

# Modul 1

## Predpogodbene dolžnosti informiranja

Januar 2018

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

## Kazalo

|   |    |
|---|----|
| Uvod.....   | 4  |
| Kaj je evropsko potrošniško pravo? .....  | 7  |
| Ali lahko izključim ali omejim uporabo potrošniškega prava?.....  | 7  |
| Je vsakdo, ki kupuje od mene, potrošnik? .....  | 7  |
| Kaj se zgodi v primerih transakcij z dvojnim namenom? .....   | 8  |
| Kaj je potrošniška pogodba?.....  | 8  |
| Katere so predpogodbene dolžnosti informiranja? .....   | 9  |
| Ali za katere izmed potrošniških pogodb veljajo izjeme od predpogodbenih dolžnosti informiranja, kot jih določa<br>Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov? ..... | 10 |
| Katere predpogodbene dolžnosti informiranja veljajo za potrošniške pogodbe, sklenjene v moji prodajalni (poslovnem<br>prostoru)? .....                                | 11 |
| Katere predpogodbene dolžnosti informiranja veljajo za potrošniške pogodbe, sklenjene na daljavo ali izven poslovnih<br>prostorov? .....                              | 13 |
| Kako moram predstaviti predpogodbene in pogodbene informacije? .....  | 15 |
| V katerem jeziku morajo biti te predpogodbene informacije predstavljene? .....  | 17 |
| Je pri pogodbah, sklenjenih izven poslovnih prostorov dovolj, da te informacije potrošniku predstavim zgolj ustno? ....   | 17 |
| Ali moram te predpogodbene informacije predstaviti na različne načine glede na to, kateri potrošniki so moja ciljna<br>skupina? .....                                 | 17 |
| Čezmejno poslovanje: kaj se zgodi, ko ponujam moje izdelke ali storitve potrošnikom izven moje države? .....  | 18 |
| Kaj to za vas pomeni v praksi? .....  | 18 |
| Katera zakonodaja se bo uporabila pri vaših čezmejnih pogodbah? .....   | 18 |
| Katero sodišče je pristojno v primeru čezmejnih pogodb? .....   | 19 |
| Kakšne so posledice, če ne izpolnite predpogodbenih dolžnosti informiranja? .....   | 19 |

“Če mi trgovci jasno in popolno predstavijo informacije, bolj zaupam njim in trgu”

**Potrošnik**

“Jasne in popolne informacije pred nakupom mi pomagajo sprejemati smiselne odločitve o tem, ali določen izdelek res želim ali ne”

**Potrošnik**

“Če vsi trgovci izpolnjujejo svoje predpogodbene dolžnosti informiranja, to zagotavlja poštene in enake konkurenčne pogoje na trgu”

**MSP**

## 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 nepošteno poslovne prakse in nepošteno 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 1 v priročniku je namenjen spoznavanju predpogodbenih informacij, ki jih morate kot ponudnik razkriti, preden sklenete pogodbo s potrošnikom. Opisuje katere informacije, kako in kdaj jih morate zagotoviti in ponuja nasvete, kako enostavneje zadostite zakonskim zahtevam.

Modul predstavlja predpogodbene dolžnosti informiranja, kot jih določa Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov, ki je bila prenesena v nacionalne pravne rede držav članic. Za poglobljene informacije o določbah Direktive o pravicah potrošnikov si lahko ogledate [Smernice Evropske komisije](#)<sup>1</sup>, ki so na voljo v vseh jezikih Evropske Unije.

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 1



## Kaj je evropsko potrošniško pravo?

Evropsko potrošniško pravo sestavljajo različne vrste pravil.

Ukvarja se s poštenostjo poslovnih praks, poštenostjo pogodbenih pogojev, predpogodbenimi dolžnostmi informiranja, pravicami potrošnika do odstopa od pogodbe in drugimi pravili za zaščito potrošnikov, ki so specifična za posamezne vrste potrošniških pogodb (npr. pogodbe izven poslovnih prostorov, pogodbe, sklenjene na daljavo, npr. preko spleta) in/ali za določene sektorje značilne pogodbe (npr. o potrošniških kreditih, paketnih potovanjih, časovnem zakupu itd.).

Spoštovanje celotne potrošniške zakonodaje morda na prvi pogled zgleda zapleteno. S tem priročnikom imate v rokah vse, kar potrebujete, da boste poslovali skladno z zakonodajo. Odvisno od vašega področja poslovanja pa se morate seznaniti tudi z ustreznimi obveznostmi za posamezno področje. Kot navedeno zgoraj, tovrstne informacije lahko najdete na [Bazi potrošniškega prava](https://e-justice.europa.eu/home.do)<sup>4</sup> in na [Tvoja Evropa - podjetniki](https://europa.eu/youreurope/business/index_sl.htm)<sup>5</sup>.

## Ali lahko izključim ali omejim uporabo potrošniškega prava?

Ne vi ne kdo drug ne morete nikoli izključiti ali omejiti uporabe potrošniškega prava.

V nasprotju z zakonom je npr. določba splošnih pogojev, ki izključuje ali omejuje uporabo potrošniškega prava, npr. "Za to pogodbo se ne uporabljajo določbe potrošniškega prava, ampak določbe splošnega pogodbenega prava".

Takšno določilo nima pravnega učinka in potrošnika ne zavezuje; v določenih okoliščinah pa predstavlja tudi nepošteno poslovno prakso<sup>6</sup>.

## Je vsakdo, ki kupuje od mene, potrošnik?

Evropsko potrošniško pravo vas zavezuje vedno, ko ponujate svoje blago (izdelke, storitve, digitalne vsebine) "potrošnikom" v katerikoli državi članici. Zato je opredelitev "potrošnika" zelo pomembna.

Potrošnik je vsaka fizična oseba, ki od vas kupuje blago za osebno uporabo in ne v poslovne namene.

**Primer:** Potrošnik je oseba, ki blago ali storitve, ki jih ponujate, uporabi zase, npr. par, ki kupi krožnike in pribor za njun dom, ali čiščenje stanovanja starejši osebi.



Potrošnik je lahko le fizična oseba. Pravne osebe, npr. podjetja ali združenja, ne morejo biti potrošniki. Ne glede na to tudi nekatere pravne osebe v določenih državah članicah uživajo podobno zaščito kot

<sup>6</sup> Več o tem v Modulu 4 o nepoštenih poslovnih praksah in nepoštenih pogodbenih pogojih.

<sup>4</sup> Povezava: <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>5</sup> Povezava: [https://europa.eu/youreurope/business/index\\_sl.htm](https://europa.eu/youreurope/business/index_sl.htm)

potrošniki, ker so te države tudi nanje razširile uporabo pravil potrošniškega prava. Slovenije ni med njimi. Države članice pa ne morejo spreminjati definicije potrošnika, saj je ta na evropski ravni polno harmonizirana.

Če nekdo kupuje blago za poslovne namene, npr. za nadaljnjo prodajo v prodajni verigi, pravila potrošniškega prava ne veljajo.

**Primer:** oseba, ki kupi krožnike in pribor za restavracijo, ki jo vodi, ni potrošnik; zato se potrošniško pravo ne more uporabiti. Enako, če vaše podjetje zagotavlja storitve čiščenja drugemu podjetju, potrošniško pravo ne velja. V teh primerih pridejo v poštev druga evropska/nacionalna pravna pravila.

V nekaterih državah je uporaba davčne številke dober indikator, da kupec ne nastopa kot potrošnik.

## Kaj se zgodi v primerih transakcij z dvojnim namenom?

Morda se sprašujete, kaj se zgodi v primerih, ko nekdo kupi izdelek za svojo osebno in poslovno rabo hkrati.

**Primer 1:** odvetnik kupi računalnik za pisanje sporočil svoji družini, ki pa ga bo uporabljal tudi za pisanje dokumentov za svoje stranke.



**Primer 2:** nekdo popravi streho na stavbi; v hiši sicer živi s svojo družino, a del stavbe uporablja kot trgovino za prodajo oblačil.



Se v takšnih primerih, ko ima pogodba tako potrošniško kot poslovno dimenzijo, uporabi potrošniško pravo?

Tovrstne pogodbe imenujemo “pogodbe z dvojnim namenom”: blago ali storitev ima dvojni namen. V takšnih primerih je potrebno preveriti, kateri namen v pogodbi prevladuje. Z drugimi besedami, ugotoviti je potrebno, ali bo odvetnik računalnik uporabljal več za pisanje sporočil družini, ali za delo za svoje stranke. Podobno je tudi vprašanje, ali je omenjena stavba bolj družinski dom ali trgovina z oblačili.

**Primer:** če se računalnik 20% časa uporablja za delo s strankami in 80% časa za osebna sporočila, takšna pogodba sodi med potrošniške pogodbe.

## Kaj je potrošniška pogodba?

Potrošniška pogodba je vsaka pogodba, ki jo prodajalec sklene s potrošnikom, ne glede na to, na kakšen način je sklenjena (npr. preko spleta, preko telefona ali v trgovini) in ne glede na to kaj je predmet pogodbe (blago, storitve, digitalna vsebina...).

Takšna pogodba je npr. pogodba za nakup knjige sklenjena s potrošnikom preko spleta.

Direktiva o pravicah potrošnikov razlikuje med pogodbami, sklenjenimi v poslovnih prostorih (npr. v trgovini), pogodbami, sklenjenimi na daljavo (npr. pogodbe preko spleta ali telefona) in pogodbami, sklenjenimi izven poslovnih prostorov (npr. pri potrošniku doma).



**Pogodbe, sklenjene na daljavo**, so tiste, kjer ni istočasne fizične prisotnosti prodajalca in potrošnika v trenutku sklenitve pogodbe.

Tipični primeri tovrstnih pogodb, sklenjenih na daljavo, so npr. pogodbe, sklenjene po pošti, na spletu, preko telefona ali faksa. Pogodbe na daljavo so prav tako tiste pogodbe, ko potrošnik obišče prodajalno le, da si izdelek ogleda oz. o njem poišče določene informacije, nato pa sklene pogodbo na daljavo. Nasprotno, posel, ki se prične na daljavo (npr. z elektronskim sporočilom, telefonskim klicem potrošnika, da uskladi termin ali naredi rezervacijo), a se pogodba sklene v poslovnih prostorih, ne šteje kot pogodba, sklenjena na daljavo.



**Pogodbe, sklenjene izven poslovnih prostorov**, so tiste, kjer sta prodajalec in potrošnik sicer istočasno fizično prisotna, a ne v poslovnih prostorih prodajalca. Poslovni prostori so npr. trgovine, stojnice, itd., v katerih prodajalec stalno ali običajno opravlja posel. Poslovni prostori so tudi tisti, ki jih prodajalec uporablja sezonsko (npr. prodajalna sladoleda na plaži poleti). Običajno so pogodbe izven poslovnih prostorov sklenjene pri potrošniku doma ali na njegovem delovnem mestu ali na izletu, ki ga organizira prodajalec.



Pri pogodbah, sklenjenih v poslovnih prostorih prodajalca, države članice lahko predpišejo dodatne obveznosti predpogodbenega informiranja poleg tistih, ki jih določa Direktiva o pravicah potrošnikov<sup>7</sup>. Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo in izven poslovnih prostorov pa, nasprotno, države članice ne smejo dodajati drugih obveznosti glede predpogodbenega informiranja kot tistih, ki jih določa Direktiva o pravicah potrošnikov. Če torej želite ponujati blago ali storitve potrošnikom v različnih državah članicah, lahko to na spletni strani storite tako, da pravilno prevedete v vse relevantne jezike predpogodbene informacije, ki so enake za vse države članice.

## Katere so predpogodbene dolžnosti informiranja?

Predpogodbene informacije so različni podatki, ki jih je zakonodajalec prepoznal kot pomembne za to, da potrošnik sprejme informirano odločitev, preden sklene pogodbo. Direktiva 2011/83/EU natančno določa vse podatke, ki jih mora prodajalec razkriti, preden potrošnik sklene pogodbo v poslovnih prostorih, na daljavo ali izven poslovnih prostorov.

Pomembno je, da veste, da morate kot prodajalec ravnati vestno in razkriti vse podatke, ki jih povprečni potrošnik potrebuje za informirano odločitev, že v fazah

<sup>7</sup> Glej prilogo 1.

pred predpogodbeno fazo, npr. pri oglaševanju izdelkov in storitev. Če tega ne storite, je to lahko zavajajoča poslovna praksa, ki šteje kot nepoštena<sup>8</sup>.

## **Ali za katere izmed potrošniških pogodb veljajo izjeme od predpogodbenih dolžnosti informiranja, kot jih določa Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov?**

Da, predpogodbene dolžnosti informiranja, ki jih določa Direktiva o pravicah potrošnikov, ne pridejo v poštev za naslednje pogodbe:

- a) pogodbe o socialnih storitvah, npr. o socialni oskrbi;
- b) pogodbe o zdravstvenih storitvah;
- c) pogodbe o igrah na srečo, vključno z loterijo, igralnicami in drugimi stavami;
- d) pogodbe o finančnih storitvah, npr. o potrošniških kreditih;
- e) pogodbe za izgradnjo, pridobitev ali prenos nepremičnine ali pravic na nepremičnini;
- f) pogodbe za izgradnjo novih stavb, bistveno spremembo namembnosti obstoječih stavb in najem stanovanjskega objekta za bivalne namene;
- g) pogodbe o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih;
- h) pogodbe o časovnem zakupu, dolgoročnih počitniških proizvodih, nadaljnji prodaji in zamenjavi;
- i) pogodbe, sklenjene v sodelovanju z javnim uslužbencem, ki ga pravo zavezuje k neodvisnosti in nepristranskosti ter ki z

izčrpnimi pravnimi informacijami zagotovi, da potrošnik pogodbo sklene le na podlagi temeljitega premisleka o pravnih posledicah in ob seznanjenosti z njenim pravnim obsegom;

- j) pogodbe za dobavo živil, pijač ali drugega blaga, ki je namenjeno tekoči potrošnji v gospodinjstvu in ki ga trgovec pogosto ali redno fizično dostavlja na potrošnikov dom, prebivališče ali delovno mesto;
- k) pogodbe za storitve potniškega prevoza;
- l) pogodbe, ki so sklenjene z uporabo prodajnih avtomatov ali v trgovskih lokalih, opremljenih z avtomati;
- m) pogodbe, ki so sklenjene s telekomunikacijskimi operaterji prek javnih telefonskih govorilnic za njihovo uporabo ali za uporabo ene same povezave, ki jo potrošnik vzpostavi po telefonu, internetu ali telefaksu.

Za te pogodbe pa velikokrat obstaja obveznost predpogodbenega informiranja v okviru drugih evropskih ali nacionalnih predpisov. To npr. velja za pogodbe o potrošniškem kreditiranju.

Skladno z določbami Direktive o varstvu potrošnikov so nekatere države članice sprejele nacionalna pravila, ki določajo izjemo od obveznosti predpogodbenega informiranja za "pogodbe majhnih vrednosti": to so npr. storile Avstrija, Belgija, Ciper, Danska, Estonija, Finska, Nemčija, Grčija, Irska, Italija, Latvija, Litva, Luksemburg, Malta, Nizozemska, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovenija, Švedska in Velika Britanija.

Podrobnejše informacije o teh posebnostih najdete v Prilogi 1.

<sup>8</sup> Več o tem v modulu 4 o nepoštenih poslovnih praksah in nepoštenih pogodbenih pogojih

## Katere predpogodbene dolžnosti informiranja veljajo za potrošniške pogodbe, sklenjene v moji prodajalni (poslovnem prostoru)?

Direktiva o pravicah potrošnikov za področje EU določa 8 ključnih sklopov informacij, ki jih morate jasno predstaviti potrošniku, preden z vami sklenejo pogodbo o dobavi blaga/storitev v poslovnem prostoru, če te informacije niso razvidne že iz okoliščin, v katerih poslujete. Te informacije so:

1. **Glavne značilnosti** blaga ali storitev, ki jih ponujate: vsi podatki o ključnih značilnostih izdelka, ki je naprodaj.

**Primer:** na jakni, ki jo prodajate, označite, da gre za jakno iz usnja.

**Primer:** označite značilnosti telefona, ki ga prodajate: ima 64KB spomina.

Pomembno je, da je nosilec podatkov, na katerem predstavite te informacije, enostavno berljiv in razumljiv povprečnemu potrošniku. To je lahko npr. elektronsko sporočilo ali list papirja.

2. **Vaša identiteta**, npr. ime podjetja, naslov, kjer ste registrirani in telefonska številka vašega podjetja. Naslov trgovine ali restavracije sodi med tiste podatke, ki so razvidni iz okoliščin, v katerih poslujete, ko potrošnik z vami sklene pogodbo v teh poslovnih prostorih.

3. **Končna cena** blaga ali storitev, ki jih ponujate. To pomeni, da mora biti cena popolna, vključno z morebitnimi davki, dostavnimi ali poštnimi stroški. Če cene ni mogoče izračunati vnaprej, morate pojasniti način, na katerega bo cena izračunana.

**Primer:** če je končna cena odvisna od kupljene količine, morate označiti ceno na liter/kilogram.

4. Vse informacije v zvezi s **plačilom, dostavo in zmogljivostjo** izdelka, časom, v katerem bo blago dostavljeno oz. storitev izvedena in **postopek o upravljanju s pritožbami**.

**Primer:** obvestite potrošnika, preko katere dostavne službe bo izdelek dostavljen in da bo dostava opravljena v roku 15 delovnih dni. Prav tako ga obvestite, kaj mora storiti, če bi se želel pritožiti in kam naslovi svojo pritožbo.

5. Obstoj **zakonskega jamstva** za skladnost blaga, obstoj in pogoji poprodajnih storitev in komercialnih garancij.

Skladno z EU pravom je potrebno razlikovati med zakonskim jamstvom in komercialno garancijo. Zakonsko jamstvo je obvezno po zakonu, in sicer na podlagi Direktive 1999/44/EC o prodaji potrošniškega blaga, ki je prenesena v pravne rede držav članic. V EU zakonsko jamstvo za potrošniško blago traja najmanj 2 leti in določa brezplačna pravna sredstva v primeru napake na blagu, ki je obstajala že ob nakupu. V Sloveniji se to jamstvo imenuje stvarna napaka. Komercialna garancija je lahko pridružena zakonskemu jamstvu in jo ponudi prodajalec ali proizvajalec, lahko brezplačno ali proti plačilu.

**Primer:** komercialna garancija, ki ponuja možnosti, povezane z delovanjem likalnika, za obdobje 5 let, namesto le 2 let, ki jih pokriva zakonsko jamstvo, in ki krije več kot samo napake, ki so obstajale že v času nakupa.

Prodajalec ima dolžnost, da potrošnika seznani z obstojem zakonskega jamstva. Če ponujate poprodajne storitve, morate seznani potrošnika

tudi z obstojem le-teh in s koristmi, ki jih prinašajo<sup>9</sup>. V tem kontekstu bodite pozorni, da po Direktivi o pravicah potrošnikov strošek morebitnega klica na klicni center ne sme presegati stroškov lokalnega telefonskega klica, če je klic povezan z vprašanji obstoječe pogodbe.

## 6. Trajanje pogodbe.

**Primer:** Če ste lastnik lokalne telovadnice, morate pojasniti, ali je članstvo časovno omejeno in ali se avtomatično podaljšuje. Če npr. zahtevate, da vas mora potrošnik obvestiti o odstopu od pogodbe 15 dni vnaprej, mora biti o tem obveščen že preden pogodbo sploh sklene.

## 7. Funkcionalnost digitalne vsebine, vključno z morebitnimi zaščitnimi tehničnimi ukrepi, če so potrebni. To pomeni, da morate potrošniku v celoti pojasniti, kako digitalna vsebina deluje v praksi, posebej če pridejo v poštev določene tehnične omejitve.

**Primer:** navesti morate, ali se določena programska oprema lahko uporablja samo preko spleta ali tudi brez povezave; označite, ali je uporaba geografsko omejena na npr. samo eno državo.

## 8. Skladnost digitalne vsebine s strojno in programsko opremo, če obstojijo kakršnekoli omejitve v zvezi s tem.

**Primer:** obvestite potrošnika, da digitalna vsebina, ki jo ponujate, deluje le na Macintosh operacijskih sistemih na Apple računalnikih.

Glede na to, da je večina transakcij "v poslovnih prostorih" lokalne narave, pri teh pogodbah Direktiva o pravicah potrošnikov dovoljuje državam članicam, da

uvedejo dodatne obveznosti glede predpogodbenega informiranja, poleg obveznosti, navedenih zgoraj. Če želite odpirati poslovalnice v drugih državah članicah, zato najprej preverite, ali so v posamezni državi članici morda dodatne zahteve v zvezi s predpogodbenim informiranjem.

Ureditev predpogodbenega informiranja v nacionalni ureditvi je predstavljena spodaj, sicer pa podrobnejši pregled regulatornih izbir, ki so jih sprejele države članice, najdete v Prilogi 1<sup>10</sup>.

## Predpogodbeno informiranje v nacionalni zakonodaji v Sloveniji

Predpogodbeno informiranje v Sloveniji ureja Zakon o varstvu potrošnikov. Skladno z Direktivo o pravicah potrošnikov ZVPot v 25.b členu določa informacije, s katerimi morate seznaniti potrošnika, nabor katerih je enak kot jih določa Direktiva.

Te obveznosti pa ne veljajo za pogodbe, ki vključujejo vsakodnevne transakcije in se izpolnijo nemudoma ob sklenitvi.

<sup>10</sup> Lahko si ogledate tudi dejanska obvestila, ki so jih posredovale države članice v zvezi z regulatornimi izbirami po 29. členu Direktive 2011/83/EC o pravicah potrošnikov. Povezava: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

<sup>9</sup> Glej Modul 3 o prodaji potrošnikom, ki opisuje obveznosti, ki jih ima prodajalec v primeru napak na blagu.

## Katere predpogodbene dolžnosti informiranja veljajo za potrošniške pogodbe, sklenjene na daljavo ali izven poslovnih prostorov?

Direktiva o pravicah potrošnikov je polno harmonizirala seznam predpogodbenih informacij, ki jih morate razkriti potrošnikom, če z njimi sklepate pogodbe na daljavo (npr. preko spleta ali po telefonu) in/ali izven poslovnih prostorov, npr. na potrošnikovem domu. To pomeni da v primerih prodaje preko teh kanalov države članice ne smejo več predpisati dodatnih obveznosti izven seznama, kot ga določa Direktiva.

Ta seznam vključuje 8 ključnih sklopov informacij, ki jih morate navesti, če prodajate v poslovnih prostorih, in nekatere dodatne informacije, ki se nanašajo na naravo transakcije in dejstvo, da imajo potrošniki v primeru (skoraj) vseh pogodb, sklenjenih na daljavo ali izven poslovnih prostorov pravico do odstopa od pogodbe v 14 dneh<sup>11</sup>. Zagotavljanje teh polno harmoniziranih predpogodbenih informacij lajša dostop do potrošnikov v vseh državah članicah. Seznam dodatnih informacij, poleg že navedenih osmih sklopov, vključuje še:

1. Poleg razkritja vaše identitete in geografske lokacije, kjer poslujete, morate pri pogodbah na daljavo ali izven poslovnih prostorov potrošnike seznaniti s telefonsko številko in elektronskim naslovom, da potrošniki lahko hitro in učinkovito stopijo v kontakt z vami. Če delujete v imenu drugega ponudnika, morate zagotoviti tudi podatke o njegovi geografski lokaciji in identiteti.
2. V primeru, da je naslov, kjer je podjetje registrirano, drugačen kot naslov, kamor lahko potrošnik pošlje morebitne pritožbe, morate navesti

tudi ta naslov (in naslov ponudnika, v imenu katerega poslujete).

3. Če je komunikacija na daljavo povezana z višjimi stroški, kot npr. osnovna lokalna cena telefonskega klica, morate potrošnika obvestiti tudi o strošku uporabe sredstva za komuniciranje na daljavo. Ko je pogodba sklenjena, pa morate biti pozorni na to, da skladno z Direktivo o pravicah potrošnikov klic na kontaktno številko za vprašanja potrošnikov ne sme presegati osnovne cene lokalnega telefonskega klica.
4. Če ste podpisnik kodeksa ali podobnega akta, morate potrošnika obvestiti tudi o obstoju takšnega akta in mu omogočiti dostop do takšnega akta.

**Primer:** Če ste npr. podpisnik ICCG kodeksa oglaševanja in tržnih komunikacij, morate o tem obvestiti potrošnika in ponuditi povezavo do besedila kodeksa.

5. Če pogodba potrošnika zavezuje za določeno minimalno časovno obdobje, morate potrošnika o tem, koliko časa bo s pogodbo zavezan, obvestiti pred sklenitvijo pogodbe.

**Primer:** potrošnike morate obvestiti o minimalnem številu mesecev, ko morajo biti člani v vaši telovadnici, zato da zanje pride v poštev ponujena letna cena.

6. Če mora potrošnik skladno s pogodbo plačati ali zagotoviti polog ali drugo finančno garancijo, morate potrošnika o teh pogojih in okoliščinah obvestiti.

**Primer:** potrošnike morate vnaprej obvestiti, da morajo plačati polog za hotelsko sobo, ki so jo rezervirali preko spleta, prav tako tudi, kakšni so pogoji, da morda lahko ta polog dobijo vrnjen.

<sup>11</sup> Glej Modul 2 o pravici potrošnika do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali izven poslovnih prostorov.



7. Če to pride v poštev, morate potrošnike obvestiti tudi o možnosti izvensodnega reševanja sporov za reševanje morebitnih težav, ki jih ima potrošnik z vami. To je npr. omogočeno preko platforme za spletno reševanje sporov (SRS), ki je orodje, preko katerega potrošnik lahko vloži pritožbo posameznemu organu za izvensodno reševanje sporov (ARS)<sup>12</sup>.

Če potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe ali je ta omejena<sup>13</sup>, morate o tem obvestiti potrošnika, enako tudi, če obstajajo okoliščine, v katerih to pravico izgubi. Če, nasprotno, za konkretno pogodbo velja pravica do odstopa od pogodbe, morate potrošnika sezniniti z naslednjim:

- a) pogojih, roku in postopku za odstop od pogodbe v obliki kot jo predpisuje zakon<sup>14</sup>;
- b) ali bo moral nositi stroške pošiljanja blaga nazaj v primeru odstopa od pogodbe, oz. če zaradi narave blaga pošiljanje po pošti ni mogoče, kakšen bo strošek vračila blaga.

**Primer:** če je potrošnik od vas kupil hladilnik ali pralni stroj (izdelki, ki se ponavadi dostavljajo na drug način, ne preko pošte), morate navesti enega dostavljalca (npr. tistega, ki je potrošniku dostavil izdelek) in eno ceno za vračilo izdelka, ali vsaj razumno oceno najvišjega stroška vračila<sup>15</sup>; in

- c) če potrošnik odstopi od pogodbe po tem, ko je izrecno zahteval, da se storitev prične izvajati

tekom obdobja, ko je odstop od pogodbe še možen, ga morate obvestiti tudi, da bo dolžnik plačati sorazmeren del izvedenih storitev, ki ste mu jih zagotovili.

**Primer:** Če potrošnik z vami sklene pogodbo glede mobilne telefonije in se storitev začne zagotavljati takoj, nato pa potrošnik po recimo 10 dneh od sklenitve pogodbe odstopi od pogodbe, mora biti seznanjen, da bo moral plačati tretjino mesečno naročnine in strošek morebitnih dodatnih storitev, ki jih je koristil do tedaj.

**Pomembno je vedeti, da je predpogodbena dolžnost informiranja v določenih primerih poenostavljena.** Sredstva komuniciranja na daljavo običajno omogočajo le omejen prostor ali čas za prikaz informacij. V teh primerih morate potrošnika pred sklenitvijo pogodbe sezniniti z najpomembnejšimi podatki, npr.:

1. vašo identiteto
2. ključnimi značilnostmi izdelka, ki ga ponujate
3. končno ceno
4. podatke o pravici do odstopa o pogodbe
5. trajanje pogodbe, ali v primeru pogodb za nedoločen čas, pogoje za prekinitvev pogodbe

Vse ostale informacije, ki jih morate zagotoviti potrošniku, pa morate dati potrošniku na primeren način (npr. v PDF dokumentu) po zaključenem naročilu.

Pri pogodbah, sklenjenih preko spleta, mora prodajalec, preden potrošnik odda naročilo in sprejme plačilo, potrošnika obvestiti na jasn in razumljiv način o naslednjem:

1. ključne značilnosti izdelka;
2. končna cena izdelka;
3. trajanje pogodbe, ali v primeru pogodb za nedoločen čas, pogoje za prekinitvev pogodbe;

<sup>12</sup> Za več podrobnosti gled Modul 5.

<sup>13</sup> 16. člen Direktive o pravicah potrošnikov načteva tipe pogodb, za katere pravica do odstopa ne velja. Oglejte si Modul 2 o pravici do odstopa in Smernice o Direktivi o pravicah potrošnikov DG JUST

([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)) za več podrobnosti.

<sup>14</sup> Glej Modul 2 za več informacij.

<sup>15</sup> Glej Smernice o Direktivi o pravicah potrošnikov DG JUST, poglavje 6.2.

4. če pogodba potrošnika zavezuje za določen čas, kakšna je dolžina tega obdobja.

Prodajalec mora zagotoviti, da potrošnik pri spletnem naročanju izrecno sprejme, da naročilo vključuje tudi obveznost plačila. Če se pogodba sklene preko gumba ali podobne funkcije, mora biti ta izrecno označena z besedami "plačaj", "kupi", "potrdi nakup", "naročilo z obveznostjo plačila" ali podobno formulacijo, iz katere je razvidno, da je potrošnik ob naročilu zavezan k plačilu.

Člen 7(4) o poenostavljeni obveznosti predpogodbene informiranja se uporablja na Irskem, Nizozemskem, Portugalskem, v Sloveniji in Španiji, ne pa tudi v drugih državah članicah. Belgija si je to pravico pridržala, a je še ni prenesla v nacionalno zakonodajo <sup>16</sup> (Glej Prilogo 1 za več informacij).

## Kako moram predstaviti predpogodbene in pogodbene informacije?

Besedilo z zahtevanimi informacijami mora biti enostavno berljivo in razumljivo povprečnemu potrošniku. Informacije morajo biti podane na jasen, natančen in razumljiv način.

### Kaj to pomeni v praksi?

Ali so informacije predstavljene na pravilen način, se ocenjuje od primera do primera. Dajemo pa vam nekaj praktičnih nasvetov, kako to bolje doseči:

- uporabite pisavo, ki jo je lahko brati in ki je dovolj velika (npr. primerljiva Times New Roman 12)
- zagotovite, da so črke jasno ločene od ozadja (npr. črno na belem, ne pa npr. svetlo rumeno na belem)
- 

- med stavki in odstavki naj bo dovolj prostora
- oblikujte jasno in razumljivo besedilo

## Enostavna rešitev

Če dvomite v razumljivost vaših informacij, vprašajte katero izmed oseb v vaši bližini (družina, prijatelji, kolegi itd.) za odkrito mnenje o tem, ali je besedilo jasno, berljivo in razumljivo.

<sup>16</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

| Ni dovoljeno  | Dovoljeno   |
|---|---|
| "Imate dve leti zakonskega jamstva za skladnost"  | "Naš naslov je Ljubljanska ulica 21, 1000 Ljubljana, Slovenija"   |
| "V primeru spora se uporablja francosko pravo"  | "Izdelek, ki ste ga kupili, lahko v 14. (štirinajstih) dnevih po sklenitvi pogodbe brezplačno vrnete"   |
| <u><a href="mailto:vašopritožbolahkonaslovitenaslužbozapritožbe@mail.si">vašopritožbolahkonaslovitenaslužbozapritožbe@mail.si</a></u> | "Za katerikoli izdelek, ki ga kupite pri nas, imate dvoletno jamstvo za skladnost blaga, v tem obdobju pa imate na voljo več pravic, če se izkaže, da vaš izdelek ni skladen s sklenjeno pogodbo" |
| 本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金   |   |

## V katerem jeziku morajo biti te predpogodbene informacije predstavljene?

Vsaka država članica se lahko odloči, da regulira tudi jezik, v katerem morajo biti informacije predstavljene potrošniku. Kot je navedeno v Prilogi 1, se je več kot polovica držav članic odločila za to izbiro (Bolgarija, Hrvaška, Ciper, Češka, Danska, Estonija, Francija, Italija, Litva, Malta, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovenija, Španija). V večini primerov je to uradni jezik države članice, v Sloveniji torej slovenski jezik.

To je zelo pomembno. Če namreč informacije zagotovite v drugem jeziku od zahtevanega, šteje, da teh informacij potrošniku sploh niste predstavili. Če želite preveriti, katere jezike so izbrale posamezne države članice, si oglejte Prilogo 1.

## Je pri pogodbah, sklenjenih izven poslovnih prostorov dovolj, da te informacije potrošniku predstavim zgolj ustno?

Pri pogodbah, sklenjenih izven poslovnih prostorov, ne zadošča, da potrošniku informacije predstavite zgolj ustno. Te informacije mora potrošnik prejeti na papirju.

Informacije lahko potrošniku posredujete tudi na drugem trajnem nosilcu podatkov, če se potrošnik s tem strinja. V izogib nesporazumom vedno hranite pisno dokazilo, da je potrošnik pristal na prejem informacij na drugem trajnem nosilcu podatkov, ne na papirju. Drugi trajni nosilci podatkov so npr. elektronska pošta, USB ključ ali fotografija, to so nosilci podatkov, ki ne morejo biti enostransko spremenjeni s strani prodajalca in ki jih potrošnik lahko shrani. Pomembno je, da so te informacije na trajnem nosilcu podatkov, zato da potrošnik lahko do njih dostopa tudi po nakupu.



Če teh informacij ne zagotovite na način, kot predvideva zakon, bo to imelo enak učinek, kot da potrošnika z zahtevanimi informacijami sploh niste seznanili<sup>17</sup>.

## Ali moram te predpogodbene informacije predstaviti na različne načine glede na to, kateri potrošniki so moja ciljna skupina?

Pravo EU od vas zahteva, da vedno delujete s poklicno skrbnostjo in da ravnate toliko bolj skrbno, če prodajate svoje izdelke ali storitve skupinam potrošnikov, ki so posebej ranljivi zaradi svoje starosti ali drugih omejitev.

Če se posebej osredotočate na skupine ranljivih potrošnikov, morate vedno prilagoditi načine, na katere jim posredujete informacije, njihovim omejitvam. Če gre npr. za starejše osebe, morate prilagoditi velikost pisave. Informacije morajo biti zelo jasne, razumljive in dostopne.

Podobno morate tudi pri slabovidnih osebah uporabiti ustrezne nosilce podatkov in simbole.

<sup>17</sup> Glej poglavje o posledicah kršitev predpogodbenih dolžnosti informiranja.

Če pri poslovanju z ranljivimi skupinami potrošnikov ne ravnate z zadostno poklicno skrbnostjo, lahko to predstavlja nepošteno poslovno prakso<sup>18</sup>.

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

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

EU pravo<sup>19</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 neposredno 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>20</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?

Katera zakonodaja se bo uporabila 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 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

<sup>18</sup> Za več podrobnosti si oglejte Modul 4 o nepoštenih poslovnih praksah in nepoštenih pogodbениh pogojih.

<sup>19</sup> T.i. Uredba 593/2008 "Rim I".

<sup>20</sup> Za več podrobnosti si oglejte združena primera C 585/08 in C 144/09 Peter Pammer in Hotel Alpenhof GesmbH.



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.

V tem modulu smo izpostavili nekatere vidike, glede katerih so države članice sprejele drugačna pravila od tistih, ki jih glede predpogodbenih informacij določa Direktiva o pravicah potrošnikov. Informacije o tem lahko najdete v Prilogi 1 oziroma na spletni strani Evropske komisije <sup>21</sup>. Če želite preveriti, kako so posamezne države članice prenesle Direktivo o pravicah potrošnikov, lahko uporabite tudi [Bazo potrošniškega prava](#) <sup>22</sup> Evropske komisije.

## Katero sodišče je pristojno v primeru čezmejnih pogodb?

Če s svojimi ponodbami 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>23</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.

## Kakšne so posledice, če ne izpolnite predpogodbenih dolžnosti informiranja?

Če potrošnika ne seznanimate z obveznimi predpogodbenimi informacijami, lahko trpite različne posledice.

S tem tvegate, da boste razočarali svoje potrošnike in škodovali svojemu ugledu.

Poleg tega zakonodaja določa posledice, če svojih obveznosti glede predpogodbenega informiranja ne spoštujete. Če npr. potrošnikov ne seznanimate s pravico do odstopa od pogodbe v 14-ih dneh, se ta pravica potrošnika avtomatično podaljša na eno koledarsko leto.

Nenazadnje boste skladno z nacionalnim pravom v primeru kršitev Direktive o pravicah potrošnikov tvegali plačilo denarne kazni.

Prav tako ima potrošnik na voljo razna pogodbeni in nepogodbena pravna sredstva, ki jih lahko uporabi. Potrošnik npr. lahko zahteva prekinitev pogodbe in/ali povračilo škode, ki mu je nastala zaradi pomanjkljivih informacij. Koristno je preveriti, katera pravna sredstva predvideva nacionalna zakonodaja posamezne države članice, v kateri želite poslovati.

<sup>21</sup> Obvestila držav članic:  
[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm);  
Povzetek: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>22</sup> Glej <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>23</sup> Glej Modul 5 v tem priročniku.

# Priloge

## Priloga 1 – Uporaba zakonodajnih izbir po Direktivi o pravicah potrošnikov v državah članicah

Čeprav je Direktiva zasnovana na načelu polne harmonizacije, imajo države članice na voljo nekatere zakonodajne izbire pri implementaciji Direktive skladno z načeli subsidiarnosti, ki dovoljujejo nekaj fleksibilnosti. Naslednji členi Direktive o pravicah potrošnikov ponujajo zakonodajne izbire:

- Člen 3 (4) – da se pravila o pogodbah izven poslovnih prostorov ne uporabljajo, če plačilo potrošnika ne presega 50 evrov;
- Člen 6 (7) – da se lahko določi obvezen jezik predpogodbenih informacij pri pogodbah, sklenjenih na daljavo in izven poslovnih prostorov;
- Člen 6 (8) – da se lahko določi dodatne zahteve glede predpogodbenega informiranja skladno z Direktivo 2016/123/EC in Direktivo 2000/31/EC glede pogodb, sklenjenih na daljavo in izven poslovnih prostorov;
- Člen 7 (4) – da se ne uporabi poenostavljen režim glede predpogodbenega informiranja pri pogodbah o popravilih ali vzdrževanju izven poslovnih prostorov;
- Člen 8 (6) – da se določi posebne formalne zahteve za pogodbe, ki se sklenejo po telefonu; in
- Člen 9 (3) – da se ohrani nacionalna pravila v zvezi s pogodbami izven poslovnih prostorov, da prodajalec ne sme terjati plačila od potrošnika v določenem obdobju po sklenitvi pogodbe.

Sledeče tabele predstavljajo zakonodajne izbire, ki so jih sprejele posamezne države članice (vir: Študija o uporabi Direktive o pravicah potrošnikov – 2011/83/EU

– Končno poročilo [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637))

| Država         | Člen 3(4)   | Člen 6(7)   | Člen 6(8)     | Člen 7(4)  | Člen 8(6)  | Člen 9(3)  |
|----------------|---|---|---------------|--|--|--|
| Avstrija (AT)  | Da; limit 50 EUR                                      | Ni uporabljen                                       | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Da; samo za pogodbe o storitvah  | Ni uporabljen  |
| Belgija (BE)   | Da, 50 EUR, ampak le za pogodbe z dobrodelnim namenom | Ni uporabljen                                       | Ni uporabljen | Pridržana pravica, a ni še uporabljena <sup>25</sup> | Pridržana pravica, a ni še uporabljena <sup>25</sup>                   | Da, 7 dni, a se ne naša na pogodbe, sklenjene izven poslovnih prostorov na predstavah, sejnih in razstavah |
| Bolgarija (BG) | Ni uporabljen   | Da  | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Da   | Ni uporabljen  |
| Hrvaška (HR)   | Ni uporabljen   | Da  | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Ni uporabljen  | Ni uporabljen  |
| Ciper (CY)     | Da; limit 20 EUR                                      | Da  | Da            | Ni uporabljen  | Da   | Ni uporabljen  |
| Češka (CZ)     | Ni uporabljen   | Da  | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Ni uporabljen  | Ni uporabljen  |
| Danska (DK)    | Da, limit 350 DKK (46 EUR)                            | Da; Danski, če je tudi oglaševanje v Danskem jeziku | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Ni uporabljen  | Ni uporabljen  |
| Estonija (EE)  | Da, limit 20 EUR                                      | Da  | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Da. Člen se uporabi le, če prodajalec pokliče potrošnika               | Ni uporabljen  |
| Finska (FI)    | Da <sup>26</sup>                                      | Ni uporabljen                                       | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Ni uporabljen  | Ni uporabljen  |
| Francija (FR)  | Ni uporabljen   | Da  | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Da. Člen se uporabi le, če prodajalec pokliče potrošnika <sup>27</sup> | Da -7 dni  |

25 Neuraden prevod navaja, da je Belgija to opcijo uporabila, ampak možnost blažje ureditve lahko uvede Kralj. Podobno ima Kralj tudi glede člena 8 možnost, da določi sektorje, na katere se bodo zahteve nanašale. Ni gotovo, ali so bile te možnosti uporabljene.

26 According to a consultation his is €30.

| Država          | Člen 3(4)                            | Člen 6(7)                      | Člen 6(8)                   | Člen 7(4)     | Člen 8(6)   | Člen 9(3)   |
|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------|---|---|
| Nemčija (DE)    | Da, limit 40 EUR                     | Ni uporabljen                  | Ni uporabljen               | Ni uporabljen | Ni uporabljen, a v prejšnji zakonodaji je to bilo urejeno za posamezne sektorje | Ni uporabljen   |
| Grčija (EL)     | Da, limit 30 EUR                     | Ni uporabljen                  | Ni uporabljen <sup>28</sup> | Ni uporabljen | Da  | Da – med rokom za odstop  |
| Madžarska (HU)  | Ni uporabljen                        | Ni uporabljen                  | Da <sup>29</sup>            | Ni uporabljen | Ni uporabljen   | Ni uporabljen   |
| Ireland (IE)    | Da, limit 50 EUR                     | Ni uporabljen                  | Ni uporabljen               | Da            | Ni uporabljen   | Ni uporabljen   |
| Italija (IT)    | Da, limit 50 EUR                     | Da, če potrošnik zahteva       | Ni uporabljen               | Ni uporabljen | Da  | Ne.<br>Nobena zadolžnica ne sme imeti roka, krajšega od 15 dni po dostavi izdelka |
| Latvija (LV)    | Da, limit 35 EUR                     | Ni uporabljen                  | Ni uporabljen               | Ni uporabljen | Ni uporabljen   | Ni uporabljen   |
| Litva (LT)      | Da, manj kot 100 LTL (pribl. 29 EUR) | Da                             | Ni uporabljen               | Da            | Da  | Ni uporabljen   |
| Luksemburg (LU) | Da, limit 50 EUR                     | Ni uporabljen                  | Ni uporabljen               | Ni uporabljen | Da  | Ni uporabljen   |
| Malta (MT)      | Da, limit 30 EUR                     | Da, eden izmed uradnih jezikov | Ni uporabljen               | Ni uporabljen | Da  | Da, plog je lahko prevzet 14 dni po sklenitvi pogodbe                             |

27 Odstavek 5, člen L221-16 francoskega zakona o varstvu potrošnikov določa, da je nezakonito skleniti pogodbo preko neznane (blokirane) telefonke številke- člen L221-17.

28 Grčija je prenesla tekst člena 6(8) Direktive (skoraj dobesedno) v člen 3(7) Zakona 2251/19994 (z dopolnitvami), a ni uvedla konkretnih dodatnih zahtev glede predpogodbene informiranja. Na podlagi razgovorov je zaključiti, da v zvezi s tem ni bilo konkretnih premikov.

29 Uzakonila je dodatne zahteve glede informacij v zvezi z zakonskimi jamstvi in garancijami, pravico do pomiritvenega postopka in informacij v zvezi z elektronsko korespondenco. Neuraden prevod je dostopen na: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf).



| Države                   | Člen 3(4)  | Člen 6(7)     | Člen 6(8)  | Člen 7(4)     | Člen 8(6)  | Člen 9(3)                     |
|--------------------------|--|---------------|--|---------------|--|-------------------------------|
| Nizozemska (NL)          | Da, limit 50 EUR   | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Da            | Da (omejena uporaba)                                     | Ni uporabljen                 |
| Poljska (PL)             | Da, limit 50 PLN (pribl. 12 EUR)   | Da            | Ni uporabljen  | Ni uporabljen | Da. Člen se uporabi le, če prodajalec pokliče potrošnika | Ni uporabljen                 |
| Portugalska (PT)         | Da, a le za naročnine periodičnih publikacij pod limitom 40 EUR                                  | Da            | Ni uporabljen  | Da            | Da. Člen se uporabi le, če prodajalec pokliče potrošnika | Ni uporabljen                 |
| Romunija (RO)            | Da, limit 50 EUR   | Da            | Ni uporabljen  | Ni uporabljen | Da   | Ni uporabljen                 |
| Slovaška (SK)            | Ni uporabljen  | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Da            | Da   | Da – do izteka roka za odstop |
| Slovenija (SI)           | Da, limit 20 EUR   | Da            | Ni uporabljen  | Da            | Da   | Ni uporabljen                 |
| Španija (ES)             | Ni uporabljen  | Da            | Ni uporabljen  | Da            | Da. Člen se uporabi le, če prodajalec pokliče potrošnika | Ni uporabljen                 |
| Sweden (SE)              | Da, limit 43 EUR <sup>30</sup>   | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Ni uporabljen                 |
| Združeno kraljestvo (UK) | Delna izjema: izven poslovnih prostorov < €50 izvzete določene informacije in pravica do odstopa | Ni uporabljen | Da, delno za dobavitelje energije in nepremičninske posrednike | Ni uporabljen | Ni uporabljen  | Ni uporabljen                 |

<sup>30</sup> Znesek je 400SEK.

## **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 Training for European SMEs

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

