



MODUL 1

Predpogodbene dolžnosti informiranja

OKTOBER 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

IZJAVA O OMEJITVI ODGOVORNOSTI:

Informacije in stališča, navedena v tej publikaciji, so informacije in stališča avtorjev in ne odražajo nujno uradnega mnenja Komisije. Komisija ne zagotavlja točnosti podatkov, vključenih v to publikacijo. Niti Komisija niti katera koli oseba, ki deluje v njenem imenu, ne more biti odgovorna za uporabo informacij, ki jih vsebuje.

Ta dokument ni pravno zavezujoč in ni formalna razlaga prava EU ali nacionalnega prava niti ne more zagotoviti celovitega ali popolnega pravnega svetovanja. Ne namerava nadomestiti strokovnega pravnega svetovanja o določenih vprašanjih.

Bralci se morajo tudi zavedati, da se zakonodaja EU in nacionalna zakonodaja stalno posodabljata: vse različice modulov v papirni obliki je treba preveriti glede na morebitne posodobitve na spletni strani www.consumerlawready.eu.

OKTOBER 2022

Kazalo vsebine

Uvod.....	6
Ali lahko izključim ali omejim uporabo potrošniškega prava?.....	9
Je vsakdo, ki kupuje od mene, potrošnik?.....	9
Kaj se zgodi v primeru transakcij z dvojnimi namenoma?.....	10
Kaj je potrošniška pogodba?.....	10
Katere so predpogodbene dolžnosti informiranja?.....	11
Ali za katere izmed potrošniških pogodb veljajo izjeme od predpogodbenih dolžnosti informiranja, kot jih določa Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov?.....	12
Katere predpogodbene dolžnosti informiranja veljajo za potrošniške pogodbe, sklenjene v moji prodajalni (poslovnem prostoru)?.....	13
Dodatne zahteve po predpogodbenih informacijah za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, v skladu z nacionalnim pravom.	15
Katere predpogodbene dolžnosti informiranja veljajo za potrošniške pogodbe, sklenjene na daljavo ali izven poslovnih prostorov?.....	15
Kako morate predložiti predpogodbene in pogodbene informacije?.....	18
Kaj to pomeni v praksi?.....	19
V katerem jeziku je treba predstaviti te predpogodbene in pogodbene informacije?.....	20
Je pri pogodbah, sklenjenih izven poslovnih prostorov dovolj, da te informacije potrošniku predstavim zgolj ustno?	20
Ali moram te predpogodbene informacije predstaviti na različne načine glede na to, kateri potrošniki so moja ciljna skupina?.....	20
Kaj se zgodi s čezmejno prodajo?.....	21
Posebna obravnava prodaje, ki je neposredno usmerjena k potrošnikom, ki prebivajo v drugih državah članicah	21
Pod katerimi pogoji se lahko šteje, da se usmerjate k potrošnikom v drugi državi članici?.....	21
Kaj to pomeni za vas v praksi?.....	21
Katero sodišče je pristojno, če pride do spora v zvezi s čezmejno pogodbo?.....	22

Kakšne so posledice, če ne izpolnite predpogodbenih dolžnosti informiranja?	22
Priloga 1 - Uporaba zakonodajnih izbir po Direktivi o pravicah potrošnikov v državah članicah.....	35

„Zagotoviti je treba, da vsi trgovci izpolnjujejo svojo dolžnost, da pred nakupom jasno in izčrpno informirajo svoje potrošnike, kar bo zagotovilo pravičnejše enake konkurenčne pogoje na trgu.“

Trgovec

„Če me trgovci jasno in izčrpno informirajo, to izboljša moje zaupanje vanje in v trg.“

Potrošnik

„Jasne in izčrpne informacije pred nakupom mi pomagajo pri sprejemanju razumnih odločitev o tem, ali si resnično želim določene izdelke“

Potrošnik

Uvod

Spoštovani podjetnik,

Ta priročnik je del projekta Consumer Law Ready, ki je namenjen posebej mikro, malim in srednjim podjetjem, ki sodelujejo s potrošniki.

Projekt Consumer Law Ready je vseevropski projekt, ki ga upravlja EUROCHAMBRES (Združenje evropskih gospodarskih zbornic) v konzorciju z BEUC (Evropska potrošniška organizacija) in SMEUnited (glas MSP-jev v Evropi). Financira ga Evropska unija s podporo Evropske komisije.

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

Potrošniško pravo EU sestavljajo različni zakonodajni akti, ki jih je Evropska unija sprejela v zadnjih 25-ih letih in jih je vsaka država članica EU prenesla v svojo nacionalno zakonodajo. Evropska komisija je leta 2017 zaključila oceno, da bi preverila, ali pravila še vedno ustrezajo svojemu namenu. Rezultat je bil na splošno pozitiven¹. Glavna ugotovitev je bila, da morajo organi bolje izvrševati obstoječa pravila, podjetja in potrošniki pa jih morajo bolje poznati. Cilj projekta Consumer Law Ready je izboljšati znanje trgovcev, zlasti MSP-jev, o pravicah potrošnikov in njihovih ustreznih pravnih dolžnostih.

Priročnik je sestavljen iz petih 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 (SRS), uradnim spletiščem, s katerim upravlja Evropska komisija in preko katerega potrošniki in ponudniki lahko rešujejo medsebojne spore izven sodišča.

Ta priročnik je le eno od učnih gradiv, ustvarjenih v okviru projekta Consumer Law Ready. Spletna stran consumerlawready.eu vsebuje druga orodja za učenje, kot so videoposnetki, kvizi in „e-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.

¹ Več informacij o oceni, njenih ugotovitvah in nadaljnjih ukrepih je na voljo na spletni strani Evropske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul predstavlja zahteve glede predpogodbenih informacij iz Direktive 2011/83/EU o pravicah potrošnikov (direktiva o pravicah potrošnikov), ki je bila prenesena v nacionalno zakonodajo držav članic EU. Podrobnejše informacije o določbah direktive o pravicah potrošnikov so na voljo v [smernicah Evropske komisije](#),² ki so na voljo v vseh uradnih jezikih EU.

Direktiva o pravicah potrošnikov je bila spremenjena z [Direktivo \(EU\) 2019/2161](#) z dne 27. novembra 2019 o boljšem izvrševanju in posodobitvi pravil Unije o varstvu potrošnikov. Države članice EU morajo te spremembe prenesti v svoj nacionalni pravni sistem do 28. novembra 2021 in uporabljati nova pravila od 28. maja 2022. Spremembe v zvezi s predpogodbenimi informacijami so predstavljene v tem modulu v ločenih poljih z naslovom „Nova pravila od 28. maja 2022“. Poleg tega bo [Direktiva \(EU\) 2019/770](#) o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev (direktiva o digitalnih vsebinah) uvedla pravno jamstvo za digitalne vsebine in digitalne storitve³. Zato bodo morali trgovci svoje potrošnike obvestiti o pravnem jamstvu za digitalne vsebine ali digitalne storitve pred sklenitvijo pogodbe. Na te spremembe boste opozorjeni tudi v tem modulu.

Poleg teh horizontalnih zahtev bi se lahko glede na vrsto pogodbe (npr. potrošniški kredit, paketno potovanje itd.) uporabljale tudi druge zahteve po informacijah, zlasti za posamezne sektorje, neodvisno ali v kombinaciji z zahtevami po informacijah iz direktive CRD. Te druge zahteve so zunaj področja uporabe tega priročnika, vendar vas spodbujamo, da se z njimi seznanite tudi ob upoštevanju vašega specifičnega poslovnega področja. V primeru navzkrižja med pravili za posamezni sektor in splošnimi pravili bi se morala uporabljati pravila za posamezni sektor. [Zbirka podatkov o potrošniškem pravu](#)⁴ in [poslovni portal Tvoja Evropa](#)⁵ vam lahko pomagata pri zbiranju ustreznih informacij ali pa se lahko obrnete na lokalno poslovno organizacijo.

Upamo, da vam bodo informacije v priročniku koristne.

² Glej https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Glej modul 3 - Pravice in jamstva potrošnikov

⁴ Glej https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁵ Glej <http://europa.eu/youreurope/business/>


MODUL 1

Kaj je potrošniško pravo EU?

Potrošniško pravo EU sestavljajo različni sklopi pravil.

Obravnavajo poštenost poslovnih praks, poštenost pogodbenih pogojev, zahteve glede predpogodbenih informacij, potrošnikovo pravico do odstopa od pogodbe in druga pravila o varstvu potrošnikov, specifična za določene vrste potrošniških pogodb (npr. pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, pogodbe, sklenjene na daljavo, npr. prek spleta) in/ali pravila za posamezne sektorje (npr. potrošniške kreditne pogodbe, pogodbe o paketnem potovanju, pogodbe o časovnem zakupu, pravila o dobrem jamstvu itd.).

Če je pravilo zakonodaje EU za posebni sektor v nasprotju s pravilom iz direktive o pravicah potrošnikov, prevlada pravilo posebnega sektorja in se uporablja za ta sektor.

Spoštovanje celotne zakonodaje o varstvu potrošnikov se lahko na začetku zdi težavno. Zdaj, ko imate ta priročnik v rokah, imate tisto, kar potrebujete za boljše spoštovanje zakonodaje. Glede na vaše poslovno področje se prepričajte, da se seznanite tudi z drugimi ustreznimi splošnimi in/ali sektorskimi zahtevami po informacijah.  Kot je navedeno zgoraj, vam lahko [podatkovna zbirka o potrošniškem pravu](#) ⁶ in [poslovni portal Tvoja Evropa](#) ⁷ pomagata najti ustrezne informacije kot tudi vašo lokalno poslovno organizacijo.

Ali lahko izključim ali omejim uporabo potrošniškega prava?

Če prodajate blago ali storitve potrošniku, niti vi niti kdorkoli drug ne morete izključiti ali omejiti uporabe potrošniškega prava.

Na primer, vključevanje pogodbenih pogojev, v katerih je navedeno, da nameravate izključiti ali omejiti uporabo potrošniškega prava, je nezakonito, kot so: „Za to pogodbo se pravila potrošniške pogodbe ne bodo uporabljala, temveč pravila splošnega pogodbenega prava“. Takšno določilo nima pravnega učinka in potrošnika ne zavezuje; v določenih okoliščinah pa predstavlja tudi nepošteno poslovno prakso.⁸

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 kupi izdelek, ki ga ne bo uporabljal za profesionalne, ampak samo za osebne namene.

Primer: Potrošnik je lahko posameznik, ki kupi tiskalnik v klasični trgovini za svoje osebne potrebe ali kupi knjigo pri trgovcu prek spleta.



Potrošnik je lahko samo fizična oseba. Pravni subjekti, tj. podjetja ali združenja, se ne morejo šteti za

⁶ Glej podatkovno zbirko potrošniškega prava https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁷ Glej <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁸ Glej modul 4 o nepoštenih poslovnih praksah in nedovoljenih pogodbenih pogojih.

potrošnike. Vendar pa so v nekaterih državah članicah taki subjekti deležni podobne ravni varstva, saj so bila nekatera pravila o varstvu potrošnikov razširjena tako, da zagotavljajo varstvo tudi podjetjem ali nekaterim združenjem. Države članice ne smejo uvesti drugačne pravne opredelitve pojma „potrošnik“, ki je v celoti usklajena na evropski ravni. 🇪🇺

Kadar nekdo kupuje izdelke za poklicne namene, na primer za nadaljnjo prodajo v dobavni verigi, se potrošniško pravo načeloma ne uporablja.

Primer: oseba, ki kupuje krožnike in jedilni pribor za restavracijo, ki jo vodi, ni potrošnik; tako se potrošniško pravo ne bo uporabljalo, razen za določbe Direktive 2001/95/ES o splošni varnosti proizvodov. Prav tako se pravo varstva potrošnikov ne uporablja, če vaše podjetje opravlja storitve čiščenja oken za drugo podjetje. Vendar se bodo v takih primerih uporabljali drugi sklopi pravil EU in/ali nacionalnih pravil. 🇪🇺

V nekaterih državah je uporaba številke DDV dober pokazatelj, ali kupec deluje kot potrošnik ali ne.

Kaj se zgodi v primeru transakcij z dvojnimi nameni?

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

Primer 1: odvetnica kupi računalnik, ki ga bo uporabila za pisanje e-pošte svoji družini, pa tudi za pripravo kratkih sporočil 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 dvojnimi nameni”: blago ali storitev ima dvojni namen. V takšnih primerih je potrebno preveriti, kateri namen v pogodbi prevladuje. Z drugimi besedami, ugotoviti je treba, 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 uporablja 20% časa za pisanje e-pošte strankam in 80 % časa za pisanje osebnih e-poštnih sporočil, 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).

V nasprotju s **“pogodbami, sklenjenimi v poslovnih prostorih”**, so **“pogodbe na daljavo”** tiste, pri katerih trgovec in potrošnik ob sklenitvi pogodbe nista sočasno fizično navzoča. Tipični primeri pogodb, sklenjenih na daljavo, vključujejo pogodbe, sklenjene po pošti, na spletu ali po telefonu. Pogodbe na daljavo vključujejo tudi primere, ko potrošnik obišče poslovne prostore zgolj zaradi zbiranja informacij o blagu ali storitvah, pozneje pa se pogaja in sklene pogodbo na daljavo. Nasprotno, pogodba, ki se začne s komunikacijo na daljavo (npr. elektronsko sporočilo ali telefonski klic za določitev termina ali rezervacijo), vendar je sklenjena v poslovnih prostorih trgovca, se ne bi smela šteti za pogodbo na daljavo.



„Pogodbe, sklenjene izven poslovnih prostorov“ so pogodbe, sklenjene ob hkratni fizični navzočnosti trgovca in potrošnika, vendar na kraju, ki ni poslovni prostor trgovca. Poslovni prostori vključujejo prostore v kakršni koli obliki (npr. trgovine, stojnice itd.), ki so stalni ali običajni kraj poslovanja trgovca. Poslovni prostori vključujejo tudi prostore, ki jih trgovec uporablja na sezonski osnovi (npr. trgovina s sladoledom na plaži poleti). Običajno so pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih

prostorov, tiste, ki se sklenejo na potrošnikovem domu ali na delovnem mestu ali med izletom, ki ga organizira trgovec.



Medtem ko lahko države članice za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, dodajo predpogodbene zahteve, določene v Direktivi o pravicah potrošnikov⁹, so za pogodbe, sklenjene na daljavo ali izven poslovnih prostorov, vse zahteve glede predpogodbenih informacij določene v navedeni direktivi, države članice pa ne smejo dodajati drugih. Če torej želite svoje blago ali storitve ponuditi potrošnikom v različnih državah EU, lahko to storite na svoji spletni strani, tako da zagotovite, da pravilno prevedete v vse ustrezne jezike popolnoma enake in celovite predpogodbene informacije. Od 28. maja 2022 bodo potrošniki imeli koristi od svojih pravic tudi, če ne bodo plačali v denarju za digitalno storitev/vsebino, vendar bodo zagotovili osebne podatke (razen če so ti podatki nujno potrebni za zagotavljanje digitalnih vsebin, npr. elektronski naslov, na katerega je treba dobaviti digitalne vsebine).

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

⁹ Glej Prilogo 1

pogodbo. Direktiva o pravicah potrošnikov določa splošen seznam informacij, ki jih mora trgovec razkriti potrošniku, preden potrošnik sklene pogodbo v poslovnih prostorih, izven poslovnih prostorov ali na daljavo.

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 pred predpogodbeno fazo, npr. pri oglaševanju izdelkov in storitev. Če tega ne storite, je to lahko zavajajoča poslovna praksa, ki šteje kot nepoštena.¹⁰

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

Da, zahteve glede predpogodbenih informacij iz direktive o pravicah potrošnikov se ne uporabljajo 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 potovanju¹¹;
- 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, razen člena 8(2) o formalnih zahtevah za spletno prodajo, 19 o pristojbinah za uporabo plačilnih sredstev in 22 CRD o dodatnih plačilih (prepoved pristojbin za presenečenje)¹²;
- 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 govornic za njihovo uporabo ali za uporabo ene same povezave, ki jo potrošnik vzpostavi po telefonu, internetu ali telefaksu;
- n) od 28. maja 2022 pogodbe za vse blago, prodano v okviru izvršbe ali drugače v okviru sodišča.


Vendar obveznost predpogodbenega informiranja še vedno obstajajo za številne od teh pogodb v skladu z drugimi pravili prava EU ali nacionalnega prava. To velja

¹⁰ Glej modul 4 o nepoštenih poslovnih praksah in nedovoljenih pogodbenih pogojih.

¹¹ Razen člena 6(7), člena 8(2) in (6) ter členov 19, 21 in 22 CRD, ki se uporabljajo tudi za pogodbe o paketnem potovanju.

¹² Od 28. maja 2022 se bo za pogodbe o prevozu uporabljal tudi člen 21 (osnovna tarifa za poprodajne storitve) direktive o kapitalskih zahtevah.

na primer za pogodbe v zvezi s potrošniškimi kreditnimi pogodbami.¹³

Poleg tega so v skladu z določbami direktive o pravicah potrošnikov nekatere države članice sprejele tudi nacionalna pravila, ki trgovce izvezemajo iz zahtev po predpogodbenih informacijah za „pogodbe majhne vrednosti“: to velja za Avstrijo, Belgijo, Ciper, Dansko, Estonijo, Finsko, Nemčijo, Grčijo, Irsko, Italijo, Latvijo, Litvo, Luksemburg, Malto, Nizozemsko, Poljsko, Portugalsko, Romunijo, Slovenijo, Švedsko in Združeno kraljestvo. Če želite izvedeti več o teh posebnostih, si oglejte PRILOGE 1. 

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

V skladu z direktivo o pravicah potrošnikov je zdaj po vsej EU 8 ključnih informacij, ki jih morate jasno predstaviti potrošnikom, preden z vami sklenejo kakršno koli prodajno pogodbo ali pogodbo o storitvah v vaši trgovini, če te informacije še niso razvidne iz okoliščin, v katerih poslujete. To so:

1. **Glavne značilnosti** blaga ali storitev, ki jih ponujate: vse podrobnosti, ki predstavljajo glavne značilnosti izdelka, ki je naprodaj. Na primer velikost in podobne lastnosti (npr. 64 KB pomnilnik ključa USB) in material/sestava (npr. usnjena jakna) izdelka.

Pomembno je, da je medij, ki se uporablja za zagotavljanje teh informacij, lahko berljiv in razumljiv povprečnemu potrošniku; ta medij je lahko na primer kos 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. **Skupna cena** blaga ali storitev, ki jih ponujate. To pomeni, da mora biti cena v celoti popolna, tj. vključevati mora vse veljavne davke, dodatne stroške prevoza, dostave in poštno stroške (če obstajajo). Če cene ni mogoče izračunati vnaprej, morate potrošniku razkriti, kako se bo cena izračunala ali, če teh stroškov ni mogoče razumno vnaprej izračunati, dejstvo, da se lahko taki dodatni stroški plačajo.

Primer: ko je skupna cena odvisna od dejanske porabe, morate na primer navesti ceno na kilogram/liter.

4. Vse informacije, če obstajajo, v zvezi s **plačilom, dostavo, izvedbo, časom**, v katerem se zavežete, da boste dostavili blago ali izvedli storitev, in vašo **politiko obravnavanja pritožb.**

Primer: obvestiti potrošnika, da bo izdelek dostavljen prek določenega nosilca in da bo dostava opravljena v 15 delovnih dneh. Prav tako ga obvestite o tem, kaj mora storiti, če se želi pritožiti, in kako vložiti pritožbo.

5. Obstoj **zakonskega jamstva** o skladnosti blaga, obstoj in pogoji poprodajnih storitev in tržnih garancij.

V skladu s pravom EU je treba razlikovati med zakonskim (ali pravnim) jamstvom in komercialno garancijo. Zakonsko jamstvo je obvezno z zakonom, tj. z Direktivo 1999/44/ES o prodaji potrošniškega

¹³ Zahteve glede predpogodbenih informacij so določene v direktivi o potrošniških kreditih (2008/48/ES).

blaga, kot se izvaja v nacionalnih zakonodajah držav članic EU. V EU zakonsko jamstvo za potrošniške proizvode traja vsaj dve leti in določa brezplačna pravna sredstva v primeru napake na blagu, ki je obstajala že ob nakupu. Komerzialna garancija je lahko pridružena k zakonski garanciji in jo prostovoljno dodeli prodajalec ali proizvajalec.

Primer: komercialna garancija, ki ponuja pravna sredstva v zvezi z delovanjem železa za pet let in ne samo za dve leti, ki jih krije zakonsko jamstvo, in ki zajema več kot le napake, ki obstajajo v času dobave. Trgovec mora zagotoviti vidnost obstoja in pogojev zakonskega jamstva.

V primeru, da ponudite poprodajno storitev, morate potrošnika obvestiti o njenem obstoju in načinih uporabe¹⁴. V zvezi s tem upoštevajte, da v skladu z direktivo o pravicah potrošnikov stroški klicnega centra za stranke nikoli ne smejo biti višji od stroškov lokalnega telefonskega klica, če je klic povezan z vprašanjem o obstoječi pogodbi.

Nova pravila v skladu z *direktivo o digitalnih vsebinah*

Nova direktiva o digitalnih vsebinah¹⁵ uvaja zakonsko jamstvo za digitalne vsebine in digitalne storitve (glej modul 3 - Pravice in jamstva potrošnikov).

Zato morajo trgovci svoje potrošnike obvestiti o zakonskem jamstvu za skladnost digitalnih vsebin ali digitalnih storitev pred sklenitvijo pogodbe.

6. **Trajanje** pogodbe.
Če vaša pogodba predvideva, da mora biti potrošnik vezan za določeno minimalno časovno obdobje, morate potrošnika vnaprej obvestiti o trajanju tega časovnega obdobja.

Primer: morate obvestiti potrošnike o minimalnem

število mesecev, ko morajo biti vpisani v svoj fitness center, da bi lahko izkoristili ponujeno ceno za letne naročnine.

Ali

Pojasniti morate, ali ima naročniška pogodba določeno trajanje ali ne in ali se samodejno podaljša ali ne. Če na primer od potrošnik zahtevate predhodno 15-dnevno obvestilo o odstopu od pogodbe, mora biti o tem roku obveščen pred sklenitvijo pogodbe.

7. **Funkcionalnost**, vključno z veljavnimi tehničnimi zaščitnimi ukrepi, **digitalnih vsebin**, če obstajajo. To pomeni, da morate potrošniku pojasniti, kako digitalne vsebine delujejo v praksi. To se nanaša zlasti na prisotnost ali odsotnost kakršnih koli tehničnih omejitev.

Primer: navedite, ali se lahko določena programska oprema za osebne računalnike, ki jo prodajate v trgovini, uporablja zunaj spleta in/ali prek spleta; navedite, ali je uporaba programske opreme omejena samo na eno državo.

8. **Interoperabilnost digitalnih vsebin** s strojno in programsko opremo.

Primer: obvestite potrošnika, da se lahko digitalne vsebine, ki jih ponujate, uporabljajo samo za operacijske sisteme Macintosh samo na Apple računalnikih.

Nova pravila od 28. maja 2022

Poleg tega, če prodajate blago z digitalnimi elementi, digitalno vsebino ali storitvami, boste morali potrošnika

¹⁴ Glej modul 3 o potrošniški prodaji, ki opisuje pravna sredstva, ki jih mora trgovec zagotoviti za blago z napako.

¹⁵ [Direktiva \(EU\) 2019/770](#) o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev.

obvestiti o njegovi **funkcionalnosti, združljivosti in interoperabilnosti** s strojno in programsko opremo.

Pazite, da je večina teh transakcij „v poslovnih prostorih“ nacionalne narave, zato direktiva o pravicah potrošnikov vsem državam članicam EU omogoča, da v skladu z nacionalnim pravom uvedejo dodatne predpogodbene zahteve na zgornji seznam. Če torej želite odpreti trgovino v drugi državi članici, se seznanite z morebitnimi dodatnimi zahtevami po informacijah, ki veljajo v tej državi članici.

Nekateri elementi so pojasnjeni v nadaljevanju, v PRILOGI 1 pa boste dobili pregled zakonodajnih odločitev vsake države članice.¹⁶

Dodatne zahteve po predpogodbenih informacijah za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, v skladu z nacionalnim pravom.

Upoštevajte, da so nekatere države članice dodale dodatne točke na zgornji seznam¹⁷. Vendar to ne velja za Slovenijo;

Poleg tega so nekatere države članice, med drugim tudi Slovenija, vsakodnevne transakcije oprostile obveznosti predložitve zgornjega seznama informacij¹⁸. V Sloveniji velja oprostitev za „tekoče“ transakcije v skladu s členom 5(3) direktive o pravicah potrošnikov.

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

Direktiva o pravicah potrošnikov je **v celoti uskladila** seznam predpogodbenih informacij, ki jih morate dati svojim potrošnikom, če poslujete na daljavo (npr. na spletu ali po telefonu) in/ali če sklepate pogodbe „zunaj poslovnih prostorov“, na primer na pragu potrošnika. To pomeni, da države članice za te komercialne kanale ne smejo več dodajati predpogodbenih zahtev na seznam, določen v Direktivi.

Ta seznam vključuje vse informacijske točke, ki jih morate zagotoviti, če delujete prek trgovin, **ter dodatno še** nekaj postavk. Mnoge od njih se uporabljajo le, če in kjer je to primerno, odvisno od narave zadevnega posla in dejstva, da imajo potrošniki za (večino) pogodb na daljavo in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, po vsej EU pravico do odstopa od pogodbe v 14 dneh¹⁹. Tukaj je seznam **dodatnih postavk, poleg zgoraj navedenih zahtev za pogodbe v poslovnih prostorih:**

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

¹⁶ Lahko pa se sklicujete tudi na dejanska obvestila, ki so jih predložile države članice o uporabi zakonodajnih možnosti v skladu s členom 29 Direktive 2011/83/ES o pravicah potrošnikov. Glej https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

¹⁷ V skladu s členom 5(4) CRD.

¹⁸ V skladu s členom 5(3) CRD.

¹⁹ Glej modul 2 o pravici potrošnikov do odstopa od pogodb na daljavo in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov.

morebitne pritožbe, morate navesti tudi ta naslov (in naslov ponudnika, v imenu katerega poslušate).

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 presežati osnovne cene lokalnega telefonskega klica.

4. Če upoštevate kodeks ravnanja, morate potrošnika obvestiti tudi o njegovem obstoju in o tem, kako je mogoče dobiti kopije kodeksa.

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

5. Če vaša pogodba od potrošnika zahteva, da plača ali zagotovi polog ali drugo finančno garancijo, morate potrošnika vnaprej obvestiti o njegovih pogojih in načinih.

Primer: svoje stranke morate vnaprej obvestiti, če morajo zagotoviti predplačilo za hotel, ki so ga rezervirali prek spleta, in jih obvestiti, pod kakšnimi pogoji ga lahko dobijo nazaj.

6. Kadar koli je primerno, morate potrošnike obvestiti tudi o možnosti uporabe izvensodnih pritožbenih in pravnih sredstev za reševanje morebitnih sporov, ki jih ima potrošnik z vami. To je mogoče storiti na primer prek platforme za spletno reševanje sporov (SRS), ki je orodje, ki potrošnikom pomaga, da

pritožbo vložijo pri določenem organu za alternativno reševanje sporov²⁰.

7. Če za določeno vrsto zadevne pogodbe²¹ ne velja pravica do odstopa od pogodbe ali velja omejena pravica do odstopa, morate stranko obvestiti o tem dejstvu in/ali okoliščinah, v katerih izgubi to pravico do odstopa od pogodbe. Če pa za pogodbo velja pravica do odstopa od pogodbe, morate stranko obvestiti o:

a) pogojih, roku in postopku za uveljavljanje te pravice v skladu z vzorčnim obrazcem, določenim z zakonom²²;

b) dejstvu, da bo moral nositi stroške vračila blaga v primeru odstopa od pogodbe in, če blaga po svoji naravi ni mogoče vrniti po pošti, stroške vračila blaga.

Primer: če je potrošnik od vas kupil hladilnik ali pralni stroj (kosi, ki so običajno dostavljeni od vrat do vrat in ne predani v odpremo po pošti), morate potrošniku navesti enega prevoznika (na primer tistega, ki je dodeljen za dostavo blaga) in eno ceno za vračilo blaga ali vsaj razumno oceno najvišjih stroškov, po možnosti na podlagi stroškov dostave²³; in

c) dejstvo, da je potrošnik, če uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe po tem, ko je v odstopnem roku izrecno zahteval začetek opravljanja storitve, dolžan plačati sorazmerne stroške za storitve, ki ste jih medtem opravljali.

Primer: če potrošnik z vami sklene pogodbo o storitvah mobilne telefonije, ga morate obvestiti, da vam bo moral plačati eno tretjino mesečne naročnine in ceno dodatnih storitev, ki jih je prejel do takrat, če izrecno zahteva, da storitve

²⁰ Za več podrobnosti glej modul 5.

²¹ Člen 16 Direktive o pravicah potrošnikov navaja vrsto pogodb, za katere pravica do odstopa ne obstaja. Več podrobnosti je na [voljo v modulu 2 o pravici do odstopa in smernicah GD JUST o direktivi o pravicah potrošnikov](#)

(http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

²² Za več podrobnosti glej modul 2.

²³ Glej poglavje 6.2 [Smernic GD JUST o direktivi o pravicah potrošnikov](#).

začnejo takoj, potem pa se odloči, npr. 10 dni po podpisu pogodbe, da bo od nje odstopil.

Nova pravila z dne 28. maja 2022

V skladu z novimi pravili bodo imele države članice regulativno izbiro, da podaljšajo trajanje odstopnega roka s 14 na 30 dni za dve vrsti pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov:

- Nenaročeni obiski trgovca na potrošnikovemu domu.
- Izleti, ki jih organizira trgovec z namenom promocije ali prodaje proizvodov potencialnim potrošnikom.

Namen te možnosti je potrošnikom zagotoviti dodatno varstvo v zvezi s temi posebnimi prodajnimi praksami in/ali kanali.

Kot trgovec boste morali potrošnike pred sklenitvijo pogodbe obvestiti o trajanju odstopnega roka. Zato v primeru, da vas te vrste prodaje zadevajo, ne pozabite preveriti, ali so države članice, v katerih poslujete, sprejele to regulativno izbiro, in pravilno obvestiti svoje potrošnike o trajanju odstopnega roka.

Pomembno je vedeti, da je predpogodbena dolžnost informiranja v določenih primerih poenostavljena.

Komunikacija na daljavo včasih zagotavlja le omejen prostor ali čas za prikaz informacij. V takih primerih morate pred sklenitvijo pogodbe predložiti najpomembnejše informacije, tj.:

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 prekinitev pogodbe.

Vendar je treba vse preostale zahteve po informacijah zagotoviti na ustrezen način (npr. na dokumentu PDF po dejanskem naročilu).

Poleg tega mora trgovec v primeru spletne pogodbe, preden potrošnik odda naročilo in se strinja s plačilom, potrošnika jasno in na vidnem mestu seznaniti z naslednjimi vprašanji, preden potrošnik odda naročilo:

1. katere so glavne značilnosti proizvoda;
2. kakšna je njegova skupna cena;
3. kolikšno je trajanje pogodbe ali, če pogodba traja nedoločen čas, kateri so pogoji za njeno prekinitve;
4. če pogodba predvideva, da mora biti potrošnik vezan na najkrajši čas, koliko časa traja taka vezava.

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.

Posebna pravila za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov:

Prosimo upoštevajte, da pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, potrošnikom predložite kopijo podpisane pogodbe. Predpogodbene informacije in kopijo pogodbe morate predložiti na papirju ali, če se potrošnik strinja, na drugem trajnem nosilcu podatkov.

Tukaj so tudi nekatere poenostavitve v zvezi z določeno vrsto **pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov**, kjer:

- potrošnik izrecno zahteva storitve popravila ali vzdrževanja, in
- trgovec in potrošnik nemudoma izpolnita svoje pogodbene obveznosti (običajno popravilo in plačilo), in
- plačilo, ki ga je treba izvršiti, ne presega 200 EUR.

V takih primerih morate na papirju ali, če se potrošnik strinja, na drugem trajnem nosilcu podatkov obvestiti o naslednjem:

- vaša identiteta, vaš naslov (kraj sedeža), telefonska številka in e-naslov;
- ceno ali način izračuna cene skupaj z oceno skupne cene. Če se potrošnik strinja, ne potrebujete papirja ali drugega trajnega nosilca podatkov za naslednje informacije:
- glavne značilnosti storitve, če pravica do odstopa od pogodbe obstaja ali ne.

Bodite pozorni, da naslednje države članice ne uporabljajo teh poenostavitev v zvezi s takoj izvedenimi pogodbami o popravilih in vzdrževanju, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov: Irska, Litva, Nizozemska, Portugalska, Slovenija, Slovaška in Španija.

Nova pravila z dne 28. maja 2022

a) posebne zahteve glede predpogodbenih informacij za pogodbe, sklenjene na spletnih tržnicah²⁴.

Preden se potrošnik zaveže s pogodbo, sklenjeno na daljavo, bo moral ponudnik spletnega trga potrošniku na **jasen, ustrezen in razumljiv način zagotoviti naslednje informacije:**

(1) Splošne informacije v posebnem razdelku spletnega vmesnika, ki so neposredno in lahko dostopne s strani, na kateri so predstavljene ponudbe:

- o glavnih parametrih, ki določajo razvrstitev ponudb, predstavljenih potrošniku kot rezultat iskane poizvedbe, in
- relativni pomen teh parametrov v primerjavi z drugimi parametri.

(2) Ali je tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalne vsebine, trgovec ali ne, na podlagi izjave te tretje osebe ponudniku spletnega trga.

(3) Če tretja oseba ni trgovec, da se pravice potrošnikov EU ne uporabljajo za pogodbo.

(4) Kjer je primerno, kako si obveznosti v zvezi s pogodbo delita tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalne vsebine, in ponudnik spletnega trga.

b) Zahteve glede dodatnih predpogodbenih informacij za pogodbe na daljavo in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov

— Upoštevajte, da ste dolžni obvestiti potrošnike o vaši telefonski številki in elektronski pošti. Zagotovite lahko tudi druga spletna sredstva za pisno komunikacijo, ki omogočajo shranjevanje vsebine in datuma/časa korespondence z vami. Poleg tega lahko uporabite tudi druge komunikacijske kanale, da bi dosegli svoje stranke, kot so klepeti itd.

— Če je primerno, boste morali kot trgovec potrošnike obvestiti o prilagoditvi cen na podlagi avtomatiziranega odločanja. V praksi to pomeni, da morate po potrebi vnaprej obvestiti svoje potrošnike, da je bila cena, ki ste jim jo predložili, določena z avtomatiziranim sistemom odločanja, ki zbira podatke o potrošnikih²⁵.

Kako morate predložiti 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.

²⁴ Posodobljena direktiva o pravicah potrošnikov bo opredelila spletni trg: „storitev, ki uporablja programsko opremo, vključno s spletnim mestom, delom spletnega mesta ali aplikacijo, ki jo upravlja trgovec ali se upravlja v njegovem imenu in ki potrošnikom omogoča sklepanje pogodb na daljavo z drugimi trgovci ali potrošniki..“

²⁵ Ta obveznost obveščanja ne posega v Uredbo (EU)2016/679 "SUV", ki določa zlasti pravico posameznika, da ni predmet avtomatiziranega individualnega odločanja, vključno z oblikovanjem profilov.

Kaj to pomeni v praksi?

Oceno, ali so bile informacije predložene pravilno, je treba vedno opraviti za vsak primer posebej. Tukaj je nekaj praktičnih nasvetov za povečanje vaše možnosti za izpolnjevanje zahtev:

- uporabite vrsto pisave, ki je enostavna za branje in dovolj velika (npr. velikost pisave je primerljiva z velikost 12- Times New Roman pisavo),
- prepričajte se, da so črke jasno prikazane na ozadju (npr. črna na belem; npr. ni svetlo rumena na beli barvi),

- zagotovite dovolj prostora med stavki in odstavki,
- pišite v jasnem jeziku.

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.

Ni dovoljeno	Dovoljeno
„Imate dve leti garancijskega obdobja ²⁶ „	„Naš naslov je Atene Road 21, 1000 Limassol, Ciper“
„V primeru spora se bo uporabljala francoska zakonodaja.“ ²⁷	„Na voljo imate 14 (štirinajst) dni od datuma, ko prejmete blago, za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe.“
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	„Za vsak izdelek, ki ga kupite pri nas, imate dveletno zakonsko jamstvo, v katerem lahko uporabite številna pravna sredstva, če se izkaže, da vaš izdelek ni v skladu s 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	

²⁶ Pojasniti je treba, da gre za zakonsko jamstvo.

²⁷ Ta izjava kot taka ni vedno pravilna, zlasti pri čezmejni prodaji. Če ste usmerjeni na potrošnike v drugi državi članici EU, ki ni vaša, se načeloma uporablja pravo kraja prebivališča potrošnikov. Vendar bi se

lahko pogodbeni stranki s pogodbo odločili za uporabo drugačnega prava. V tem primeru ta izbira prava vašemu tujemu potrošniku ne more odvzeti varstva, ki ga zagotavljajo obvezne določbe njegove države prebivališča.

V katerem jeziku je treba predstaviti te predpogodbene in pogodbene informacije?

Vsaka država članica lahko določi jezik, v katerem je treba informacije predstaviti potrošniku. Kot je opisano v Prilogi 1, je več kot polovica vseh držav članic uporabila to regulativno izbiro (Bolgarija, Hrvaška, Ciper, Češka, Danska, Estonija, Francija, Italija, Litva, Malta, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovenija, Španija). V večini primerov so to uradni jeziki države članice. 🇪🇺

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?

V primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, zagotavljanje ustnih informacij potrošniku ne zadostuje. Informacije je treba zagotoviti v papirni obliki.

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 seznanili²⁸.

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 bi bilo treba v primeru slabovidnega potrošnika informacije zagotoviti z uporabo ustreznih medijev in simbolov.

²⁸ Glej poglavje „Kakšne so posledice, če ne zagotovim zahtev po predpogodbenih informacijah“.

Če pri poslovanju z ranljivimi skupinami potrošnikov ne ravnate z zadostno poklicno skrbnostjo, lahko to predstavlja nepošteno poslovno prakso.²⁹

Kaj se zgodi s čezmejno prodajo?

Posebna obravnava prodaje, ki je neposredno usmerjena k potrošnikom, ki prebivajo v drugih državah članicah

V skladu z zakonodajo EU³⁰ velja za pogodbo s tujim potrošnikom običajno pravo države, v kateri potrošnik prebiva, če svoje poslovne dejavnosti usmerjate na potrošnike v drugih državah EU. Če sta oba izbrala drugo pravo, ta izbira vašega tujega potrošnika ne more prikrajšati za varstvo, ki ga zagotavljajo obvezne določbe države, v kateri prebiva.

Če je na primer vaše spletno mesto namenjeno potrošnikom v državi članici, ki je uvedla jezikovne zahteve z uporabo regulativne možnosti iz člena 6(7) direktive o pravicah potrošnikov, morate potrošniku zagotoviti pogodbene informacije v jeziku, ki ga zahteva ta država članica (glej Prilogo I). Splošneje, kadar oglašujete ali ponujate svoje blago ali storitve v drugih državah članicah, morate spoštovati standard varstva potrošniškega prava v državah, v ciljnih državah članicah.

Pod katerimi pogoji se lahko šteje, da se usmerjate k potrošnikom v drugi državi članici?

Sodišče Evropske unije je določilo številna neizčrpna merila za ugotavljanje, ali so vaše poslovne ali poklicne

dejavnosti „usmerjene“ v določeno državo članico. Takšna merila na primer vključujejo uporabo jezikov ali valut, ki niso običajno uporabljeni v državi članici sedeža vašega podjetja, navedbo telefonskih števil z mednarodno kodo, uporaba tujega imena spletne domene ki ni ime države članice, v kateri ima vaše podjetje sedež³¹.

Če svojih dejavnosti ne usmerjate v druge države EU in se potrošnik iz druge države članice EU obrne na vas na lastno pobudo, se uporablja vaša nacionalna zakonodaja.

Kaj to pomeni za vas v praksi?

Katero pravo se bo uporabljalo za vaše čezmejne pogodbe?

Na prvi pogled se lahko zdi za malega trgovca zapleteno, da ravna v skladu s pravom države svojih različnih potrošnikov v različnih državah. Nekaterim trgovcem bi lahko preprečilo, da bi svoje blago ali storitve ponujali čezmejno. Vendar v praksi:


1. Zakonodaja EU usklajuje pomemben del zakonodaje o varstvu potrošnikov. To pomeni, da po vsej EU načeloma veljajo enaka pravila.
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.

²⁹ Za več podrobnosti glej modul 4 o nepoštenih poslovnih praksah in nedovoljenih pogodbenih pogojih.

³⁰ Zlasti tako imenovana uredba „Rim I“ 593/2008.

³¹ Za več informacij glej združeni zadevi C-585/08 in C-144/09 Peter Pammer in Hotel Alpenhof GesmbH.

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. S pomočjo modulov za usposabljanje na področju potrošniškega prava boste lahko vnaprej vedeli, v kateri drugi državi članici, v katero nameravate usmerjati svoje poslovne dejavnosti, se lahko uporabljajo dodatne zahteve.
5. Vprašanje prava, ki se uporablja, je pogosto pomembno le v primeru spora s potrošnikom. Številne nesporazume namreč lahko razrešite že na miren način oz. v okviru vašega internega pritožbenega postopka.

V tem modulu smo poudarili več točk, v zvezi s katerimi so države članice sprejele pravila, ki se razlikujejo od pravil iz direktive o pravicah potrošnikov v zvezi s predpogodbenimi informacijami. Informacije so na voljo v prilogi ali na spletni strani Evropske komisije³². Če želite preveriti, kako so posamezne države EU prenesle direktivo o pravicah potrošnikov, lahko uporabite tudi novo zbirko podatkov Evropske komisije o [potrošniškem pravu](#)³³. 

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

Če svoje izdelke ali storitve ponujate potrošnikom v drugi državi EU in ste v sporu s potrošnikom v tej državi

EU, se zavedajte, da bo v takem sporu vedno pristojno sodišče države, v kateri potrošnik živi. 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 domačim sodiščem. Da bi olajšali reševanje sporov, je EU za čezmejne primere vzpostavila platformo za SRS, ki omogoča povezovanje med sistemi ARS v različnih državah članicah³⁴.

Primer: če ste francoski trgovec s sedežem v Lillu, ki svoje izdelke prodaja potrošnikom v Belgiji, v svojih splošnih pogodbenih pogojih ne morete določiti, da so v primeru spora edina pristojna sodišča za reševanje spora sodišča v severni Franciji.

Kakšne so posledice, če ne izpolnite predpogodbenih dolžnosti informiranja?

Če ne navedete zahtev po predpogodbenih informacijah, obstajajo različne posledice.

Najprej 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 seznanite 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 pogodbeno in nepogodbeno pravna sredstva, ki jih lahko uporabi. Potrošnik npr. lahko zahteva prekinitev pogodbe in/ali

³² Uradna obvestila držav članic: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;
Povzetek: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

³³ Glej podatkovno zbirko potrošniškega prava: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

³⁴ Glej Modul 5.

povračilo škode, ki mu je nastala zaradi pomanjkljivih informacij.

Morda bi bilo koristno izvedeti, katera pravna sredstva uporabljajo nacionalna sodišča, zlasti kadar poslujete na trgu zunaj svoje države.

Nova pravila od 28. maja 2022



Učinkovitejše kazni za čezmejne kršitve

Posodobljena direktiva o varstvu potrošnikov bo nacionalne organe za varstvo potrošnikov bolje opremila za obravnavo kršitev, ki prizadenejo številne potrošnike po vsej EU. Trenutno, ko trgovec krši pravila o varstvu potrošnikov, se kazni od države do države precej razlikujejo in so pogosto zelo nizke, tudi za zelo resne kršitve. Nova pravila bodo nacionalnim organom omogočila usklajeno nalaganje učinkovitih, sorazmernih in odvračilnih sankcij pri sodelovanju pri čezmejnih kršitvah, ki vplivajo na potrošnike v več državah članicah EU.

V takih primerih bodo nacionalni organi lahko naložili globo v višini do 4 % trgovčevega prometa ali do 2 milijonov EUR, če podatki o prometu niso na voljo. Države članice lahko ohranijo ali uvedejo višje najvišje globe.



Upoštevajte tudi, da bodo potrošniki od 25. junija 2021 lahko uveljavljali pravice, opredeljene v direktivi o varstvu potrošnikov, tudi v kolektivnih postopkih v skladu z novimi pravili iz Direktive (EU) 2020/1828³⁵ o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov³⁶.

³⁵ 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

³⁶ Glej modul 5.

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.

V naslednjih preglednicah so navedene zakonodajne izbire, ki so jih sprejele države članice.³⁷

Posodobljena direktiva o pravicah potrošnikov bo 28. maja 2022 uvedla naslednje nove zakonodajne izbire za države članice.

- Člen 6(a) - Uveljavitev dodatnih zahtev po informacijah za ponudnike spletnih tržnic.
- Člen 9(1a) - Podaljšanje roka za odstop od pogodbe s 14 na 30 dni za prodajne in komercialne izlete od vrat do vrat.
- Člen 16(2) - Odstopanje od več izjem od pravice do odstopa od pogodbe v okviru prodaje od vrat do vrat in komercialnih izletov.
- Člen 16(3) - Določiti je treba, da v primeru pogodb o opravljanju storitev, ki potrošnika zavezujejo k plačilu, če je potrošnik od trgovca izrecno zahteval obisk zaradi popravila, potrošnik izgubi pravico do odstopa od pogodbe, potem ko je bila storitev v celoti opravljena, če se je izpolnitev začela s predhodnim izrecnim soglasjem potrošnika.

Država	Člen 3(4)	Člen 6(7)	Člen 6(8)	Člen 7(4)	Člen 8(6)	Člen 9(3)
Avstrija (AT)	Da, omejitev 50 EUR	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da, samo za naročila storitev	Se ne uporablja

³⁷ Študija o uporabi CRD - 2011/83/EU - končno poročilo, 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)
Belgija (BE)	Da, 50 EUR, vendar samo za pogodbe s humanitarnim namenom	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Možnost, ki je bila ohranjena, vendar še ni bila izkoriščena ²⁵	Možnost, ki se ohrani, vendar se še ne uporablja ³⁸	Da, 7 dni, vendar ne velja za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov na razstavah, sejnih in razstavah
Bolgarija (BG)	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja
Hrvaška (HR)	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja
Ciper (CY)	Da, omejitev na 20 EUR	Da	Da	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja
Češka Republika (CZ)	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja
Danska (DK)	Da, omejitev 350 DKK (46 EUR)	Da, danščina, če je trženje opravljeno v danščini.	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja
Estonija (EE)	Da, omejitev je 20 EUR	Da	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da. Člen se uporablja samo, kadar strokovnjak pokliče potrošnika	Se ne uporablja
Finska (FI)	Da ³⁹	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja Da. Člen velja samo, če prodajalec pokliče potrošnika ⁴⁰	Se ne uporablja
Francija (FR)	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da -7 dni

³⁸ Neuradni prevod ugotavlja, da je Belgija izkoristila to možnost, vendar ima kralj možnost uvedbe enostavnejše ureditve za zagotavljanje informacij. Podobno ima kralj v skladu s členom 8 možnost, da določi sektorje, za katere bo veljala zahteva. Ni jasno, ali je bil uporabljen.

³⁹ Iz posvetovanja je razvidno, da je to 30 EUR.

⁴⁰ Člen L221-16 francoskega zakonika o varstvu potrošnikov v oddelku 5 določa, da je sklenitev pogodbe z neznano telefonsko številko (z blokirano številko) - člen L221-17, nezakonita.

Država	Člen 3(4)	Člen 6(7)	Člen 6(8)	Člen 7(4)	Člen 8(6)	Člen 9(3)
Nemčija (DE)	Da, omejitev je 40 EUR	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja ven dar pa je obstajala predhodna zakonodajna zahteva z dne Ta vrsta za nekatere sektorje	Se ne uporablja
Grčija (EL)	Da, omejitev je 30 EUR	Se ne uporablja	Se ne uporablja ⁴¹	Se ne uporablja	Da	Da - v odstopnem obdobju
Madžarska (HU)	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da ⁴²	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja
Irska (IE)	Da, omejitev je 50 EUR	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja	Se ne uporablja Ne. Nobena zadolžnica z rokom zapadlosti, krajšim od 15 dni
Italija (IT)	Da, omejitev je 50 EUR	Da, če potrošnik to zahteva	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da	po dostava blaga Se ne uporablja
Latvija (LV)	Da, omejitev je 35 EUR Da,	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja
Litva (LT)	j kot 100 LTL (približno 29 EUR)	Da	Se ne uporablja	Da	Da	Se ne uporablja
Luksemburg (LU)	Da, omejitev je 50 EUR	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja Da, depozit se lahko pobira samo 14 dni po sklenitvi pogodbe
Malta (MT)	Ja. Omejitev je 30 EUR	Da, zahteva se kateri koli uradni jezik.	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja
Nizozemska (NL)	Da, omejitev je 50 EUR	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da	Da (omejena uporaba) Da. Člen se uporablja samo, če prodaja poklicni klici potrošnika	Se ne uporablja
Poljska (PL)	Da, omejitev je 50 PLN. [približno. 12 EUR]	Da	Se ne uporablja	Se ne uporablja		Se ne uporablja

⁴¹ Grčija je prenesla besedilo člena 6(8) Direktive (skoraj dobesedno) v obliki člena 3(7) zakona 2251/1994 (kakor je bil spremenjen), vendar ni uvedla nobenih konkretnih dodatnih zahtev po informacijah. Razgovori so potrdili, da na tem področju niso bili sprejeti nobeni pravi ukrepi.

⁴² Določila je dodatne zahteve glede zagotavljanja informacij o jamstvih in jamstvih, pravici do pravnega postopka in informacijah o elektronski korespondenci. Neuradni prevod je na voljo na: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Država	Člen 3(4)	Člen 6(7)	Člen 6(8)	Člen 7(4)	Člen 8(6)	Člen 9(3)
Portugalska (PT)	Da, vendar samo za naročnino na periodične predmete za omejitev 40 EUR	Da	Se ne uporablja	Da	Da. Člen se uporablja samo, kadar prodajni profesionalni klici	Se ne uporablja
Romunija (RO)	Da, omejitev je 10 EUR	Da	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja Da - do
Slovaška (SK)	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Da	Da	konca odstopnega roka
Slovenija (SI)	Da, omejitev je 20 EUR	Da	Se ne uporablja	Da	Da	Se ne uporablja
Španija (ES)	Se ne uporablja	Da	Se ne uporablja	Da	Ja. Člen se uporablja samo, če prodaja strokovni klici	Se ne uporablja
Švedska (SE)	Da, omejitev je 43 EUR ⁴³	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja	Se ne uporablja

⁴³ Znesek je 400 SEK.



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

