



Modul 3

Pravice in jamstva potrošnikov

OKTOBER 2022

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 se pravila o pravicah potrošnikov in jamstvih med državami članicami EU razlikujejo?	9
Ali lahko izključim uporabo pravil o pravicah in jamstvih potrošnikov?	9
Kakšen je obseg uporabe pravil o jamstvih?	9
Ali so zajete tudi potrošniške storitve?.....	9
Kakšna so različna jamstva za blago, ki se prodaja potrošniku?	10
Katere so glavne značilnosti zakonskega jamstva?	10
Kdaj se šteje, da potrošniško blago ni skladno s pogodbo?.....	10
Katere so glavne značilnosti tržne garancije?	12
Ali lahko zakonsko garancijo predstavim kot tržno garancijo?	12
Ali obstaja tudi zakonsko jamstvo za rabljeno blago?	13
Kakšne so pravice potrošnikov v primeru neskladnosti s pogodbo?	13
Ali v hierarhiji obstaja kakršna koli omejitev potrošnikove proste izbire med zahtevki?	14
Ali lahko od potrošnika zahtevam odškodnino?	15
Kako izvesti popravilo ali zamenjavo?	15
Ali lahko po prenehanju pogodbe kot prodajalec zahtevate kakršno koli nadomestilo za uporabo blaga?	15
V katerih primerih prodajalec ne odgovarja za neskladnost s pogodbo?	15
Kdo mora dokazovati neskladnost s pogodbo?	16
Ali lahko zahtevek potrošnika preusmerim na uvoznika, distributerja ali proizvajalca?	17
Ali lahko zahtevam povračilo od druge osebe v dobavni verigi, ki je odgovorna za neskladnost?	18
Kaj se zgodi, če je izdelek ne le neskladen s pogodbo, ampak je tudi nevaren?.....	18
Kakšne so posledice kršitve pravil o pravicah in jamstvih potrošnikov?	18
Kaj se zgodi s čezmejno prodajo?	19
Posebna obravnava prodaje, ki je neposredno usmerjena k potrošnikom, ki prebivajo v drugih državah članicah.	19

Pod katerimi pogoji se lahko šteje, da se usmerjate k potrošnikom v drugi državi članici?19

Kaj to za vas pomeni v praksi?19

Direktiva o dobavi digitalne vsebine in digitalnih storitev na kratko22

„Ker vem, da imam 2-letno jamstvo za izdelke, ki jih kupim, se lažje odločim za nakup novega izdelka.“

Potrošnik

„Zakonsko jamstvo zavezuje proizvajalce, da dosežejo določeno stopnjo kakovosti, in tako ustvarja bolj pošteno konkurenco.“

Trgovec

„Všeč jim je in pogosto so moji izdelki izbrani zaradi tega.“

Trgovec

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 v Evropi). Financira ga Evropska unija s podporo Evropske komisije.

Cilj projekta je pomagati pri izpolnjevanju zahtev potrošniškega prava EU.

Potrošniško pravo EU sestavljajo različni zakonodajni akti, ki jih je Evropska unija sprejela v zadnjih 25 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, o pravicah potrošnikov in njihovih ustreznih pravnih dolžnostih.

Priročnik je sestavljen iz petih modulov. Vsak se ukvarja z eno posebno temo potrošniškega prava EU:

Modul 1 obravnava pravila o zahtevah glede predpogodbenih informacij,

Modul 2 predstavlja pravila o pravici potrošnika do odstopa od pogodb, sklenjenih na daljavo, in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov,

Modul 3 se osredotoča na pravna sredstva, ki jih morajo trgovci zagotoviti, če izdelki niso v skladu s pogodbo,

Modul 4 se osredotoča na nepošteno poslovne prakse in nepošteno pogodbene pogoje,

Modul 5 uvaja alternativno reševanje sporov in platformo za spletno reševanje sporov, uradno spletno mesto, ki jo upravlja Evropska komisija, namenjeno pomoči potrošnikom in trgovcem pri izvensodnem reševanju sporov.

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-testi“, prek katerih lahko pridobite certifikat. Prek foruma se lahko povežete tudi s strokovnjaki in drugimi MSP.

V Modulu 3 se boste seznanili s potrošnikovimi pravicami in jamstvi v primerih neskladnosti blaga s pogodbo. Modul 3 opisuje katere informacije, kdaj in kako jih morate predstaviti potrošniku 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 temelji na določbah Direktive EU 99/44/ES² o prodaji potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij, kot so prenesene v nacionalno zakonodajo držav članic EU. Podrobnejša pojasnila, ki se nanašajo na informiranje v zvezi z zakonskimi jamstvi in garancijami, so na voljo v modulu 1.

Direktiva o potrošniški prodaji in garancijah je bila s 1. januarjem 2022 razveljavljena in nadomeščena z [Direktivo \(EU\) 2019/771](#)³ o nekaterih vidikih pogodb o prodaji blaga. Poleg tega [Direktiva \(EU\) 2019/7704](#) o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev zajema zajamčene pravice za digitalne vsebine in digitalne storitve. Potrošniki bodo imeli tudi možnost uveljavljanja teh pravic v kolektivnih postopkih po začetku veljavnosti [Direktive \(EU\) 2020/1828](#)⁵ o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov⁶. Te nove spremembe so predstavljene v tem modulu v ločenih poljih z naslovom „Nova pravila od 1. januarja 2022“.

[Podatkovna zbirka potrošniškega prava](#)⁷ in [portal Tvoja Evropa za podjetja](#)⁸ vam lahko pomagata pri iskanju ustreznih informacij ali pa se lahko obrnete na svojo poslovno organizacijo.

Upamo, da bodo informacije v priročniku koristne.

²Direktiva o potrošniški prodaji in garancijah - CSGD

³Direktiva (EU) 2019/771 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o prodaji blaga, spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive 2009/22/ES ter razveljavitvi Direktive 1999/44/ES (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

⁴Direktiva (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁵Direktiva (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 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁶ Glej modul 5.

⁷ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁸ <http://europa.eu/youreurope/business>

MODUL 3


Ali se pravila o pravicah potrošnikov in jamstvih med državami članicami EU razlikujejo?

Odgovor na to vprašanje je: da, so različna, vsaj do določene mere. Cilj Direktive o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij je vzpostaviti minimalen skupen nivo zaščite potrošnikov na ravni EU, hkrati pa omogočiti posameznim državam članicam EU, da določijo višje standarde (t. i. „minimalna harmonizacija“)⁹. Za pregled nad stanjem v vsaki državi članici, ko gre za dolžino zakonskega jamstva, obrnjeno dokazno breme, hierarhijo pravnih sredstev in druge pojme, ki so obravnavani v tem modulu, glej PRILOGO 1.

Ali lahko izključim uporabo pravil o pravicah in jamstvih potrošnikov?

Ne, ne morete izključiti uporabe pravil o pravicah in jamstvih potrošnikov.

Pravila o pravicah potrošnikov in garancijah v primeru proizvodov, ki niso v skladu s pogodbo, so zavezujoča in pogodbene stranke nikoli ne morejo izključiti njihove uporabe. To velja zlasti za zakonsko jamstvo, ki ga ni mogoče nikoli izključiti ali omejiti. Samo v primeru rabljenega blaga in samo, če to dovoljuje nacionalna zakonodaja zadevne države članice (tj. Avstrije, Belgije, Cipra, Češke, Nemčije, Madžarske, Italije, Luksemburga, Poljske, Portugalske, Slovaške, Slovenije in Španije), se lahko prodajalec in potrošnik


dogovorita o krajšem roku za zakonsko garancijsko obdobje, vendar ne manj kot eno leto. 

Klavzula v potrošniški pogodbi, katere cilj bi bil omejiti ali v celoti izključiti zakonsko jamstvo, ni zakonita.

Kakšen je obseg uporabe pravil o jamstvih?

Pravila o jamstvih zajemajo vse materialne premičnine¹⁰, ki se prodajajo potrošnikom, razen:

- blaga, prodanega v okviru izvršbe ali drugih sodnih ukrepov,
- vode in plina, če nista dana v prodajo v omejeni prostornini ali določeni količini,
- električne energije.

Poleg tega lahko nacionalno pravo države članice izključi uporabo pravil o zakonskih jamstvih za rabljeno blago, prodano na javni dražbi, ki se jo lahko potrošnik osebno udeleži: Finska, Francija, Nemčija in Madžarska so uporabile to možnost. Španija je uvedla bolj omejeno izključitev in se sklicevala samo na „upravne dražbe“. Danska, Italija in Švedska niso uporabile te možnosti, temveč omejujejo odgovornost prodajalca za takšno blago, ki se prodaja na javnih dražbah. 

Ali so zajete tudi potrošniške storitve?


Ne. Storitve za potrošnike, npr. vodovodne ali vrtnarske storitve, so zunaj področja uporabe te direktive.

Vendar upoštevajte, da se bo kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve izdelka, štela za enakovredno neskladnosti blaga, če je montaža del

⁹ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

¹⁰ Od 1. januarja 2022 se bodo z začetkom veljavnosti Direktive (EU) 2019/771 o nekaterih vidikih pogodb o prodaji blaga, spremembi

Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive 2009/22/ES ter razveljavitvi Direktive 1999/44/ES in Direktive (EU) 2019/770 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev uporabljale podobne pravice ter pravila za digitalne vsebine in storitve.

prodajne pogodbe in če je blago namestil prodajalec ali je bilo nameščeno na njegovo odgovornost. To pravilo velja tudi, če blago, ki naj bi ga namestil potrošnik, namesti potrošnik in je do nepravilne namestitve prišlo zaradi pomanjkljivosti v navodilih za namestitve. Poleg teh primerov, za katere velja Direktiva 99/44/ES, nacionalna zakonodaja držav članic opredeljuje pravice v primeru storitev, ki niso skladne s pogodbo. Če torej opravljate storitve, vam priporočamo, da se seznanite z ustreznimi nacionalnimi predpisi. 

Nova pravila od 1. januarja 2022

Od 1. januarja 2022 pravila o pravicah in jamstvih potrošnikov (npr. minimalno obdobje zakonskega jamstva, harmonizacija pravnih sredstev) zajemajo tudi digitalne storitve (npr. spletne glasbene prodajalne) in digitalne vsebine (npr. mobilna aplikacija).

Kakšna so različna jamstva za blago, ki se prodaja potrošniku?

V zvezi s prodajo potrošniškega blaga je eno najpomembnejših vprašanj zakonsko jamstvo o skladnosti, tj. odgovornost prodajalca za napake prodanega blaga. Pravo Unije jasno razlikuje med pravnim (ali zakonskim) jamstvom in tržno garancijo.

Zakonsko jamstvo je obvezno jamstvo, ki mora pokrivati najmanj dveletno obdobje za novo blago¹¹ in ščiti potrošnike pred napakami, ki so že obstajale ob dobavi blaga in so postale očitne pozneje. Zakonsko jamstvo ne more biti pogodbeno izključeno in velja v vseh državah EU.

Tržna garancija je dodatna garancija k zakonskemu jamstvu, ki jo prodajalec ali proizvajalec dodeli brezplačno ali proti plačilu. Poleg napak, ki obstajajo v

času dobave blaga, lahko krije tudi napake, ki trajajo dlje kot zakonsko jamstvo.

Katere so glavne značilnosti zakonskega jamstva?

Zakonsko jamstvo je obvezno jamstvo. Potrošniku nudi več različnih zahtevkov, v primeru da blago ne ustreza tistemu, kar je bilo obljubljeno s strani prodajalca, in sicer v obdobju dveh let po nakupu (ali, odvisno od države članice EU, v daljšem obdobju, kot na Irskem, Finskem, Nizozemskem in Švedskem, kot je opisano v Prilogi 1).

Potrošniku zagotavlja pravna sredstva v primeru neskladnosti.

Na primer, če sušilec za lase preneha delovati šele po nekaj mesecih in je to posledica neskladnosti, ki obstaja v času dobave, ga mora prodajalec popraviti, zamenjati ali potrošniku omogočiti ustrezno znižanje cene ali pa lahko prekine prodajno pogodbo.

Kdaj se šteje, da potrošniško blago ni skladno s pogodbo?

Direktiva 99/44/ES pojasnjuje, za katero blago se šteje, da je v skladu s potrošniško prodajno pogodbo. Za potrošniško blago se domneva, da je v skladu s prodajno pogodbo, če:

- ustreza opisu, ki ga je dal prodajalec, in ima lastnosti blaga, ki ga je prodajalec dal potrošniku kot vzorec ali model;
Primer: čevlji, ki so opisani in prikazani potrošniku kot vodoodporni, bi morali biti dejansko nepremočljivi.

¹¹ Za več podrobnosti o državah, ki uporabljajo daljše trajanje zakonskega jamstva, glej prilogi 1 in 2.



- kot prodajalec morate paziti, da je opis blaga, ki ga prodajate, vedno pravilen. V nasprotnem primeru namreč odgovarjate potrošniku.
- ustrezajo kateremu koli posebnemu namenu, za katerega jih potrošnik zahteva in o katerem je obvestil prodajalca ob sklenitvi pogodbe in ki ga je prodajalec sprejel;
Primer: kolo, ki naj bi bilo v času prodaje primerno za kolesarjenje v gorah, mora dejansko ustrezati temu namenu.



- so primerni za namene, za katere se običajno uporablja blago iste vrste;
Primer: mobilni telefon, ki se lahko uporablja za telefonske klice.
- prikazati kakovost in učinkovitost, ki sta normalni za blago iste vrste in ki ju potrošnik lahko razumno

pričakuje, glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršnih koli javnih izjav prodajalca, proizvajalca ali njegovega zastopnika o posebnih značilnostih blaga, zlasti pri oglaševanju ali označevanju.
Primer: nalepka, ki označuje raven porabe energije hladilnika, mora ustrezati njegovi dejanski porabi energije.



Nova pravila od 1. januarja 2022. 🇪🇺

Od 1. januarja 2022 je treba z novimi direktivami enakopravno obravnavati subjektivna in objektivna merila za ocenjevanje skladnosti blaga, digitalnih vsebin in storitev.

a) Subjektivna merila.

Da bi bile digitalne vsebine, digitalne storitve ali blago skladne s pogodbo, morajo zlasti:

(1) **imeti opis**, količino in kakovost ter funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot to zahteva pogodba.

(2) **ustrezati kateremu koli posebnemu namenu, za katerega potrošnik to zahteva** in s katerim je potrošnik seznanjen najpozneje ob sklenitvi pogodbe in v zvezi s katerim ste ga sprejeli;

(3) se opremijo z vso dodatno opremo, navodili, vključno z namestitvijo, in pomočjo strankam, **kot to zahteva pogodba**; in

(4) **posodobiti, kot je dogovorjeno v pogodbi s pogodbo.**

b) Ciljna merila

Poleg tega digitalne vsebine, digitalne storitve ali blago izpolnjujejo naslednji seznam "objektivnih" meril, ki se štejejo za skladne:

1) **biti primerni za namene**, za katere bi se običajno uporabljale digitalne vsebine, digitalne storitve ali blago iste vrste;

2) **imeti količine ter lastnosti in zmogljivostne lastnosti, tudi v zvezi s funkcionalnostjo, združljivostjo, dostopnostjo, kontinuiteto in varnostjo**, ki so običajne za digitalne vsebine ali digitalne storitve iste vrste. Za oceno teh lastnosti se bo upoštevala narava digitalnih vsebin/storitev in javnih izjav (npr. oglaševanje, označevanje) s strani vas ali vašega dobavitelja/proizvajalca. Če potrošnikom dobavljate blago, mora biti kakovostno in ustrezati opisu in/ali vzorcu, ki ste ga predložili potrošniku pred sklenitvijo pogodbe z njim;

3) digitalnemu proizvodu, storitvam in blagu se dobavijo dodatki in navodila, za katere potrošnik **upravičeno pričakuje**, da jih bo prejel;

4) digitalne vsebine, storitve ali blago, ki **se prodajajo potrošnikom, morajo ustrezati vsakemu vzorcu, poskusni različici ali predogledu digitalnih vsebin ali digitalnih storitev**, ki ste jih dali na voljo potrošniku pred sklenitvijo pogodbe.

Morali boste zagotoviti, da so potrošniki obveščeni in da jim bodo zagotovljene posodobitve (vključno z varnostnimi posodobitvami), ki so potrebne za ohranjanje skladnosti digitalnih vsebin ali storitev.

Katere so glavne značilnosti tržne garancije?

Tržna garancija je dodatno jamstvo, ki presega in ne vpliva na zakonsko jamstvo prodajalca. Zagotovi jo lahko prodajalec ali proizvajalec. Pokriva lahko daljše obdobje od (2-letnega) zakonskega jamstva, krije napake, ki niso obstoječe v času dobave blaga, in/ali zagotavlja druge ugodnosti. Lahko se zagotovi brezplačno ali proti plačilu.

Proizvajalci lahko ponudijo tržne garancije, ki potrošniku omogočajo popravilo blaga v številnih licenciranih trgovinah po vsem svetu in ne le v prodajalni. Prenosni računalnik bi na primer lahko imel korist od take tržne garancije, ki bi potrošniku omogočila brezplačno popravilo v številnih trgovinah.

Ali lahko zakonsko garancijo predstavim kot tržno garancijo?

Ne, zakonske garancije ne morete predstaviti kot tržno garancijo. Če želite ponuditi tržno garancijo, mora ponuditi več, kot je že zajeto z zakonsko garancijo.

Zato, ko potrošniku ponudite tržno garancijo, je zelo pomembno, da potrošnika obvestite tudi o obstoju zakonske garancije. Upoštevajte, da je obveščanje potrošnika o obstoju zakonske garancije predpisano z zakonom (Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov).

Če zakonsko jamstvo navedete kot posebnost vaše ponudbe ali če od potrošnika zahtevate plačilo zanjo, ste lahko odgovorni za nepošteno poslovno prakso in ste lahko kaznovani.

Ali obstaja tudi zakonsko jamstvo za rabljeno blago?

Da, obstaja. Pravila o pravnem jamstvu se uporabljajo tudi za prodajo rabljenega blaga. Vendar imajo države članice pravico, da sprejmejo pravila za rabljeno blago, ki prodajalcu in potrošniku omogočajo, da se dogovorita o krajšem roku od dveh let glede odgovornosti prodajalca. Vendar to obdobje ne sme biti krajše od enega leta. Tukaj je seznam držav članic, v katerih imajo potrošniki in prodajalci možnost, da se dogovorijo o krajšem garancijskem roku za rabljeno blago: Avstrija, Belgija, Ciper, Češka, Nemčija, Madžarska, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugalska, Slovaška, Slovenija in Španija. 🇵🇹

Samo če nacionalna zakonodaja predvideva takšno možnost, se lahko s potrošniki dogovorite o krajšem roku za zakonsko jamstvo za rabljeno blago, na primer rabljeno vozilo.

Kakšne so pravice potrošnikov v primeru neskladnosti s pogodbo?

V primeru neskladnosti Direktiva 1999/44/ES določa naslednja pravna sredstva v določenem vrstnem redu („hierarhija“ pravnih sredstev):

1. **popravilo ali zamenjava** kot primarno pravno sredstvo
2. **prekinitev pogodbe ali popust** kot sekundarno pravno sredstvo.

Prvič, potrošnik lahko zahteva popravilo ali zamenjavo blaga, ki ni skladno s pogodbo. Potrošniki lahko izbirajo med njima, razen če je popravilo ali zamenjava nemogoča ali nesorazmerna glede na sekundarno pravno sredstvo. Potrošnik lahko na primer zahteva, da se njegova pokvarjena kamera popravi ali zamenja z

drugo. Vendar lahko trgovec zagotovi le popravilo, če je zamenjava nesorazmerna s popravilom, npr. če gre pri popravilu le za spremembo majhnega sestavnega dela kamere brez znatnih neprijetnosti za potrošnika.

Drugič:

- če potrošnik nima pravice do popravila ali zamenjave, ali
- če prodajalec ni izpolnil pravnega sredstva v razumnem roku, ali
- če prodajalec ni izpolnil pravnega sredstva brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

Nato lahko potrošnik zahteva odstop od pogodbe ali ustrezno znižanje kupnine.



Na primer, če prodajalec ponudi popravilo okvarjenega avtomobila le v nekaj mesecih, lahko potrošnik odstopi od pogodbe in vrne okvarjeno vozilo. Ali, če je avto še vedno mogoče uporabiti, se lahko potrošnik odloči, da

bo zahteval ustrezno znižanje kupnine (del cene avtomobila), medtem ko avto obdrži.

Zavedajte se, da medtem ko večina držav članic upošteva to hierarhijo pravnih sredstev, imajo potrošniki v nekaterih državah (Hrvaška, Grčija, Litva, Portugalska) svobodno izbiro med zahtevki. Zato se zgoraj pojasnjena hierarhija ne bo uporabljala (za več informacij glej Prilogo I).

Irska omogočata kratkotrajno pravico, da potrošnik blago zavrne, pri čemer se šteje, da je pogodba razvezana.

Ali v hierarhiji obstaja kakršna koli omejitev potrošnikove proste izbire med zahtevki?

Pravica potrošnikov, da v prvi fazi izbirajo med popravilom in zamenjavo ter v drugi fazi med odstopom od pogodbe in vračilom dela kupnine, je omejena.

Prvič, potrošnik lahko brezplačno izbere med popravilom in zamenjavo, razen če je njegova izbira nemogoča ali nesorazmerna v primerjavi z alternativnim pravnim sredstvom. To velja, če izbira potrošnika pomeni nerazumne stroške za prodajalca, ob upoštevanju:

- 1) vrednosti blaga, če bi bilo skladno s pogodbo. Na primer, če je vrednost tega blaga manjša od stroškov popravila;
- 2) pomena neskladnosti v vsakem posameznem primeru;

- 3) ali je neskladnost mogoče odpraviti z alternativnim pravnim sredstvom brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

Na primer, ko cena popravila blaga presega stroške njegove zamenjave, popravilo verjetno ni pravo sredstvo. Vendar mora prodajalec vedno dokazati obstoj nesorazmernega bremena, zato je potrebna presoja za vsak primer posebej.

Če popravila ali zamenjave ni mogoče opraviti brez večjih nevšečnosti za potrošnike ali če napake ni mogoče odpraviti v razumnem roku, lahko potrošniki zahtevajo povračilo za izdelek z napako ali znižanje kupnine.

Potrošnik ne more svobodno izbirati med odpovedjo pogodbe in znižanjem kupnine, če je napaka na pridobljenem blagu le manjša. V tem primeru lahko potrošnik zahteva le znižanje kupnine. O tem, ali se napaka šteje za manjšo, je treba odločati za vsak primer posebej.

Takšen primer bi bil avtomobil, pri katerem ena izmed luči ne deluje pravilno. Gre za manjšo napako v primerjavi z vrednostjo celotnega avtomobila. V tem primeru odstop od pogodbe ne bi bil dovoljen, saj gre za neznatno napako na avtomobilu.

Kot že navedeno zgoraj, pa vse države članice ne sledijo hierarhiji zahtevkov oz. sredstev (glej Prilogo I).

Nova pravila od 1. januarja 2022.

Nove direktive so uvedle **strogo in popolnoma usklajeno hierarhijo pravnih sredstev** za potrošnike v primeru neskladnosti blaga, digitalnih vsebin ali storitev.

Zato so morale države članice brez hierarhije pravnih sredstev prilagoditi svojo nacionalno zakonodajo.

Za vas to pomeni, da bodo pravila o pravnih sredstvih enaka v vseh državah Evropske unije.

Ali lahko od potrošnika zahtevam odškodnino?

Popravilo in zamenjava v primeru neskladnosti se za potrošnika vedno opravita brezplačno. To pomeni, da od potrošnika ni mogoče zahtevati nadomestila za odpravo neskladnosti blaga. Prodajalec ne sme zahtevati plačila za zamenjavo ali popravilo, na primer za:

- stroške poštnine za vračilo blaga;
- stroške dela;
- stroške materialov, ki se uporabljajo za popravilo blaga.


Kako izvesti popravilo ali zamenjavo?

Popravilo ali zamenjava blaga, ki ni skladno, mora biti vedno opravljena v razumnem roku, brezplačno in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

V praksi se lahko zgodi, da trgovec vztraja pri popravilu blaga kot edinem razpoložljivem pravnem sredstvu in trdi, da zamenjava blaga ni mogoča, ker mu je zmanjkalo tega blaga ali ga ne more več kupiti. V teh primerih mora prodajalec dokazati, da zamenjava ni mogoča; v tem primeru se potrošniku lahko ponudijo druga pravna sredstva (znižanje kupnine ali odstop od pogodbe).

Ali lahko po prenehanju pogodbe kot prodajalec zahtevate kakršno koli nadomestilo za uporabo blaga?

Prodajalec ne more zahtevati nadomestila za uporabo blaga z napako, ki je bilo nadomeščeno z novim (ker je treba to storiti brezplačno). V primeru odstopa od pogodbe se povračilo, ki se izplača potrošniku, lahko zmanjša glede na pravila veljavne nacionalne zakonodaje.

Bodite pozorni na to, da če odgovarjate potrošniku zaradi neskladnosti, ki je posledica dejanja ali opustitve s strani prejšnjega prodajalca v verigi ali proizvajalca, imate pravico uveljavljati pravna sredstva zoper odgovorne osebe v pogodbeni verigi (pravica do odškodnine). Posebnosti so določene v nacionalnem pravu. 

V katerih primerih prodajalec ne odgovarja za neskladnost s pogodbo?

V določenih primerih potrošnikov zahtevkov ne more biti upravičen.

To velja v primeru, da je bila potrošniku neskladnost s pogodbo znana oziroma mu ni mogla ostati neznan. Gre npr. za situacijo, ko potrošnik kupi majico z določenimi napakami, npr. manjšo luknjico na hrbtu, in to ve. V tem primeru ni mogoče reči, da potrošniku napaka ni bila znana.

Podobno, če potrošnik kupi knjigo v trgovini, ki jo vzame s police, kjer je jasno navedeno, da gre za poškodovane knjige po polovični ceni, je jasno, da ima takšna knjiga določene napake. Če se izkaže, da v knjigi manjkajo nekatere strani, prodajalec za to ne more odgovarjati.

Prodajalec tudi ne odgovarja za napake, ki so nastale zaradi materiala, ki ga je zagotovil potrošnik. To se npr. zgodi v primeru, ko krojač sešije obleko iz materiala, ki ga je prinesel potrošnik. Če se obleka po nekaj dneh raztrga izključno zaradi slabe kakovosti materiala, krojač za to ne more odgovarjati.

V takih primerih potrošnik ne more uveljavljati pravic, povezanih z neskladnostjo izdelka s pogodbo.

Če pa prodajalec trdi, da so njegovi proizvodi skladni, je odgovoren za neskladnost ne glede na to, ali bi potrošnik napako zlahka opazil. Trgovec na primer prodaja nov avtomobil, ki ne deluje dobro, vendar trdi, da je to zato, ker ga še nihče ni vozil. Ko, po nekaj časa vožnje avtomobila, kupec vidi, da avto še vedno ne deluje dobro, potem je odgovornost za neskladnost na trgovcu.

Nasprotno pa prodajalec ne bo odgovarjal za neskladnosti, ki so rezultat izjav drugih prodajalcev o značilnostih izdelka, če za takšne izjave ni vedel ali ni mogel vedeti. Če je potrošnik v eni izmed trgovin izvedel, da so določeni čevlji vodoodporni, nato pa potrošnik te čevlje kupi v drugi trgovini, čeprav ta prodajalec ni nikoli trdil, da so ti čevlji vodoodporni, potrošnik ne bo mogel uveljavljati pravic iz naslova neskladnosti s pogodbo.

Enako velja, če lahko trgovec dokaže, da je take izjave popravil pred sklenitvijo pogodbe. Če bi na primer uporabili prejšnji primer, bi lahko prodajalec obvestil potrošnika, da kljub temu, da ga proizvajalec oglašuje kot vodoodpornega, ta vrsta čevljev dejansko ni vodoodporna, s čimer se zagotovi, da je potrošnik seznanjen s tem. Prodajalec je nato oproščen te odgovornosti, vendar mora še vedno dokazati, da je bila izjava popravljena.

Kdo mora dokazovati neskladnost s pogodbo?

Odgovornost prodajalca za neskladnost novega blaga s pogodbo traja najmanj dve leti, z začetkom ob dobavi blaga potrošniku. Prodajalec je odgovoren le za napake, ki so obstajale že v času dobave in so se pojavile pozneje. Zato je v praksi zelo pomembno vprašanje, kdaj je prišlo do napake. V prvih šestih mesecih se domneva, da je neskladnost s pogodbo obstajala že ob dobavi. Če na primer pečica preneha delovati šest tednov po dostavi na potrošnikov dom, se domneva, da je napaka obstajala v času dostave. 🇺🇸

Vendar se po izteku prvih šestih mesecev dokazno breme prevladi na potrošnika. To pomeni, da mora potrošnik dokazati, da je napaka na pridobljenem izdelku obstajala že v času dobave 🇺🇸. Čeprav je to pravni položaj, se lahko trgovci odločijo, da bodo poskrbeli za pregled blaga tudi po šestmesečnem obdobju, da bi potrošnikom pomagali ugotoviti vzrok napake.



Zakonsko jamstvo ne zajema napak, ki v trenutku dobave niso obstajale, vendar so nastale pozneje. Prodajalec na primer ni odgovoren za mobilni telefon, ki ne deluje, ker je padel v vodo in ne zaradi napake pri izdelavi.

Za obravnavanje tovrstnih primerov bi bilo treba vedno imeti strategijo in mehanizme za preverjanje, kdo je dejansko odgovoren za neskladnost. Na primer, če vaša trgovina prodaja mobilne telefone, bi bil dober model dobro sodelovanje s proizvajalcem, ki bi lahko preveril, zakaj mobilni telefon, ki ga je vrnil potrošnik, ne deluje, tj. ali je to povezano z nekaterimi proizvodnimi težavami ali z dejstvom, da ga je potrošnik spustil na tla ali v vodi.

Nova pravila od 1. januarja 2022.

Nova direktiva o pogodbah o prodaji blaga **je podaljšala zgoraj opisano obdobje za dokazno breme** v korist potrošnika (obrnjeno dokazno breme) **s 6 mesecev na eno leto**. Zato se po 1. januarju 2022, če pralni stroj preneha delovati 7 mesecev po dostavi na potrošnikov dom, domneva, da je napaka obstajala že v času dobave.

Vse države članice so morale uvesti obrnjeno dokazno breme za obdobje enega leta. Vendar pa lahko države članice nudijo višje varstvo in se odločijo za dveletno obdobje.

Poleg tega so uvedena nova pravila v zvezi z dokaznim bremenom za digitalne vsebine in storitve, uvedena z direktivo o digitalnih vsebinah in storitvah. Pravila se lahko razlikujejo glede na vrsto digitalne vsebine ali storitve, ki jo boste dobavili potrošnikom:

— Če se vaša pogodba s potrošnikom nanaša na **eno samo dobavo ali niz posameznih dejanj dobave**, boste morali dokazati, ali so bile dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve v času dobave skladne za neskladnost, ki se **pokaže v enem letu** od dobave digitalnih vsebin ali digitalnih storitev.

— Če pogodba določa neprekinjeno dobavo v določenem obdobju (npr. 4 leta), boste morali dokazati, ali so bile digitalne vsebine ali digitalne storitve skladne, **v času, v katerem bodo digitalne vsebine ali digitalne storitve dobavljene v skladu s pogodbo**.

Vendar se dokazno breme lahko prevali na potrošnika pod določenimi pogoji:

— Če lahko dokažete, da potrošnikovo digitalno okolje ni združljivo s tehničnimi zahtevami digitalnih vsebin/storitev, ki jih zagotavljate, in ste potrošnika o teh zahtevah jasno obvestili pred sklenitvijo pogodbe, se dokazno breme prevali na potrošnika.

— Potrošniki morajo v največji možni meri sodelovati in zagotavljati tehnične informacije, ki pomagajo ugotoviti vzrok in čas neskladnosti. Če potrošnik ne sodeluje in ste ga o taki zahtevi jasno in razumljivo obvestili pred sklenitvijo pogodbe, mora potrošnik dokazati, da je težava obstajala v času dobave.

Ali lahko zahtevek potrošnika preusmerim na uvoznika, distributerja ali proizvajalca?

Ne, ne smete. Če ste potrošniku prodali blago, za katero se je izkazalo, da ni v skladu s prodajno pogodbo, morate kot prodajalec to zadevo obravnavati v skladu z veljavnimi nacionalnimi pravili o potrošniški prodaji.

Prodajalec je odgovoren za neskladnost ne glede na krivdo ali malomarnost. Prodajalčeva odgovornost za neskladnost s pogodbo ne more biti izključena, ker naj bi bil za neskladnost odgovoren kdo drug, npr. proizvajalec ali uvoznik.

Ali lahko zahtevam povračilo od druge osebe v dobavni verigi, ki je odgovorna za neskladnost?

Da, lahko. Ko ste kot prodajalec odpravili neskladnost s pogodbo, imate pravico, da zahtevate povračilo od osebe v prodajni verigi, ki je odgovorna za neskladnost. Direktiva predpostavlja, da lahko povračilo zahtevate od proizvajalca, posrednika ali predhodnega prodajalca..

Če npr. potrošniku odgovarjate za napako, ker imajo tekaški čevlji, ki jih prodajate, napako zaradi slabega materiala, ki ga je uporabil proizvajalec, lahko povračilo zahtevate od proizvajalca.

Podobno lahko za blago, na katerem so nastale napake v postopku uvoza, prodajalcu odgovarja uvoznik.

Pogoje in način uveljavljanja teh pravic prodajalca določajo nacionalne zakonodaje držav članic in pogodbe, sklenjena z dobaviteljem.

Naš nasvet


Da bi bili na varni strani, predlagamo, da s svojimi dobavitelji razjasnite politiko vračil neskladnih izdelkov in se o tem izrecno dogovorite v pogodbah z dobavitelji. Vendar se o teh pogodbah redko pogaja in v praksi pogosto ne boste imeli druge možnosti, kot da sprejmete pogoje dobaviteljev.

Kaj se zgodi, če je izdelek ne le neskladen s pogodbo, ampak je tudi nevaren?

Ta modul obravnava samo pravila o pravicah potrošnikov in jamstvih glede blaga, ki ni skladno, npr. jakna, ki je obrabljena že po enem tednu od nakupa. Vendar se zavedajte, da obstajajo posebna pravila, ki obravnavajo izdelke, ki se izkažejo za nevarne, na

primer likalnik, ki se pri likanju srajce vname brez zunanjih razlogov.

V teh primerih se poleg pravil o neskladnosti uporabijo tudi pravila o povračilu škode zaradi osebnih poškodb ali poškodb premoženja. To so pravila o odgovornosti za varnost izdelkov. Na ravni EU je to področje urejeno z Direktivo 85/374/EEC o odgovornosti za izdelke z napako in splošnimi ter sektorskimi pravili o varnosti izdelkov.

V nekaterih primerih je lahko v skladu z nekaterimi nacionalnimi zakonodajami držav članic EU celo prodajalec skupaj s proizvajalcem ali uvoznikom odgovoren za nevarne proizvode, zato bodite pozorni na ta sklop pravil. 

Kakšne so posledice kršitve pravil o pravicah in jamstvih potrošnikov?

Če prodajalec ne ravna v skladu s pravili o pravicah potrošnikov in jamstvih, opredeljenih v Direktivi 99/44/ES in njenih nacionalnih zakonodajah za prenos, se mu lahko naložijo sankcije.

Direktiva ne razlikuje med tem, ali je bila kršitev njenih določb namerna ali ne.

Kadar se potrošnik odloči, da bo uveljavljal zahteve zaradi neskladnosti, mora prodajalec spoštovati potrošnikovo izbiro v skladu s zakonskimi zahtevami in mu pomagati pri odpravi neskladnosti. Prodajalec ne sme ustvarjati kakršnih koli ovir, ki bi otežile uveljavljanje pravic potrošnika do popravila ali zamenjave blaga, več kot je potrebno.

Prodajalec tako ne sme zahtevati od potrošnika, naj se glede popravila prenosnega računalnika ponovno oglasi v trgovini čez en teden, ker se noče danes ukvarjati s pritožbo.

Kaj se zgodi s čezmejno prodajo?

Ker se lahko raven varstva potrošnikov med državami članicami razlikuje, obstajajo posebna pravila EU, ki določajo pravo, ki se uporablja za čezmejno prodajo.

V praksi morate vedno preveriti kakšna je pravna ureditev zadevne države, kadar targetirate potrošnike v drugi državi (npr. z oglaševanjem, naslovljenim na te potrošnike, ali spletnim mestom, prilagojenim jezikom).

Na primer, zakonski rok, v katerem je prodajalec odgovoren za napake novega prodanega blaga, je lahko daljši od dveh let, ki jih določa direktiva EU o prodaji. Če se je večina držav članic EU odločila ohraniti dvoletno obdobje, imajo nekatere od njih (Irska, Finska, Nizozemska, Švedska, kot je opisano v Prilogi 1) daljša obdobja. Podobno lahko države članice predvidijo drugačen vrstni red pravnih sredstev, ki so na voljo potrošniku. Nekatere države članice so se na primer odločile, da lahko potrošnik svobodno izbira pravna sredstva, zato lahko takoj zaprosijo za odstop od pogodbe, če proizvod ni skladen, ne da bi bilo treba najprej zahtevati zamenjavo in popravilo ter šele po tem odstop od pogodbe¹².

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

Če svoje poslovne dejavnosti usmerjate na potrošnike v drugih državah EU, se za pogodbo s tujim potrošnikom običajno uporablja pravo države, v kateri potrošnik živi¹³. Za pravo, ki se uporablja, lahko izberete drugo pravo, vendar ta izbira vašega tujega potrošnika ne more

prikrajšati za varstvo, ki ga zagotavljajo obvezne določbe države, v kateri ima stalno prebivališče.

Če je vaša spletna stran namenjena potrošnikom v drugi državi članici in 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, uporabo tujega imena spletne domene, ki ni ime države članice, v kateri ima vaše podjetje sedež¹⁴.

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

Kaj to za vas pomeni 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

¹² Hrvaška, Grčija, Litva, Portugalska - za več podrobnosti glej Prilogo 1.

¹³ Zlasti tako imenovana uredba „Rim I“ 593/2008.

¹⁴ Za več informacij glej združeni zadevi C 585/08 in C 144/09 Peter Pammer in Hotel Alpenhof GesmbH.

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.
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.

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 članicah¹⁵.

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.

¹⁵ Glej Modul 5.

Direktiva o dobavi digitalne vsebine in digitalnih storitev na kratko

Nova pravila od 1. januarja 2022

1) Področje uporabe:

Digitalne vsebine in storitve vključujejo široko paleto izdelkov, kot so videoposnetki, glasbene datoteke, programska oprema, dogodki v živo, aplikacije za klepet, družbeni mediji itd.

Nova pravila bodo zaščitila **potrošnike v primeru napak digitalnih vsebin in storitev** ali drugače ne bodo ustrezale dogovoru v pogodbi, npr.:

- prenos glasbe, mobilna aplikacija za pretočno platformo, ki ne deluje na potrošniškem mobilnem telefonu,
- programska oprema nenadoma preneha delovati itd.

V takih primerih ima potrošnik pravico do naslednjih pravnih sredstev:

- prosi vas, da rešite težavo,
- če se težava nadaljuje, pridobi od vas znižanje cene ali odstopi od pogodbe in pridobi povračilo kupnine.

Do zdaj je to varstvo na ravni EU obstajalo le za materialno blago z Direktivo 1999/44/ES o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij.

Poleg tega potrošniki trenutno v številnih primerih ne plačujejo za dostop do številnih digitalnih vsebin ali storitev, temveč namesto tega zagotavljajo svoje osebne podatke (npr. ustvarjanje računa v družbenih medijih). Z novimi pravili bodo imeli potrošniki pravico do pravnega sredstva v primeru napačnih digitalnih vsebin ali storitev, **tudi če niso plačali cene, vendar so predložili svoje osebne podatke.**

2) Ista pravila po vsej EU:

Direktivi bosta v celoti uskladili:

- merila za skladnost,
- pravna sredstva v primeru neskladnosti,
- pravila v zvezi z odgovornostjo trgovcev,
- pravila o dokaznem bremenu in zadevne obveznosti strank v primeru neskladnosti, ter
- spreminjanje digitalnih vsebin ali digitalnih storitev.

Drugi elementi bodo urejeni na nacionalni ravni.

Več informacij je na voljo v ustrezni nacionalni zakonodaji za prenos direktiv. Najdete jih lahko na spletni strani Evropske komisije.

Direktiva o dobavi digitalnih vsebin in digitalnih storitev na kratko

Priloge

PRILOGA 1: Prenos Direktive o potrošniški prodaji in garancijah v nacionalno zakonodajo

Zeleno senčenje pomeni, da države članice presegajo minimalne standarde iz Direktive 1999/44/ES

Ključne določbe Direktive CSG				
Države članice	Trajanje zakonskega jamstva (leta)	Obveznost obveščanja potrošnikov ¹⁶	Rok za obrnitev dokaznega bremena	Hierarhija pravnih sredstev
Avstrija	2	Ne	6 mesecev	Da
Belgija	2	Da ¹⁷	6 mesecev	Da
Bolgarija	2	Da ¹⁸	6 mesecev	Da
Hrvaška	2	Da	6 mesecev	Brezplačna izbira
Ciper	2	Da	6 mesecev	Da
Češka republika	2	Da ¹⁹	6 mesecev	Da
Danska	2	Da	6 mesecev	Da ²⁰
Estonija	2	Da	6 mesecev	Da ²¹
Francija	2	Ne	2 leti	Da
Nemčija	2	Ne	6 mesecev	Da
Grčija	2	Ne	6 mesecev	Brezplačna izbira
Madžarska	2	Da	6 mesecev	Da
Irska	6*	Ne	6 mesecev	Da + kratkoročna pravica do zavrnitve ²²
Italija	2	Da	6 mesecev	Da
Latvija	2	Da	6 mesecev	Da ²³
Litva	2	Da ²⁴	6 mesecev	Brezplačna izbira
Luksemburg	2	Da ²⁵	6 mesecev	Da ²⁶
Malta	2	Da	6 mesecev	Da

¹⁶ Zaradi enostavnosti je odsotnost obveznosti priglasitve vključena v to kategorijo, čeprav Direktiva strogo gledano ne določa obveznosti priglasitve in državam članicam omogoča, da vključijo obveznost priglasitve.

¹⁷ Trgovec in potrošnik se lahko strinjata, da mora potrošnik o neskladnosti obvestiti v dveh mesecih od takrat, ko je zanj izvedel. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), glej: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁸ Glej 126. člen Zakona o varstvu potrošnikov. Vendar obstoj tega pravila ni bil uradno priglašen Evropski komisiji.

¹⁹ Češka zakonodaja navaja, da „mora potrošnik po odkritju napake nemudoma stopiti v stik s trgovcem“. Zakon št. 89/2012 zb., novi civilni zakonik („Nový občanský zákoník“ in NCC).

²⁰ Na Danskem lahko potrošnik zahteva povračilo, če je napaka velika, vendar ne, če prodajalec ponudi popravilo ali zamenjavo izdelka - glej člen 78 Zakona o prodaji blaga (Købelov).

²¹ Estonska pravila temeljijo na ideji svobodne izbire pravnega sredstva, vendar prodajalcu omogočajo, da napako odpravi s popravilom ali zamenjavo.

²² S.I. št. 11/2003 - Evropski skupnosti (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²³ Od zakonodajne spremembe leta 2015.

²⁴ Potrošnik mora obvestiti v razumnem roku v skladu s členom 6.327 civilnega zakonika št. VIII-1864 z dne 18. julija 2000

²⁵ Potrošnik mora prodajalca obvestiti o kakršni koli neskladnosti izdelka v „razumnem roku“, ker pa to obdobje ni določeno, dejansko pomeni dve leti po dobavi. V skladu s členom L. 212-6, pododstavek 2, je za vložitev tožbe za izvršitev poročstva določen drugi dveletni rok; začne se od trenutka, ko je potrošnik trgovcu sporočil neskladnost blaga.

²⁶ Pravna sredstva mora prodajalec izvesti v enem mesecu. V nasprotnem primeru lahko potrošnik zahteva zamenjavo in prejme celotno nadomestilo cene proizvoda ali obdrži proizvod in dobi delno nadomestilo. Vendar pa lahko potrošnik prejme dodatna znižanja cene za škodo, če lahko dokaže, da je neskladnost blaga z napako povzročila dodatne stroške ali je bila nevarna za zdravje.

Ključne določbe Direktive CSG				
Države članice	Trajanje zakonskega jamstva (leta)	Obveznost obveščanja potrošnikov ¹⁶	Rok za obrnitev dokaznega bremena	Hierarhija pravnih sredstev
Poljska	2	Ne	1 leto	Da ²⁷
Portugalska	2	Da	2 leti	Brezplačna izbira
Romunija	2	Da	6 mesecev	Da
Slovaška	2	Da	6 mesecev	Da
Slovenija	2	Da	1 leto	Da
Španija	2	Da	6 mesecev	Da
Švedska	3	Da	6 mesecev	Da
Nizozemska	Ni določenega roka	Da	6 mesecev	Da

¹⁶Odgovornost prodajalca v teh državah članicah je omejena le z zastaralnim rokom.

²⁷ Poljska pravila, ki se uporabljajo od decembra 2014, temeljijo na zamisli o svobodni izbiri pravnega sredstva, vendar prodajalcu omogočajo, da napako odpravi s popravilom ali zamenjavo.

Priloga 2 — Elementi v nacionalni zakonodaji, ki presegajo Direktivo 1999/44/ES o potrošniški prodaji in garancijah (glej ponovno zeleno senčenje).

Države članice	Vrsta zavarovanja in trajanje zakonskega jamstva (leta)	Začasna ukinitvev pravnega jamstva med popravilom/nadomestkom	Natančen časovni okvir za popravilo ali zamenjavo blaga	Rezervni deli -obveznost vzdrževanja rezervnih delov	Rezervni deli -obveznost obveščanja potrošnikov
Avstrija	Poenoteno (2 leti)	Novo obdobje	Razumen časovni okvir	Ne	Ne (obrnjeno) ²⁸
Belgija	Poenoteno (2 leti)	Da	Razumen časovni okvir	Ne	Ne
Bolgarija	Poenoteno (2 leti)	Da	V enem mesecu	Ne	Ne
Hrvaška	Poenoteno (2 leti)	Novo obdobje	Razumen časovni okvir	Ne	Ne
Ciper	Poenoteno (2 leti)	Da	Razumen časovni okvir	Ne	Ne
Češka republika	Poenoteno (2 leti)	Ne	30 dni	Ne	Ne
Danska	Poenoteno (2 leti)	Novo obdobje ²⁹	Razumen časovni okvir	Ne	Ne
Estonija	Poenoteno (2 leti)	Novo obdobje	Razumen časovni okvir ³⁰	Ne	Ne
Finska	Diferencirano	Ne	Razumen časovni okvir	Ne	Ne
Francija	Poenoteno (2 leti)	Ne	1 mesec	Da	Da
Nemčija	Poenoteno (2 leti)	Ne	Razumen časovni okvir	Ne	Ne
Grčija	Poenoteno (2 leti)	Novo obdobje	Razumen časovni okvir	Da	Ne
Madžarska	Poenoteno (2 leti)	Novo obdobje ³¹	15 dni	Ne	Ne
Irska	Zastaralni rok (6 let)	Da	Razumen časovni okvir	Ne	Ne

²⁸V Avstriji prodajalec obvesti kupca, da ni nadomestnih delov, kadar je to pomembno (kadar bi potrošnik te informacije lahko uporabil za izbiro izdelka, ki ima na voljo rezervne dele).

²⁹Dve leti za zamenjavo, tri leta za popravilo.

³⁰V Estoniji mora na vprašanje ali pritožbo potrošnika odgovoriti v 15 dneh, vendar rok za samo pravno sredstvo ni.

³¹Prekinitev zakonskega jamstva za popravilo, novo obdobje za zamenjavo.

Države članice	Vrsta in trajanje zavarovanja zakonskega jamstva (leta)	Začasna ukinitvev pravnega jamstva med popravilom/nadomestkom	Točen časovni okvir, v katerem se Popravilo ali zamenjava blaga	Rezervni deli —obveznost vzdrževanje rezervnih delov	Rezervni deli —obveznost obveščanje potrošnikov
Italija	Enotna (2 leti)	Da	Razumen časovni okvir	Ne	Delno
Latvija	Enotna (2 leti)	Da	Razumen časovni okvir ³²	Ne	Ne
Litva	Enotna (2 leti)	Da	Razumen časovni okvir	Ne	Ne
Luksemburg	Enotna (2 leti)	Da	1 mesec	Ne	Ne
Malta	Enotna (2 leti)	Da	Razumen časovni okvir	Da	Ne
Poljska	Enotna (2 leti)	Novo obdobje ³³	Razumen časovni okvir	Ne	Ne
Portugalska	Enotna (2 leti)	Novo obdobje ³⁴	30 dni	Da	Ne
Romunija	Enotna (2 leti)	Da	15 dni	Da (proizvajalci)	Ne
Slovaška	Enotna (2 leti)	Novo obdobje ³⁵	30 dni	Ne	Ne
Slovenija	Enotna (2 leti)	Novo obdobje ³⁶	Razumen časovni okvir, ki ni daljši od 30 dni	Da	Da
Španija	Enotna (2 leti)	Novo obdobje ³⁷	Razumen časovni okvir	Da	Ne
Švedska	Enotna (3 leta)	Ne	Razumen časovni okvir	Da (določeni primeri) ³⁸	Ne
Nizozemska	Diferencirano	Da	Razumen časovni okvir	Ne	Ne

³² Razumen časovni okvir na splošno velja za 30 dni, zato ni natančnega pravnega časovnega okvira.

³³ Samo za zamenjavo, ne za popravilo.

³⁴ Samo za zamenjavo, ne za popravilo.

³⁵ Samo za zamenjavo, ne za popravilo.

³⁶ Samo za zamenjavo ali glavne sestavine izdelka.

³⁷ Prekinitev zakonskega jamstva za popravilo, novo obdobje za zamenjavo.

³⁸ Če pomanjkanje rezervnih delov ali potrošnega materiala ovira uporabo blaga in je imel potrošnik ob nakupu dober razlog za domnevo, da bi bil izdelek uporaben, se bo izdelek štel za napako v skladu s pravili o dejanskih napakah blaga, ugotovljenih v Zakonu o potrošniški prodaji (1990:932).

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

