.
3. V praksi bodo obvezne določbe druge države članice prišle v poštev le, če so ta pravila za potrošnika bolj ugodna od tistih, za uporabo katerih ste se dogovorili s potrošnikom. To npr. velja v primeru, ko je obdobje zakonskega jamstva v državi potrošnikovega prebivališča daljše od tistega, ki ga predvideva vaše nacionalno pravo.
4. Zahvaljujoč ConsumerLaw Ready izobraževanju boste vnaprej vedeli tudi, katere dodatne zahteve pridejo v poštev v drugih državah članicah, v katere želite usmerjati svoje poslovne aktivnosti.
5. Vprašanje o uporabi pravi bo dejansko prišlo v poštev le, če bo prišlo do spora s potrošnikom. Številne nesporazume namreč lahko razrešite že na miren način oz. v okviru vašega internega pritožbenega postopka.

## Katero sodišče je pristojno, če pride do spora v zvezi s čezmejno pogodbo?

Če s svojimi ponudbami usmerjate svojo dejavnost k potrošnikom v drugih EU državah in pri tovrstnih pogodbah pride do spora, morate vedeti, da bo sodišče, pristojno za odločanje v tem sporu, vedno sodišče v državi članici, kjer potrošnik prebiva. Potrošnika ne morete tožiti pred sodiščem druge države, če takšno možnost določite v vaših splošnih pogodbenih pogojih, pa tvegate visoko kazen. Nasprotno pa ima potrošnik možnost, da vas toži tudi pred vašim domačim sodiščem. Pri čezmejnih sporih je

EU vzpostavila platformo za spletno reševanje sporov z namenom lažje uporabe sistemov za izvensodno reševanje sporov v različnih državah članicah<sup>14</sup>.

**Primer:** če ste slovenski prodajalec, ki ima sedež v Ljubljani in prodajate svoje izdelke belgijskim potrošnikom, v svojih splošnih pogojih ne smete določiti, da bo v primeru spora edino pristojno sodišče za rešitev spora sodišče v Ljubljani.

---

<sup>14</sup> Glej Modul 5 v tem priročniku.

## Kontrolni seznam za prodajalce:

**Da boste na varni strani, vedno preverite:**

1. če za vrsto pogodbe, ki jo sklepate s potrošnikom, obstoji pravica potrošnika do odstopa od pogodbe;
2. če ste potrošnika pravočasno in jasno obvestili o njegovi pravici do odstopa od pogodbe;
3. če ste potrošnika pravočasno in jasno obvestili, da mora v primeru odstopa od pogodbe sam nositi stroške vračila izdelka nazaj k prodajalcu;
4. če ste potrošniku zagotovili vzorčni obrazec za odstop od pogodbe;
5. če ste v primeru potrošnikovega odstopa od pogodbe izpolnili vse obveznosti, posebej tiste, povezane z vračilom denarja potrošniku.

# Priloge



## Priloga 1 – vzorčni obrazec za odstop od pogodbe kot ga določa Aneks IB Direktive o pravicah potrošnikov

(ta obrazec izpolnite in pošljite samo, če želite odstopiti od pogodbe)

- [tukaj trgovec vstavi svoje ime, fizični naslov ter po možnosti številko telefaksa in elektronski naslov]:
- Obveščam/Obveščamo (\*) vas, da odstopam/odstopamo (\*) od pogodbe za prodajo naslednjega blaga (\*)/za zagotovitev naslednje storitve (\*)
- Naročeno dne (\*)/prejeto dne (\*)
- Ime potrošnika(-ov)
- Naslov potrošnika(-ov)
- Podpis potrošnika(-ov) (samo če se obrazec pošlje na papirju)
- Datum

(\*) po potrebi črtajte

### IZJAVA O OMEJITVI ODGOVORNOSTI:

Ta dokument je pripravljen za Evropsko komisijo, a odraža mnenja avtorjev in ne Komisija ne avtorji ne morejo biti odgovorni za kakršnokoli uporabo informacij, vključenih v dokumentu.

Ta dokument ni pravno zavezujoč in ne predstavlja uradne razlage EU ali nacionalnega prava, prav tako ne zagotavlja podrobnih ali popolnih pravnih nasvetov. Ni namenjen nadomestitvi strokovnih pravnih nasvetov v zvezi s posameznimi vprašanji. Bralci naj se zavedajo tudi, da je na ravni EU in na nacionalni ravni v obravnavi nekaj predlogov novih aktov. Papirne verzije modulov naj zaradi morebitnih naknadnih sprememb preverijo na spletnem mestu [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).





*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

