

DIREKTIVE

DIREKTIVA (EU) 2019/2161 EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

z dne 27. novembra 2019

o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES ter 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta zaradi boljšega izvrševanja in posodobitve pravil Unije o varstvu potrošnikov

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 114 Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Evropske komisije,

po posredovanju osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora ⁽¹⁾,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom ⁽²⁾,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) V členu 169(1) in točki (a) člena 169(2) Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) je določeno, da Unija prispeva k doseganju visoke ravni varstva potrošnikov z ukrepi, sprejetimi na podlagi člena 114 PDEU. V členu 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah (v nadaljnjem besedilu: Listina) je določeno, da politike Unije zagotavljajo visoko raven varstva potrošnikov.
- (2) Pravo o varstvu potrošnikov bi bilo treba učinkovito izvajati po vsej Uniji. Vendar je bilo v celovitem preverjanju ustreznosti prava na področju varstva potrošnikov in trženja, ki ga je izvedla Komisija v letih 2016 in 2017 v okviru programa ustreznosti in uspešnosti predpisov (REFIT), ugotovljeno, da je uspešnost prava Unije o varstvu potrošnikov ogrožena zaradi pomanjkanja ozaveščenosti tako trgovcev kot potrošnikov ter da bi se lahko pogosteje uveljavljala obstoječa pravna sredstva.
- (3) Unija je že sprejela številne ukrepe za izboljšanje ozaveščenosti potrošnikov, trgovcev in pravnih strokovnjakov o pravicah potrošnikov in izboljšanje uveljavljanja pravic potrošnikov in pravnih sredstev za potrošnike. Vendar v nacionalnem pravu še vedno obstajajo vrzeli glede resnično učinkovitih in sorazmernih kazni za odvrčanje in sankcioniranje kršitev znotraj Unije, nezadostna individualna pravna sredstva za potrošnike, oškodovane zaradi kršitev nacionalne zakonodaje, ki prenaša Direktivo 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽³⁾, in pomanjkljivosti postopka z opustitveno tožbo iz Direktive 2009/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁴⁾. Spremembo postopka z opustitveno tožbo bi bilo treba obravnavati z ločenim instrumentom, ki spreminja in nadomešča Direktivo 2009/22/ES.

⁽¹⁾ UL C 440, 6.12.2018, str. 66.

⁽²⁾ Stališče Evropskega parlamenta z dne 17. aprila 2019 (še ni objavljeno v Uradnem listu) in odločitev Sveta z dne 8. novembra 2019.

⁽³⁾ Direktiva 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 149, 11.6.2005, str. 22).

⁽⁴⁾ Direktiva 2009/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov (UL L 110, 1.5.2009, str. 30).

- (4) Direktive 98/6/ES ⁽⁵⁾, 2005/29/ES in 2011/83/EU ⁽⁶⁾ Evropskega parlamenta in Sveta vključujejo zahteve za države članice, da zagotovijo učinkovite, sorazmerne in odvračilne kazni za kršitve nacionalnih določb za prenos navedenih direktiv. Poleg tega člen 21 Uredbe (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁷⁾ od držav članic zahteva, da učinkovito in usklajeno sprejmejo izvršilne ukrepe, vključno z izrekom kazni, da se doseže prenehanje ali prepoved močno razširjenih kršitev ali močno razširjenih kršitev z razsežnostjo Unije.
- (5) Sedanja nacionalna pravila o kaznih se znotraj Unije zelo razlikujejo. Zlasti vse države članice ne zagotavljajo, da je trgovcem, ki so odgovorni za močno razširjene kršitve ali močno razširjene kršitve z razsežnostjo Unije mogoče izreči učinkovite, sorazmerne in odvračilne kazni. Zato bi bilo treba obstoječa pravila o kaznih iz direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES in 2011/83/EU izboljšati ter hkrati uvesti nova pravila o kaznih v Direktivi Sveta 93/13/EGS ⁽⁸⁾.
- (6) Države članice bi morale še naprej same odločati o vrstah kazni, ki jih bodo izrekle, ter v svojem nacionalnem pravu določiti ustrezne postopke za izrek kazni v primeru kršitev direktiv 93/13/EGS, 98/6/ES, 2005/29/ES in 2011/83/EU, kakor so spremenjene s to direktivo.
- (7) Za spodbujanje doslednejše uporabe kazni, zlasti v primerih kršitev znotraj Unije, močno razširjenih kršitev in močno razširjenih kršitev z razsežnostjo Unije, kakor so opredeljene v Uredbi (EU) 2017/2394, bi bilo treba v direktivah 93/13/EGS, 98/6/ES, 2005/29/ES in 2011/83/EU vključiti skupna neizčrpna in okvirna merila za uporabo kazni. Ta merila bi morala vključevati na primer naravo, težo, obseg in trajanje kršitve ter vsa pravna sredstva, ki jih trgovec zagotovi potrošnikom za povzročeno škodo. Ponavljajoče se kršitve istega storilca kažejo nagnjenost k takim kršitvam, zato so pomemben pokazatelj teže zadevnega ravnanja, s tem pa tudi potrebe po zvišanju ravni kazni za doseganje učinkovitega odvracjanja. Če so na voljo ustrezni podatki, bi bilo treba upoštevati pridobljene finančne koristi ali preprečene izgube zaradi kršitve. Upoštevajo se lahko tudi drugi obteževalni ali olajševalni dejavniki v zvezi z okoliščinami primera.
- (8) Ta skupna neizčrpna in okvirna merila za uporabo kazni morda niso ustrezna pri odločanju o kaznih glede vsake kršitve, zlasti pri kršitvah, ki niso hude. Države članice bi morale upoštevati tudi druga splošna pravna načela, ki se uporabljajo za izrekanje kazni, kot je načelo *non bis in idem*.
- (9) V skladu s členom 21 Uredbe (EU) 2017/2394 pristojni organi držav članic, ki jih zadeva usklajeno ukrepanje, v svoji jurisdikciji sprejmejo vse potrebne izvršilne ukrepe zoper trgovca, odgovornega za močno razširjeno kršitev ali močno razširjeno kršitev z razsežnostjo Unije, da bi se doseglo prenehanje ali prepoved te kršitve. V ustreznih primerih trgovcu, odgovornemu za močno razširjeno kršitev ali močno razširjeno kršitev z razsežnostjo Unije, izrečejo kazni, kot so globe ali periodične denarne kazni. Izvršilni ukrepi se sprejmejo učinkovito in usklajeno, da bi dosegli prenehanje ali prepoved močno razširjene kršitve ali močno razširjene kršitve z razsežnostjo Unije. Pristojni organi, ki jih zadeva usklajeno ukrepanje, si prizadevajo, da bi bili izvršilni ukrepi v državah članicah, ki jih zadeva ta kršitev, sprejeti sočasno.
- (10) Da se organom držav članic zagotovi možnost izrekanja učinkovitih, sorazmernih in odvračilnih kazni za močno razširjene kršitve in močno razširjene kršitve z razsežnostjo Unije, ki so predmet usklajene preiskave in izvršilnih ukrepov v skladu z Uredbo (EU) 2017/2394, bi bilo treba globe uvesti kot element kazni za take kršitve. Za zagotavljanje odvračilnega učinka glob bi morale države članice v svojem nacionalnem pravu določiti najvišje globe za take kršitve v višini najmanj 4 % letnega prometa trgovca v zadevni državi članici ali državah članicah. Trgovec lahko v nekaterih primerih pomeni tudi skupino družb.

⁽⁵⁾ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 98/6/ES z dne 16. februarja 1998 o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov (UL L 80, 18.3.1998, str. 27).

⁽⁶⁾ Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, ki spreminja Direktivo Sveta 93/13/EGS in Direktivo 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavlja Direktivo Sveta 85/577/EGS in Direktivo 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64).

⁽⁷⁾ Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov in o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 345, 27.12.2017, str. 1).

⁽⁸⁾ Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah (UL L 95, 21.4.1993, str. 29).

- (11) Kot določata člena 9 in 10 Uredbe (EU) 2017/2394, se pri izreku kazni skrbno upoštevajo narava, teža in trajanje zadevne kršitve, kot je ustrezno. Izrek kazni bi moral biti sorazmeren ter v skladu s pravom Unije in nacionalnim pravom, vključno z ustreznimi procesnimi jamstvi ter z načeli Listine. Izrečene kazni bi morale biti primerne glede na naravo kršitve ter splošno dejansko ali morebitno škodo zaradi kršitve zakonodaje Unije o varstvu interesov potrošnikov. Pooblastilo za izrekanje kazni se izvaja neposredno s strani pristojnih organov v okviru lastne pristojnosti, ali, če je primerno, ob pomoči drugih pristojnih organov ali drugih javnih organov, ali z dajanjem navodil imenovanim organom, če je ustrezno, ali z zahtevkom, naslovljenim na sodišča, pristojna za izdajo potrebne odločbe, vključno, če je primerno, s pritožbo, če zahtevku za izdajo potrebne odločbe ni bilo ugodeno.
- (12) Kadar na podlagi usklajenega ukrepanja v okviru Uredbe (EU) 2017/2394 enotni pristojni organ v smislu navedene uredbe izreče globo trgovcu, ki je odgovoren za močno razširjeno kršitev ali močno razširjeno kršitev z razsežnostjo Unije, bi moral imeti možnost, da izreče globo v višini najmanj 4 % letnega prometa trgovca v vseh državah članicah, ki jih zadeva usklajeni izvršilni ukrep.
- (13) Državam članicam se ne bi smelo preprečiti, da v svojem nacionalnem pravu ohranijo ali vanj uvedejo višje najvišje globe na podlagi prometa za močno razširjene kršitve potrošniškega prava in močno razširjene kršitve z razsežnostjo Unije. Državam članicam bi bilo treba tudi omogočiti, da take globe določijo na podlagi svetovnega letnega prometa trgovca ali razširijo pravila o globah na druge kršitve, ki niso zajete v določbah te direktive v zvezi s členom 21 Uredbe (EU) 2017/2394. Zahteva, da se znesek globe določi pri najmanj 4 % letnega prometa trgovca, ne bi smela veljati za morebitna dodatna pravila držav članic glede periodičnih denarnih kazni, kot so dnevne globe, za nespoštovanje katere koli odločbe, odredbe, začasnega ukrepa, zaveze trgovca ali drugega ukrepa z namenom prenehanja kršitve.
- (14) Pravila o kaznih bi bilo treba vključiti v Direktivo 93/13/EGS, da bi se povečal njen odvračilni učinek. Države članice lahko prosto odločajo o upravnem ali sodnem postopku za uporabo kazni zaradi kršitev navedene direktive. Zlasti bi lahko upravni organi ali nacionalna sodišča izrekli kazni, če ugotovijo, da so pogodbeni pogoji nepošteni, med drugim na podlagi sodnih postopkov, ki jih sproži upravni organ. Upravni organi ali nacionalna sodišča bi lahko kazni izrekli tudi, če prodajalec ali dobavitelj uporablja pogodbene pogoje, ki so v skladu z nacionalnim pravom izrecno opredeljeni kot nepošteni v vseh okoliščinah, pa tudi, če prodajalec ali dobavitelj uporablja pogodbene pogoje, ki bili s pravnomočno zavezujočo odločbo opredeljeni kot nepošteni. Države članice bi se lahko odločile, da imajo tudi upravni organi pravico ugotoviti, da so pogodbeni pogoji nepošteni. Upravni organi ali nacionalna sodišča bi prav tako lahko izrekli kazen z isto odločbo, s katero se ugotovi, da so pogodbeni pogoji nepošteni. Države članice bi lahko same določile ustrezne usklajevalne mehanizme za ukrepe na nacionalni ravni v zvezi z individualnimi pravnimi sredstvi in kaznimi.
- (15) Pri odločanju o porazdelitvi prihodkov iz glob bi morale države članice upoštevati povečanje varstva splošnega interesa potrošnikov ter drugih zaščitenih javnih interesov.
- (16) Države članice bi morale zagotoviti, da so pravna sredstva na voljo potrošnikom, oškodovanim zaradi nepoštenih poslovnih praks, in sicer da se odpravijo vsi učinki tovrstnih nepoštenih praks. Z jasnim okvirom za individualna pravna sredstva bi se olajšali zasebni postopki uveljavljanja. Potrošnik bi moral imeti dostop do sorazmernega in učinkovitega nadomestila za škodo in, kadar je ustrezno, znižanja kupnine ali razdora pogodbe. Državam članicam se ne bi smelo preprečiti ohranjanje ali uvedba pravic do drugih pravnih sredstev za potrošnike, oškodovane zaradi nepoštenih poslovnih praks, kot je popravilo ali zamenjava, da se zagotovi popolna odprava učinkov teh praks. Državam članicam se ne bi smelo preprečiti, da določijo pogoje uporabe in učinke pravnih sredstev za potrošnike. Pri uporabi pravnih sredstev bi se lahko po potrebi upoštevali teža in narava nepoštenih poslovnih praks, škoda, ki so jo utrpeli potrošniki, in druge ustrezne okoliščine, kot je neprimerno ravnanje trgovca ali kršitev pogodbe.

- (17) Pri preverjanju ustreznosti prava EU na področju varstva potrošnikov in trženja ter vzporedni oceni Direktive 2011/83/EU so bila ugotovljena tudi številna področja, na katerih bi bilo treba posodobiti obstoječa pravila Unije o varstvu potrošnikov. Glede na nenehen razvoj digitalnih orodij je potrebno prilagajanje prava Unije o varstvu potrošnikov.
- (18) Višja razvrstitev ali kakršna koli vidna razvrstitev komercialnih ponudb, ki jo ponudniki storitev spletnega iskanja predstavijo kot rezultat spletnega iskanja, pomembno vpliva na potrošnike.
- (19) Razvrstitev se nanaša na relativno izpostavljenost ponudb trgovcev ali pomembnost, ki se pripiše rezultatom iskanja, kot jih predstavijo, organizirajo ali sporočijo ponudniki storitev spletnega iskanja, med drugim kot rezultat uporabe algoritmičnega zaporedenja, mehanizmov za vrednotenje ali pregled, vizualnega poudarjanja ali drugih instrumentov za poudarjanje oziroma kombinacije teh orodij.
- (20) V zvezi s tem bi bilo treba Prilogo I k Direktivi 2005/29/ES spremeniti, da bi bilo jasno, da bi bilo treba prepovedati prakse, pri katerih trgovec zagotovi informacije za potrošnika v obliki rezultatov iskanja v odgovoru na iskalne poizvedbe potrošnikov na spletu, ne da bi nedvoumno razkril morebitno plačano oglaševanje ali izrecno plačilo za doseganje višje razvrstitve izdelkov med rezultati iskanja. Kadar je trgovec neposredno ali posredno plačal ponudniku storitev spletnega iskanja za višjo razvrstitev izdelka med rezultati iskanja, bi moral ponudnik storitev spletnega iskanja o tem potrošnike obvestiti jedrnat in razumljivo ter na enostavno dostopen način. Posredno plačilo bi lahko pomenilo sprejetje katerih koli dodatnih obveznosti trgovca do ponudnika storitev spletnega iskanja, katerih konkretni učinek je višja razvrstitev. Posredno plačilo bi lahko zajemalo večjo provizijo na transakcijo ter različne sheme nadomestil, ki izrecno vodijo do višje razvrstitve. Plačila za splošne storitve, kot so provizije za uvrstitev v ponudbo ali članarine, ki zajemajo širok razpon storitev, ki jih trgovcu zagotavlja ponudnik storitev spletnega iskanja, se ne bi smela šteti za plačilo za izrecno doseganje višje razvrstitve izdelkov, če taka plačila niso temu namenjena. Storitve spletnega iskanja lahko ponujajo različne vrste spletnih trgovcev, vključno s posredniki, kot so spletne tržnice, iskalniki in spletna mesta za primerjavo.
- (21) Zahteve glede preglednosti v zvezi z glavnimi parametri določanja razvrstitve ureja tudi Uredba (EU) 2019/1150 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁹⁾. Zahteve glede preglednosti iz navedene uredbe zajemajo širok razpon spletnih posrednikov, vključno s spletnimi tržnicami, vendar se uporabljajo le za razmerja med trgovci in spletnimi posredniki. Podobne zahteve bi bilo zato treba uvesti v Direktivo 2005/29/ES, da se zagotovi ustrezna preglednost za potrošnike, razen v primeru ponudnikov spletnih iskalnikov, ki morajo že v skladu z navedeno uredbo navesti glavne parametre, ki so posamično ali skupaj najpomembnejši pri določanju razvrstitve, in relativno pomembnost teh glavnih parametrov, tako da v svojih spletnih iskalnikih zagotovijo enostavno in javno dostopno pojasnilo v jasnem in razumljivem jeziku.
- (22) Trgovci, ki potrošnikom omogočajo iskanje blaga in storitev, kot so potovanja, namestitve in dejavnosti za prosti čas, ki jih ponujajo različni trgovci ali potrošniki, bi morali potrošnike obvestiti o privzetih glavnih parametrih določanja razvrstitve ponudb, ki so potrošniku predstavljene kot rezultat iskalne poizvedbe, ter njihovo relativno pomembnost glede na druge parametre. Te informacije bi morale biti jedrnatе ter lahko, vidno in neposredno dostopne. Parametri določanja razvrstitve pomenijo vsa splošna merila, postopke, posebne kazalnike, vključene v algoritme, ali druge mehanizme prilagoditve ali retrogradacije, ki se uporabljajo pri razvrščanju.
- (23) Obveznost glede informacij o glavnih parametrih določanja razvrstitve ne posega v Direktivo (EU) 2016/943 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁰⁾. Od trgovcev se ne bi smelo zahtevati, da razkrijejo podrobno delovanje svojih mehanizmov razvrščanja, vključno z algoritmi. Trgovci bi morali zagotoviti splošen opis glavnih parametrov določanja razvrstitve, v katerem bi pojasnili privzete glavne parametre, ki jih uporabljajo, ter njihovo relativno pomembnost glede na druge parametre, vendar tega opisa ni treba predložiti za vsako posamezno iskalno poizvedbo posebej.

⁽⁹⁾ Uredba (EU) 2019/1150 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o spodbujanju pravičnosti in preglednosti za poslovne uporabnike spletnih posredniških storitev (UL L 186, 11.7.2019, str. 57).

⁽¹⁰⁾ Direktiva (EU) 2016/943 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2016 o varstvu nerazkritega strokovnega znanja in izkušenj ter poslovnih informacij (poslovnih skrivnosti) pred njihovo protipravno pridobitvijo, uporabo in razkritjem (UL L 157, 15.6.2016, str. 1).

- (24) Kadar se izdelki potrošnikom ponujajo na spletnih tržnicah, so tako ponudniki spletnih tržnic kot tretji dobavitelji vključeni v zagotavljanje predpogodbениh informacij, ki jih zahteva Direktiva 2011/83/EU. Posledično potrošniki, ki uporabljajo spletno tržnico, morda ne razumejo jasno, kdo so njihovi pogodbeni partnerji ter kako to vpliva na njihove pravice in obveznosti.
- (25) Spletne tržnice bi bilo treba opredeliti za namene direktiv 2005/29/ES in 2011/83/EU na podoben način kot v Uredbi (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁾ in Direktivi (EU) 2016/1148 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽²⁾. Vendar bi bilo treba opredelitev „spletne tržnice“ posodobiti in jo oblikovati bolj tehnološko nevtralno, da bi zajela nove tehnologije. Zato je primerno, da se namesto sklica na „spletno mesto“ uporabi sklic na programsko opremo, vključno s spletnim mestom, delom spletnega mesta ali aplikacijo, ki jo upravlja trgovec ali se upravlja v njegovem imenu, v skladu z izrazom „spletni vmesnik“, kot je navedeno v Uredbi (EU) 2017/2394 in Uredbi (EU) 2018/302 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽³⁾.
- (26) V direktivah 2005/29/ES in 2011/83/EU bi bilo treba zato zagotoviti posebne obveznosti glede informacij za spletne tržnice, in sicer za obveščanje potrošnikov, ki uporabljajo spletne tržnice, o glavnih parametrih določanja razvrstitve ponudb in o tem, ali sklepajo pogodbo s trgovcem ali drugo osebo, ki ni trgovec, kot je na primer drug potrošnik.
- (27) Ponudniki spletnih tržnic bi morali potrošnike obvestiti, ali je tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, trgovec ali ne, in sicer na podlagi izjave, ki jim jo podajo tretje osebe. Kadar tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, izjavi, da ima status netgovca, bi morali ponudniki spletnih tržnic zagotoviti kratko izjavo, da za sklenjeno pogodbo ne veljajo pravice potrošnikov, ki izhajajo iz prava Unije o varstvu potrošnikov. Poleg tega bi bilo treba potrošnike obvestiti, kako se obveznosti, povezane s pogodbo, razdelijo med tretjimi osebami, ki ponujajo blago, storitve ali digitalno vsebino, in ponudniki spletnih tržnic. Te informacije bi bilo treba zagotoviti na jasen in razumljiv način, ne samo z navedbo v standardnih pogojih uporabe ali podobnih pogodbenih dokumentih. Obveznosti glede informacij za ponudnike spletnih tržnic bi morale biti sorazmerne. Te obveznosti bi morale vzpostaviti ravnovesje med visoko ravno varstva potrošnikov in konkurenčnostjo ponudnikov spletnih tržnic. Od ponudnikov spletnih tržnic se ne bi smelo zahtevati, da navedejo specifične pravice potrošnikov, kadar potrošnike obveščajo o tem, ali se uporabljajo. To ne posega v obveznosti glede informacij, namenjenih potrošnikom, iz Direktive 2011/83/EU, zlasti člena 6(1) navedene direktive. Informacije, ki jih je treba zagotoviti o odgovornosti za zagotavljanje pravic potrošnikov, so odvisne od pogodbenih dogovorov med ponudniki spletnih tržnic in zadevnimi tretjimi trgovci. Ponudnik spletne tržnice bi lahko navedel, da je tretji trgovec edini odgovoren za pravice potrošnikov, ali opisal svoje specifične odgovornosti, kadar ta ponudnik prevzame odgovornost za določene vidike pogodbe, kot je na primer dobava ali uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe.
- (28) V skladu s členom 15(1) Direktive 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁴⁾ se od ponudnikov spletnih tržnic ne bi smelo zahtevati, da preverijo pravni status tretjih dobaviteljev. Namesto tega bi morali ponudniki spletnih tržnic od tretjih dobaviteljev na spletni tržnici zahtevati, da navedejo svoj status kot trgovci ali netgovci za namene prava o varstvu potrošnikov in te informacije predložijo ponudniku spletne tržnice.
- (29) Glede na hiter tehnološki razvoj v zvezi s spletnimi tržnicami in potrebo po zagotovitvi visoke ravni varstva potrošnikov bi morale imeti države članice možnost, da sprejmejo ali ohranijo specifične dodatne ukrepe za ta namen. Take določbe bi morale biti sorazmerne in nediskriminatorne ter ne bi smele posegati v Direktivo 2000/31/ES.

⁽¹⁾ Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 1).

⁽²⁾ Direktiva (EU) 2016/1148 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. julija 2016 o ukrepih za visoko skupno raven varnosti omrežij in informacijskih sistemov v Uniji (UL L 194, 19.7.2016, str. 1).

⁽³⁾ Uredba (EU) 2018/302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 28. februarja 2018 o naslovitvi neupravičenega geografskega blokiranja in drugih oblik diskriminacije na podlagi državljanstva, kraja prebivališča ali kraja sedeža strank na notranjem trgu ter o spremembi uredb (ES) št. 2006/2004 in (EU) 2017/2394 ter Direktive 2009/22/ES (UL L 60I, 2.3.2018, str. 1).

⁽⁴⁾ Direktiva 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju) (UL L 178, 17.7.2000, str. 1).

- (30) Opredelitvi digitalne vsebine in digitalnih storitev iz Direktive 2011/83/EU bi bilo treba uskladiti z opredelitvama iz Direktive (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁵⁾. Digitalna vsebina, ki jo zajema Direktiva (EU) 2019/770, zajema enkratno dobavo, vrsto posameznih dobav ali neprekinjeno dobavo v določenem obdobju. Element neprekinjene dobave ne bi nujno smel vključevati dolgoročne dobave. Primere, kot je spletno pretočno predvajanje videoposnetkov, bi bilo treba šteti za neprekinjeno dobavo v določenem obdobju ne glede na dejansko trajanje avdiovizualne datoteke. Zato je morda težko razlikovati med nekaterimi vrstami digitalne vsebine in digitalnih storitev, saj lahko vse vključujejo neprekinjeno dobavo trgovca v obdobju trajanja pogodbe. Primeri digitalnih storitev so izmenjava video in avdio datotek ter gostovanje drugih datotek, obdelava besedil ali iger, ki so na voljo v oblaku, shranjevanje v oblaku, spletna pošta, družbeni mediji in aplikacije v oblaku. Stalna vključenost ponudnika storitev upravičuje uporabo pravil o pravici do odstopa od pogodbe iz Direktive 2011/83/EU, ki potrošniku učinkovito omogočajo, da preizkusi storitev in se v 14-dnevnem obdobju po sklenitvi pogodbe odloči, ali jo bo obdržal. Za številne pogodbe za dobavo digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, je značilna enkratna dobava določene digitalne vsebine ali več vsebin, kot so določene glasbene ali video datoteke.

Za pogodbe za dobavo digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, se še naprej uporablja izvzetje iz pravice do odstopa od pogodbe iz točke (m) prvega odstavka člena 16 Direktive 2011/83/EU, ki določa, da potrošnik izgubi pravico do odstopa od pogodbe, kadar se izvajanje pogodbe začne, kot velja pri prenosu ali pretočnem predvajanju vsebin, pod pogojem, da je potrošnik predhodno izrecno soglašal z začetkom izvajanja pogodbe v času odstopnega roka in privolil, da s tem izgubi svojo pravico do odstopa od pogodbe. V primeru dvoma, ali gre za pogodbo o opravljanju storitev ali pogodbo o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov, bi se morala uporabljati pravila glede pravice do odstopa od pogodbe za storitve.

- (31) Digitalna vsebina in digitalne storitve se pogosto dobavijo prek spleta na podlagi pogodb, v skladu s katerimi potrošnik ne plača kupnine, temveč trgovcu predloži osebne podatke. Direktiva 2011/83/EU se že uporablja za pogodbe o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov (tj. dobava spletne digitalne vsebine), ne glede na to, ali potrošnik plača kupnino v denarju ali predloži osebne podatke. Vendar se navedena direktiva uporablja le za pogodbe o opravljanju storitev, vključno s pogodbami o digitalnih storitvah, v skladu s katerimi potrošnik plača kupnino ali se k temu zaveže. Zato se navedena direktiva ne uporablja za pogodbe o digitalnih storitvah, v skladu s katerimi potrošnik predloži osebne podatke trgovcu, ne da bi plačal kupnino. Zaradi svoje podobnosti in medsebojne zamenljivosti plačanih digitalnih storitev in digitalnih storitev, zagotovljenih v zameno za osebne podatke, bi morala zanje veljati ista pravila na podlagi navedene direktive.
- (32) Zagotoviti bi bilo treba skladnost med področjem uporabe Direktive 2011/83/EU in Direktive (EU) 2019/770, ki velja za pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalnih storitev, v skladu s katerimi potrošnik trgovcu predloži osebne podatke ali se k temu zaveže.
- (33) Zato bi bilo treba področje uporabe Direktive 2011/83/EU razširiti tako, da bo zajemalo tudi pogodbe, na podlagi katerih trgovec opravi digitalno storitev za potrošnika ali se k temu zaveže, potrošnik pa predloži osebne podatke ali se k temu zaveže. Podobno kot pri pogodbah za dobavo digitalne vsebine, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov, bi se navedena direktiva morala uporabljati, kadar potrošnik trgovcu predloži osebne podatke ali se k temu zaveže, razen če se osebni podatki, ki jih je zagotovil potrošnik, pri trgovcu obdelujejo izključno za namen dobave digitalne vsebine ali izvedbe digitalne storitve in jih trgovec ne obdeluje za noben drug namen. Vsaka obdelava osebnih podatkov bi morala biti skladna z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁶⁾.
- (34) Kadar se digitalna vsebina in digitalne storitve ne dobavljajo proti plačilu, se za zagotovitev popolne usklajenosti z Direktivo (EU) 2019/770 Direktiva 2011/83/EU prav tako ne bi smela uporabljati za primere, ko trgovec zbira osebne podatke izključno zaradi izpolnjevanja pravnih zahtev, ki veljajo za trgovca. To denimo lahko vključuje primere, v katerih registracijo potrošnika zahteva veljavna zakonodaja za namene varnosti in identifikacije.

⁽¹⁵⁾ Direktiva (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalne vsebine in digitalnih storitev (UL L 136, 22.5.2019, str. 1).

⁽¹⁶⁾ Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1).

- (35) Direktiva 2011/83/EU se prav tako ne bi smela uporabljati v primerih, ko trgovec zbira samo metapodatke, kot so informacije o napravi potrošnika ali zgodovina brskanja, razen če se tak primer šteje za pogodbo v skladu z nacionalnim pravom. Prav tako se ne bi smela uporabljati v primerih, ko je potrošnik, ne da bi sklenil pogodbo s trgovcem, izpostavljen oglasnim sporočilom izključno z namenom pridobivanja dostopa do digitalne vsebine ali digitalnih storitev. Vendar bi morale države članice ohraniti možnost, da razširijo uporabo navedene direktive za te primere ali da drugače urejajo te primere, ki so izključeni iz področja uporabe navedene direktive.
- (36) Pojem funkcionalnosti bi bilo treba razumeti, da se nanaša na načine, na katere se digitalna vsebina ali digitalna storitev lahko uporabi. Na primer odsotnost ali prisotnost kakršnih koli tehničnih omejitev, kot je zaščita prek upravljanja digitalnih pravic ali regijsko kodiranje, bi lahko vplivalo na zmožnost, da se izvajajo vse funkcije digitalne vsebine ali digitalnih storitev glede na njihov namen. Pojem interoperabilnosti se nanaša na to, ali in v kolikšni meri lahko digitalna vsebina ali digitalna storitev deluje s strojno ali programsko opremo, ki se razlikuje od opreme, s katero se digitalna vsebina ali digitalne storitve iste vrste običajno uporabljajo. Uspešno delovanje bi lahko vključevalo na primer zmožnost digitalne vsebine ali digitalne storitve za izmenjavo informacij z drugo tovrstno programsko ali strojno opremo in za uporabo izmenjanih informacij. Pojem združljivosti je opredeljen v Direktivi (EU) 2019/770.
- (37) Člena 7(3) in 8(8) Direktive 2011/83/EU zahtevata od trgovca, da za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov in na daljavo, pridobi izrecno predhodno soglasje potrošnika, da začne opravljati storitev pred iztekom odstopnega roka. Točka (a) člena 14(4) navedene direktive določa pogodbeno kazen, če trgovec te zahteve ne izpolni, in sicer da potrošniku ni treba plačati za opravljene storitve. Zahteva po pridobitvi predhodnega izrecnega soglasja potrošnika je zato relevantna samo za storitve, tudi digitalne storitve, ki se zagotavljajo proti plačilu. Zato je treba spremeniti člena 7(3) in 8(8) tako, da se zahteva, da trgovci pridobijo predhodno izrecno soglasje potrošnika, uporablja samo za pogodbe o opravljanju storitev, ki potrošnika zavezujejo k plačilu.
- (38) Točka (m) prvega odstavka člena 16 Direktive 2011/83/EU določa izjemo od pravice do odstopa pri digitalni vsebini, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov, če je potrošnik podal predhodno izrecno soglasje, da se izvajanje storitve začne pred iztekom odstopnega roka, in privolitev, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Točka (b) člena 14(4) navedene direktive določa pogodbeno kazen, če trgovec te zahteve ne izpolni, in sicer potrošniku ni treba plačati za izkoriščeno digitalno vsebino. Zahteva po pridobitvi predhodnega izrecnega soglasja in privolitve potrošnika je zato relevantna samo za digitalno vsebino, ki se zagotavlja proti plačilu. Zato je treba točko (m) prvega odstavka člena 16 spremeniti tako, da se zahteva, da trgovci pridobijo predhodno izrecno soglasje in privolitev potrošnika, uporablja samo za pogodbe, ki potrošnika zavezujejo k plačilu.
- (39) Člen 7(4) Direktive 2005/29/ES določa zahteve po informacijah za vabilo k nakupu izdelka po določeni ceni. Te zahteve po informacijah veljajo že na stopnji oglaševanja, medtem ko Direktiva 2011/83/EU nalaga enake zahteve in druge podrobnejše obveznosti glede informacij v kasnejši fazi pred sklenitvijo pogodbe (tj. tik preden potrošnik sklene pogodbo). Posledično se od trgovcev lahko zahteva, da enake informacije zagotovijo v fazi oglaševanja (npr. v spletnih oglasih na spletnem mestu medija) in v fazi pred sklenitvijo pogodbe (npr. na spletnih straneh svojih spletnih trgovin).
- (40) Zahteve po informacijah iz člena 7(4) Direktive 2005/29/ES vključujejo obveščanje potrošnika o politiki trgovca glede obravnavanja pritožb. Ugotovitve pri preverjanju ustreznosti prava na področju varstva potrošnikov in trženja kažejo, da so te informacije najpomembnejše v fazi pred sklenitvijo pogodbe, ki jo ureja Direktiva 2011/83/EU. Zahteva, da se te informacije zagotovijo v vabilu k nakupu v fazi oglaševanja v skladu z Direktivo 2005/29/ES, bi bilo zato treba črtati.
- (41) Točka (h) člena 6(1) Direktive 2011/83/EU zahteva, da morajo trgovci potrošnikom zagotoviti predpogodbene informacije o pravici do odstopa od pogodbe, skupaj z vzorčnim odstopnim obrazcem iz Priloge I(B) k navedeni direktivi. Člen 8(4) navedene direktive določa poenostavitev obveznosti glede predpogodbenih informacij, če se pogodba sklene prek sredstva komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij, na primer prek telefona, glasovno upravljanih nakupovalnih asistentov ali kratkega sporočila (SMS). Obvezne predpogodbene informacije, ki jih je treba zagotoviti pri uporabi določenega sredstva komuniciranja na daljavo ali prek tega sredstva, vključujejo informacije o pravici do odstopa od pogodbe v skladu s točko (h) člena 6(1). Skladno s tem vključujejo tudi zagotovitev vzorčnega odstopnega obrazca iz Priloge I(B). Vendar zagotovitev vzorčnega

odstopnega obrazca ni mogoča, kadar se pogodba sklene prek sredstev, kot je telefon ali glasovno upravljan nakupovalni asistent, in tehnično morda ni izvedljiva na uporabniku prijazen način pri uporabi drugih sredstev komuniciranja na daljavo, ki so zajeta v členu 8(4). Zato je primerno, da se vzorčni odstopni obrazec izključi iz informacij, ki jih morajo trgovci v vsakem primeru zagotoviti pri uporabi določenega sredstva komuniciranja na daljavo ali prek tega sredstva za sklenitev pogodbe na podlagi člena 8(4).

- (42) Točka (a) prvega odstavka člena 16 Direktive 2011/83/EU določa izjemo od pravice do odstopa od pogodb o opravljanju storitev pogodb, ki so bile v celoti izvedene, če se je izvajanje začelo z izrecnim predhodnim soglasjem potrošnika in njegovo privolitvijo, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec pogodbo v celoti izpolnil. Nasprotno pa člen 7(3) in člen 8(8) navedene direktive, ki se nanašata na obveznosti trgovca v primerih, kadar se je izvedba pogodbe začela pred iztekom odstopnega roka, od trgovca zahtevata samo pridobitev izrecnega predhodnega soglasja potrošnika, ne pa tudi njegove privolitve, da bo izgubil pravico do odstopa, ko bo pogodba v celoti izpolnjena. Za zagotovitev skladnosti med navedenimi določbami je treba v člena 7(3) in 8(8) dodati obveznost trgovca, da pridobi tudi privolitev potrošnika, da bo izgubil pravico do odstopa, ko bo pogodba v celoti izpolnjena, če pogodba potrošnika zavezuje k plačilu. Poleg tega bi bilo treba besedilo točke (a) prvega odstavka člena 16 spremeniti, da bi se upoštevale spremembe členov 7(3) in 8(8), na podlagi katerih se zahteva, da trgovci pridobijo predhodno izrecno soglasje potrošnika in njegovo privolitev, uporablja samo za pogodbe o opravljanju storitev, ki potrošnika zavezujejo k plačilu. Vendar pa bi bilo treba državam članicam dati možnost, da se za pogodbe o opravljanju storitev, v katerih je potrošnik izrecno zaprosil za obisk trgovca zaradi popravila, ne uporablja zahteva po pridobitvi privolitve potrošnika, da bo izgubil pravico do odstopa, ko bo pogodba v celoti izpolnjena. Točka (c) prvega odstavka člena 16 navedene direktive določa izjemo od pravice do odstopa v zvezi s pogodbami o dobavi blaga, narejenega na podlagi podrobnega opisa ali osebnih želja potrošnika. Ta izjema zajema na primer izdelavo in montažo prilagojenega pohištva na domu potrošnika na podlagi pogodbe o enkratni prodaji.
- (43) Izjemo od pravice do odstopa iz točke (b) prvega odstavka člena 16 Direktive 2011/83/EU bi bilo treba uporabiti tudi za pogodbe o individualni dobavi energije, ki ne prihaja iz omrežja, ker je njena cena odvisna od nihanj na trgu surovin ali energije, nad katerimi trgovec nima nobenega nadzora in ki se lahko pojavijo v času odstopnega roka.
- (44) Člen 14(4) Direktive 2011/83/EU določa pogoje, pod katerimi potrošnik v primeru uveljavljanja pravice do odstopa od pogodbe ne nosi stroškov za opravljanje storitev, dobavo javnih storitev in dobavo digitalne vsebine, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov. Kadar je izpolnjen kateri koli od teh pogojev, potrošniku ni treba plačati cene storitve, javne storitve ali digitalne vsebine, prejete pred uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe. Kar zadeva digitalno vsebino, je eden od teh nekumulativnih pogojev iz točke (b)(iii) člena 14(4) nepredložitev potrditve pogodbe, vključno s potrditvijo izrecnega predhodnega soglasja potrošnika, da se izvajanje pogodbe začne pred iztekom odstopnega roka, in privolitvijo, da se s tem izgubi pravica do odstopa. Vendar ta pogoj ni vključen med pogoje za izgubo pravice do odstopa iz točke (m) prvega odstavka člena 16 navedene direktive, kar povzroča negotovost glede možnosti potrošnikov, da uveljavijo točko (b)(iii) člena 14(4), kadar sta izpolnjena preostala pogoja iz točke (b) člena 14(4) in se zato izgubi pravica do odstopa v skladu s točko (m) prvega odstavka člena 16. Pogoj iz točke (b)(iii) člena 14(4) bi bilo zato treba dodati v točko (m) prvega odstavka člena 16, da se potrošniku omogoči uveljavitev pravice do odstopa, kadar ta pogoj ni izpolnjen, in v skladu s tem uveljavitev pravice iz člena 14(4).
- (45) Trgovci lahko cene svojih ponudb prilagodijo specifičnim potrošnikom ali specifičnim kategorijam potrošnikov na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev in oblikovanja profilov vedenja potrošnikov, ki trgovcem omogoča oceno kupne moči potrošnikov. Potrošniki bi zato morali biti jasno seznanjeni, kadar je njim ponujena cena prilagojena na podlagi avtomatiziranega odločanja, da bi pri sprejemanju svojih odločitev o nakupu upoštevali morebitna tveganja. Zato bi bilo treba v Direktivo 2011/83/EU dodati specifično obveznost glede informacij, da bi bil potrošnik seznanjen, kadar je cena prilagojena na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev. Ta obveznost glede informacij se ne bi smela uporabiti za tehnike, kot je dinamično določanje cen ali določanje cen v realnem času, pri katerih se cene izjemno prožno in hitro spreminjajo v odziv na povpraševanje na trgu, kadar te tehnike ne vključujejo prilagajanja na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev. Ta obveznost glede informacij ne posega v Uredbo (EU) 2016/679, ki med drugim določa pravico posameznika, da se zanj ne uporabi avtomatizirano sprejemanje posameznih odločitev, vključno z oblikovanjem profila.

- (46) Ob upoštevanju tehnološkega razvoja je treba s seznama sredstev komuniciranja iz točke (c) člena 6(1) Direktive 2011/83/EU črtati navedbo števil telefaksa, ker se slednji zdaj redko uporablja in je v veliki meri zastarel.
- (47) Potrošniki se pri sprejemanju odločitev o nakupu vse bolj zanašajo na ocene in priporočila drugih potrošnikov. Zato bi morali trgovci, kadar zagotovijo dostop do ocen izdelkov, ki so jih podali potrošniki, le-te obveščati, ali imajo vzpostavljene procese ali postopke za zagotovitev, da so objavljene ocene resnično podali potrošniki, ki so izdelke dejansko kupili ali uporabili. Če so taki procesi ali postopki vzpostavljeni, bi trgovci potrošnikom morali zagotoviti informacije o tem, kako se preverjanja izvajajo, ter jasne informacije o tem, kako se ocene obdelujejo, na primer ali se vse ocene objavijo, ne glede na to, ali so pozitivne ali negativne, ali so ocene sponzorirane ali pa je nanje vplivalo pogodbeno razmerje s trgovcem. Poleg tega bi bilo treba za nepošteno poslovno prakso šteti primere zavajanja potrošnikov na podlagi izjav, da so ocene izdelka podali potrošniki, ki so ta izdelek dejansko uporabili ali kupili, pri tem pa niso bili sprejeti razumni in sorazmerni ukrepi za zagotovitev, da so ocene dejansko podali ti potrošniki. Ti ukrepi bi lahko vključevali tehnična sredstva za preverjanje zanesljivosti osebe, ki objavi oceno, na primer tako, da se zahtevajo informacije za preverjanje, da je potrošnik dejansko uporabil ali kupil izdelek.
- (48) Določbe te direktive, ki se nanašajo na ocene in priporočila potrošnikov, ne posegajo v običajno in zakonito oglaševalsko prakso, za katero so značilna pretiravanja ali trditve, ki se jih ne sme razumeti dobesedno.
- (49) Trgovcem bi bilo treba prepovedati tudi predložitev lažnih ocen in priporočil potrošnikov, kot so všečki v družbenih medijih, ali naročanje takega početa pri drugih z namenom oglaševanja njihovih izdelkov ter vplivanje na ocene in priporočila potrošnikov, na primer objavljane samo pozitivnih ocen in brisanje negativnih. Do te prakse lahko pride tudi z ekstrapolacijo družbenih priporočil, kadar se pozitivna interakcija uporabnika z določeno spletno vsebino poveže z drugačno, vendar povezano vsebino, ali prenese nanjo, pri čemer se ustvari vtis, da ima ta uporabnik pozitivno mnenje tudi o povezani vsebini.
- (50) Trgovcem bi morala biti prepovedana preprodaja vstopnic za kulturne in športne prireditve potrošnikom, ki so jih pridobili z uporabo programske opreme, kot so roboti, ki jim omogoča nakup vstopnic, ki presega tehnične omejitve primarnega prodajalca vstopnic, ali izogibanje drugim tehničnim sredstvom, ki jih je primarni prodajalec vzpostavil, da bi zagotovil dostopnost vstopnic vsem posameznikom. Ta prepoved ne posega v nobene druge nacionalne ukrepe, ki jih lahko države članice sprejmejo za zaščito legitimnih interesov potrošnikov ter za zaščito kulturne politike in širokega dostopa vseh posameznikov do kulturnih in športnih prireditev, kot je urejanje preprodajne cene vstopnic.
- (51) Člen 16 Listine zagotavlja svobodo opravljanja dejavnosti v skladu s pravom Unije ter nacionalnimi zakonodajami in praksami. Vendar trženje blaga v državah članicah kot enakega, kadar ima v resnici bistveno drugačno sestavo ali značilnosti, lahko zavaja potrošnike in povzroči, da sprejmejo odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejeli.
- (52) Za tako prakso se zato lahko šteje, da je v nasprotju z Direktivo 2005/29/ES, odvisno od ocene ustreznih elementov v vsakem posameznem primeru. Da se organom držav članic za varstvo potrošnikov in kakovost živil olajša uporaba obstoječega prava Unije, so bile v Obvestilu Komisije z dne 29. septembra 2017 o uporabi živilske zakonodaje EU in zakonodaje EU o varstvu potrošnikov pri vprašanju neenotne kakovosti – posebni primer hrane zagotovljene smernice o uporabi sedanjih pravil EU v primerih neenotne kakovosti hrane. V tem smislu je Skupno raziskovalno središče Komisije 25. aprila 2018 predstavilo Okvir za izbiro in preskušanje prehrabnih izdelkov za oceno značilnosti, ki se nanašajo na kakovost: metodologija preskušanja, harmonizirana na ravni EU.
- (53) Vendar so ob odsotnosti izrecne določbe izkušnje pri izvrševanju pokazale, da je lahko potrošnikom, trgovcem in pristojnim nacionalnim organom nejasno, katere poslovne prakse bi lahko bile v nasprotju z Direktivo 2005/29/ES. Navedeno direktivo bi bilo zato treba spremeniti tako, da se zagotovi pravna varnost tako trgovcem kot izvršilnim organom, in sicer tako, da se izrecno obravnava trženje blaga kot enakega blagu, ki se trži v drugih državah

članicah, kadar se to blago bistveno razlikuje po svoji sestavi ali značilnostih. Pristojni organi bi morali takšne prakse oceniti in obravnavati od primera do primera v skladu z Direktivo 2005/29/ES, kot je spremenjena s to direktivo. V svoji oceni bi moral pristojni organ upoštevati, ali potrošniki lahko takšno razliko preprosto prepoznajo, pravico trgovca, da zaradi legitimnih in objektivnih dejavnikov, kot so nacionalno pravo, razpoložljivost ali sezonska dostopnost surovin ali prostovoljne strategije za izboljšanje dostopa do zdravih in hranljivih živil, prilagodi blago iste znamke za različne zemljepisne trge, kot tudi pravico trgovcev, da na različnih zemljepisnih trgih ponudijo blago iste znamke v pakiranjih z različno težo ali prostornino. Pristojni organi bi morali na podlagi razpoložljivosti in ustreznosti informacij oceniti, ali potrošniki lahko takšno razliko preprosto prepoznajo. Pomembno je, da so potrošniki obveščeni o razlikah v blagu zaradi legitimnih in objektivnih dejavnikov. Trgovcem bi bilo treba omogočiti, da take informacije predložijo na različne načine, ki potrošnikom omogočajo dostop do potrebnih informacij. Trgovci bi na splošno morali dati prednost drugim možnostim zagotavljanja informacij poleg informacij na nalepki izdelka. Upoštevati bi bilo treba ustrezna sektorska pravila Unije in pravila Unije o prostem pretoku blaga.

- (54) Medtem ko prodaja zunaj poslovnih prostorov predstavlja legitimno in uveljavljeno prodajno pot, kot so prodaje zunaj poslovnih prostorov trgovca in na daljavo, lahko nekatere posebno agresivne ali zavajajoče tržne ali prodajne prakse v smislu obiskov na domu potrošnika ali izletov iz točke 8 člena 2 Direktive 2011/83/EU povzročijo pritisk na potrošnike, da opravijo nakupe blaga ali storitev, ki jih sicer ne bi kupili, ali nakupe po previsokih cenah, kar pogosto vključuje takojšnje plačilo. Takšne prakse so pogosto usmerjene na starejše ali druge ranljive potrošnike. Nekatere države članice te prakse štejejo za nezaželene in menijo, da je treba omejiti nekatere oblike in vidike prodaje zunaj poslovnih prostorov v smislu Direktive 2011/83/EU, kot so agresivno in zavajajoče trženje ali prodaja izdelka v smislu nenaročeni obiskov na potrošnikovem domu ali izletov. Kadar se take omejitve ne sprejmejo zaradi varstva potrošnikov, ampak na primer zaradi javnega interesa ali spoštovanja zasebnega življenja potrošnikov, ki ga varuje člen 7 Listine, ne spadajo na področje uporabe Direktive 2005/29/ES.
- (55) V skladu z načelom subsidiarnosti in zaradi lažjega izvrševanja bi bilo treba pojasniti, da Direktiva 2005/29/ES ne posega v svobodo držav članic, da sprejmejo nacionalne določbe za dodatno varstvo legitimnih interesov potrošnikov pred nepošteno poslovno prakso v zvezi z nenarocenimi obiski trgovca na njihovem domu z namenom ponujanja ali prodaje izdelkov, ali izleti, ki jih je trgovec organiziral z namenom ali učinkom promocije ali prodaje izdelkov potrošnikom, če so take določbe utemeljene na podlagi varstva potrošnikov. Vse takšne določbe bi morale biti sorazmerne in nediskriminatorne ter ne bi smele prepovedati teh prodajnih poti kot takih. Z nacionalnimi določbami, ki jih sprejmejo države članice, bi se lahko na primer določil čas v dnevu, ko obiski na domu potrošnikov brez njihove izrecne zahteve niso dovoljeni, ali bi se takšni obiski prepovedali, če je potrošnik jasno navedel, da taki obiski niso sprejemljivi, ali pa bi se predpisal postopek plačila. Poleg tega bi lahko take določbe določale pravila za večjo zaščito na področjih, ki jih harmonizira Direktiva 2011/83/EU. Zato bi bilo treba Direktivo 2011/83/EU spremeniti tako, da bi državam članicam omogočala sprejetje nacionalnih ukrepov za zagotovitev daljšega obdobja za uveljavljanje pravice do odstopa ter za odstop od posebnih izjem od pravice do odstopa. Države članice bi morale biti dolžne, da Komisijo obvestijo o vsaki nacionalni določbi, sprejeti v zvezi s tem, da lahko Komisija te informacije zagotovi vsem zainteresiranim stranem ter spremlja sorazmernost in zakonitost teh ukrepov.
- (56) Kar zadeva agresivne in zavajajoče prakse v smislu organizacije dogodkov zunaj poslovnih prostorov trgovca, Direktiva 2005/29/ES ne posega v nobene pogoje ustanavljanja ali sisteme izdajanja dovoljenj, ki jih lahko države članice uvedejo za trgovce. Poleg tega navedena direktiva ne posega v nacionalno pogodbeno pravo in zlasti pravila o veljavnosti, sklepanju ali učinku pogodbe. Agresivne in zavajajoče prakse v smislu organizacije dogodkov zunaj poslovnih prostorov trgovca se lahko prepovejo na podlagi ocene vsakega posameznega primera v skladu s členi 5 do 9 navedene direktive. Poleg tega Priloga I k navedeni direktivi vsebuje splošno prepoved praks, pri katerih trgovec ustvari vtis, da ne deluje za namene, povezane z njegovo poklicno dejavnostjo, in praks, ki ustvarjajo vtis, da potrošnik ne more zapustiti poslovnih prostorov, dokler pogodba ni sklenjena. Komisija bi morala oceniti, ali sedanja pravila zagotavljajo ustrezno raven varstva potrošnikov in ustrezna orodja, s katerimi lahko države članice učinkovito obravnavajo tovrstne prakse.

- (57) Ta direktiva ne bi smela vplivati na vidike nacionalnega pogodbenega prava, ki v njej niso urejeni. Zato ta direktiva ne bi smela posegati v nacionalno pogodbeno pravo, ki ureja na primer sklenitev ali veljavnost pogodbe v primerih, kot sta odsotnost soglasja oziroma nedovoljena trgovska dejavnost.
- (58) Za zagotovitev, da imajo državljani dostop do posodobljenih informacij o svojih potrošniških pravicah in o izvensodnem reševanju sporov, bi morala biti spletna vstopna točka, ki jo razvije Komisija, kar najbolj prijazna uporabnikom, prilagojena mobilnim napravam, enostavno dostopna in uporabna za vse, vključno z invalidnimi osebami (univerzalno oblikovanje).
- (59) V skladu s skupno politično izjavo z dne 28. septembra 2011 držav članic in Komisije o obrazložitvenih dokumentih ⁽¹⁷⁾ se države članice zavezujejo, da bodo v upravičenih primerih obvestilu o ukrepih za prenos priložile enega ali več dokumentov, v katerih se pojasni razmerje med elementi direktive in ustreznimi deli nacionalnih instrumentov za prenos. Zakonodajalec meni, da je posredovanje takih dokumentov v primeru te direktive upravičeno.
- (60) Ker ciljev te direktive, in sicer boljšega izvrševanja in posodobitve prava o varstvu potrošnikov, države članice ne morejo zadovoljivo doseči, temveč se zaradi vseevropskega obsega težave lažje dosežejo na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta direktiva ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje navedenih ciljev –

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

Člen 1

Spremembe Direktive 93/13/EGS

V Direktivi 93/13/EGS se vstavi naslednji člen:

„Člen 8b

1. Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive, in sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev, da se te kazni izvajajo. Te kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.
2. Države članice lahko take kazni omejijo na primere, v katerih so pogodbeni pogoji v nacionalnem pravu izrecno opredeljeni kot nepošteni v vseh okoliščinah ali v katerih prodajalec ali dobavitelj še naprej uporablja pogodbene pogoje, ki so bili s pravnomočno odločbo, sprejeto v skladu s členom 7(2), opredeljeni kot nepošteni.
3. Države članice zagotovijo, da se pri izrekanju kazni upoštevajo naslednja neizčrpana in okvirna merila, kadar je to ustrezno:
 - (a) narava, teža, obseg in trajanje kršitve;
 - (b) ukrepi prodajalca ali dobavitelja za ublažitev ali odpravo škode, ki so jo utrpeli potrošniki;
 - (c) morebitne predhodne kršitve prodajalca ali dobavitelja;
 - (d) pridobljene finančne koristi ali preprečene izgube, ki jih ima prodajalec ali dobavitelj zaradi kršitve, če so ustrezni podatki na voljo;
 - (e) kazni, ki so prodajalcu ali dobavitelju izrečene za isto kršitev v drugih državah članicah v čezmejnih zadevah, kadar so informacije o takih kaznih na voljo prek mehanizma, vzpostavljenega z Uredbo (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta (*);
 - (f) morebitne druge obteževalne ali olajševalne dejavnike v zvezi z okoliščinami primera.

⁽¹⁷⁾ UL C 369, 17.12.2011, str. 14.

4. Države članice brez poseganja v odstavku 2 tega člena zagotovijo, da kazni, kadar jih je treba izreči v skladu s členom 21 Uredbe (EU) 2017/2394, vključujejo možnost izreka globe na podlagi upravnega postopka ali sprožitve sodnega postopka za izrek globe ali obojega, pri čemer najvišji znesek takšne globe znaša vsaj 4 % letnega prometa prodajalca ali dobavitelja v zadevni državi članici ali državah članicah.
5. Kadar je treba globo izreči v skladu z odstavkom 4, vendar informacije o letnem prometu prodajalca ali dobavitelja niso na voljo, države članice uvedejo možnost izreka globe, katere najvišji znesek znaša vsaj 2 milijona EUR.
6. Države članice uradno obvestijo Komisijo o pravilih in ukrepih iz odstavka 1 do 28. novembra 2021 in jo nemudoma uradno obvestijo o vseh naknadnih spremembah, ki vplivajo nanje.

(*) Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 345, 27.12.2017, str. 1).“.

Člen 2

Spremembe Direktive 98/6/ES

Direktiva 98/6/ES se spremeni:

(1) vstavi se naslednji člen:

„Člen 6a

1. Pri vsaki objavi znižane cene je navedena prejšnja cena, ki jo je trgovec uporabljal v določenem obdobju pred uporabo znižane cene.
2. Prejšnja cena pomeni najnižjo ceno, ki jo je trgovec uporabljal v obdobju, ki ni krajše od 30 dni pred uporabo znižane cene.
3. Države članice lahko določijo drugačna pravila za blago, ki se lahko hitro pokvari ali mu hitro poteče rok uporabe.
4. Kadar je izdelek na trgu manj kot 30 dni, lahko države članice določijo tudi obdobje, ki je krajše od obdobja iz odstavka 2.
5. Države članice lahko določijo, da je v primeru postopnega zniževanja cene prejšnja cena tista cena, ki ni bila znižana pred prvo uporabo znižane cene.“;

(2) člen 8 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 8

1. Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive, in sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev, da se te kazni izvajajo. Te kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.
2. Države članice zagotovijo, da pri izrekanju kazni upoštevajo naslednja neizčrpna in okvirna merila, kadar je to ustrezno:
 - (a) naravo, težo, obseg in trajanje kršitve;
 - (b) ukrepe trgovca za ublažitev ali odpravo škode, ki so jo utrpeli potrošniki;
 - (c) morebitne predhodne kršitve trgovca;
 - (d) pridobljene finančne koristi ali preprečene izgube, ki jih ima trgovec zaradi kršitve, če so na voljo ustrezni podatki;
 - (e) kazni, ki so trgovcu izrečene za isto kršitev v drugih državah članicah v čezmejnih zadevah, kadar so informacije o takih kaznih na voljo prek mehanizma, vzpostavljenega z Uredbo (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta (*);
 - (f) morebitne druge obteževalne ali olajševalne dejavnike v zvezi z okoliščinami primera.

3. Države članice uradno obvestijo Komisijo o pravilih in ukrepih iz odstavka 1 do 28. novembra 2021 in jo nemudoma uradno obvestijo o vseh naknadnih spremembah, ki vplivajo nanje.

(*) Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 345, 27.12.2017, str. 1).“.

Člen 3

Spremembe Direktive 2005/29/ES

Direktiva 2005/29/ES se spremeni:

(1) v členu 2 se prvi odstavek spremeni:

(a) točka (c) se nadomesti z naslednjim:

„(c) ‚izdelek‘ pomeni vsako blago ali storitev, vključno z nepremičninami, digitalnimi storitvami in digitalno vsebino ter pravicami in obveznostmi;“;

(b) dodajo se naslednje točke:

„(m) ‚razvrstitev‘ pomeni relativno izpostavljenost izdelkov, kot jo predstavi, organizira ali sporoči trgovec, ne glede na tehnološka sredstva, uporabljena za tako predstavitev, organizacijo ali sporočanje;

(n) ‚spletna tržnica‘ pomeni storitev z uporabo programske opreme, vključno s spletnim mestom, delom spletnega mesta ali aplikacijo, ki jo upravlja trgovec ali se upravlja v njegovem imenu, ki potrošnikom omogoča sklepanje pogodb na daljavo z drugimi trgovci ali potrošniki.“;

(2) v členu 3 se odstavka 5 in 6 nadomestita z naslednjim:

„5. Ta direktiva državam članicam ne preprečuje sprejetja določb za varstvo legitimnih interesov potrošnikov v zvezi z agresivnimi ali zavajajočimi tržnimi ali prodajnimi praksami v smislu nenaročenih obiskov trgovca na domu potrošnika ali izletov, ki jih trgovec organizira z namenom ali učinkom promocije ali prodaje izdelkov potrošnikom. Take določbe morajo biti sorazmerne, nediskriminatorne in utemeljene na podlagi varstva potrošnikov.“

6. Države članice nemudoma uradno obvestijo Komisijo o vseh nacionalnih določbah, sprejetih na podlagi odstavka 5, in o vseh naknadnih spremembah. Komisija zagotovi, da so te informacije potrošnikom in trgovcem enostavno dostopne na posebnem spletnem mestu.“;

(3) v členu 6(2) se doda naslednja točka:

„(c) vsako trženje blaga v eni državi članici kot enakega blagu, ki se trži v drugih državah članicah, pri čemer ima to blago bistveno različno sestavo ali značilnosti, razen če je to utemeljeno z legitimnimi in objektivnimi dejavniki.“;

(4) člen 7 se spremeni:

(a) odstavek 4 se spremeni:

(i) točka (d) se nadomesti z naslednjim:

„(d) plačilni pogoji, pogoji dostave in izpolnitve, če ti odstopajo od zahtev poklicne skrbnosti;“;

(ii) doda se naslednja točka:

„(f) za izdelke na spletnih tržnicah podatek o tem, ali je tretja oseba, ki ponuja izdelke, trgovec ali ne, na podlagi izjave te tretje osebe ponudniku spletne tržnice.“;

(b) vstavi se naslednji odstavek:

„4a. Pri zagotavljanju možnosti potrošnikom, da izdelke, ki jih ponujajo različni trgovci ali potrošniki, iščejo na podlagi poizvedbe v obliki ključne besede, besedne zveze ali drugega vnosa, ne glede na to, kje je na koncu sklenjen posel, se za bistvene štejejo splošne informacije, dane na voljo v posebnem oddelku spletnega vmesnika, ki je neposredno in enostavno dostopen s strani, na kateri so predstavljeni rezultati poizvedbe, o glavnih parametrih, ki določajo razvrstitev izdelkov, predstavljeno potrošniku kot rezultat iskalne poizvedbe, ter o relativni pomembnosti teh parametrov glede na druge parametre. Ta odstavek se ne uporablja za ponudnike spletnih iskalnikov, kot so opredeljeni v točki 6 člena 2 Uredbe (EU) 2019/1150. Evropskega parlamenta in Sveta (*).“

(*) Uredba (EU) 2019/1150. Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o spodbujanju pravičnosti in preglednosti za poslovne uporabnike spletnih posredniških storitev (UL L 186, 11.7.2019, str. 57).“;

(c) doda se naslednji odstavek:

„6. Kadar trgovec zagotovi dostop do ocen izdelkov, ki so jih podali potrošniki, se za bistvene štejejo informacije o tem, ali in kako trgovec zagotavlja, da so objavljene ocene podali potrošniki, ki so izdelek dejansko uporabili ali kupili.“;

(5) vstavi se naslednji člen:

„Člen 11a

Pravno varstvo

1. Potrošniki, oškodovani zaradi nepoštenih poslovnih praks, imajo dostop do sorazmernih in učinkovitih pravnih sredstev, vključno z nadomestilom za škodo, ki so jo utrpeli, in, kadar je ustrezno, znižanjem kupnine ali razdorom pogodbe. Države članice lahko določijo pogoje za uporabo in učinek teh pravnih sredstev. Države članice lahko po potrebi upoštevajo težo in naravo nepoštene poslovne prakse, škodo, ki so jo utrpeli potrošniki, in druge ustrezne okoliščine.

2. Ta pravna sredstva ne posegajo v uporabo drugih pravnih sredstev, ki so potrošniku na voljo na podlagi prava Unije ali nacionalnega prava.“;

(6) člen 13 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 13

Kazni

1. Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive, in sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev, da se te kazni izvajajo. Te kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

2. Države članice zagotovijo, da se pri izrekanju kazni upoštevajo naslednja neizčrpna in okvirna merila, kadar je to ustrezno:

- (a) narava, teža obseg in trajanje kršitve;
- (b) ukrepi trgovca za ublažitev ali odpravo škode, ki so jo utrpeli potrošniki;
- (c) morebitne predhodne kršitve trgovca;
- (d) pridobljene finančne koristi ali preprečene izgube, ki jih ima trgovec zaradi kršitve, če so na voljo ustrezni podatki;
- (e) kazni, ki so trgovcu izrečene za isto kršitev v drugih državah članicah v čezmejnih zadevah, kadar so informacije o takih kaznih na voljo prek mehanizma, vzpostavljenega z Uredbo (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta (*);
- (f) morebitne druge obteževalne ali olajševalne dejavnike v zvezi z okoliščinami primera.

3. Države članice zagotovijo, da kazni, kadar jih je treba izreči v skladu s členom 21 Uredbe (EU) 2017/2394, vključujejo možnost izreka globe na podlagi upravnega postopka ali sprožitve sodnega postopka za izrek globe ali obojega, pri čemer najvišji znesek takšne globe znaša vsaj 4 % letnega prometa trgovca v zadevni državi članici ali državah članicah. Države članice lahko brez poseganja v navedeno uredbo iz nacionalnih ustavnopravnih razlogov omejijo izrek globe na:

- (a) kršitve členov 6, 7, 8 in 9 ter Priloge I k tej direktivi in

(b) nadaljnjo uporabo poslovne prakse s strani trgovca, ki jo je pristojni nacionalni organ ali sodišče opredelilo za nepošteno, kadar ta poslovna praksa ni kršitev iz točke (a).

4. Kadar je treba globo izreči v skladu z odstavkom 3, vendar informacije o letnem prometu trgovca niso na voljo, države članice uvedejo možnost izreka globe, katere najvišji znesek znaša vsaj 2 milijona EUR.

5. Države članice uradno obvestijo Komisijo o pravilih in ukrepih iz odstavka 1 do 28. novembra 2021 in jo nemudoma uradno obvestijo o vseh naknadnih spremembah, ki vplivajo nanje.

(*) Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 345, 27.12.2017, str. 1).“;

(7) Priloga I se spremeni:

(a) vstavi se naslednja točka:

„11a. Zagotoviti rezultate iskanja kot odgovor na iskalno poizvedbo potrošnika na spletu brez nedvoumnega razkritja plačanega oglaševanja ali plačila, namenjenega posebej za doseganje boljše razvrstitve izdelkov med rezultati iskanja.“;

(b) vstavijo se naslednje točke:

„23a. Preprodajati vstopnice za prireditve potrošnikom, če jih je trgovec pridobil z uporabo avtomatiziranih sredstev z namenom obiti morebitno omejitev števila vstopnic, ki jih lahko posameznik kupi, ali druga pravila, ki se uporabljajo za nakup vstopnic.“

23b. Navesti, da so ocene izdelka podali potrošniki, ki so izdelek dejansko uporabili ali kupili, brez sprejetja razumnih in sorazmernih ukrepov za preverjanje, da so ocene dejansko podali ti potrošniki.

23c. Podati lažne ocene ali priporočila potrošnikov ali naročanje takšnih ocen ali priporočil pri drugih pravnih ali fizičnih osebah, ali napačno prikazovati ocene potrošnikov ali priporočila na družbenih omrežjih z namenom promocije izdelkov.“

Člen 4

Spremembe Direktive 2011/83/EU

Direktiva 2011/83/EU se spremeni:

(1) v členu 2 se prvi odstavek spremeni:

(a) točka 3 se nadomesti z naslednjim:

„3. „blago“ pomeni blago, kot je opredeljeno v točki 5 člena 2 Direktive (EU) 2019/771 Evropskega parlamenta in Sveta (*);

(*) Direktiva (EU) 2019/771 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb za prodajo blaga, spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive 2009/22/ES ter razveljavitvi Direktive 1999/44/ES (UL L 136, 22.5.2019, str. 28).“;

(b) vstavi se naslednja točka:

„4a. „osebni podatki“ pomeni osebne podatke, kot so opredeljeni v točki 1 člena 4 Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta (*);

(*) Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1).“;

(c) točki 5 in 6 se nadomestita z naslednjim:

- „5. ‚prodajna pogodba‘ pomeni vsako pogodbo, na podlagi katere trgovec prenese lastništvo nad blagom na potrošnika, vključno s kakršno koli pogodbo, katere predmet so blago in storitve, ali se k temu zaveže;
6. ‚pogodba o opravljanju storitev‘ pomeni vsako pogodbo, razen prodajne pogodbe, na podlagi katere trgovec opravi storitev za potrošnika, vključno z digitalno storitvijo, ali se k temu zaveže;“;

(d) točka 11 se nadomesti z naslednjim:

- „11. ‚digitalna vsebina‘ pomeni digitalno vsebino, kot je opredeljena v točki 1 člena 2 Direktive (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta (*);

(*) Direktiva (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalne vsebine in digitalnih storitev (UL L 136, 22.5.2019, str. 1).“;

(e) dodajo se naslednje točke:

- „16. ‚digitalna storitev‘ pomeni digitalno storitev, kot je opredeljena v točki 2 člena 2 Direktive (EU) 2019/770;
17. ‚spletna tržnica‘ pomeni storitev z uporabo programske opreme, vključno s spletnim mestom, delom spletnega mesta ali aplikacijo, ki jo upravlja trgovec ali se upravlja v njegovem imenu, ki potrošnikom omogoča sklepanje pogodb na daljavo z drugimi trgovci ali potrošniki;
18. ‚ponudnik spletne tržnice‘ pomeni vsakega trgovca, ki potrošnikom ponuja spletno tržnico;
19. ‚združljivost‘ pomeni združljivost, kot je opredeljena v točki 10 člena 2 Direktive (EU) 2019/770;
20. ‚funkcionalnost‘ pomeni funkcionalnost, kot je opredeljena v točki 11 člena 2 Direktive (EU) 2019/770;
21. ‚interoperabilnost‘ pomeni interoperabilnost, kot je opredeljena v točki 12 člena 2 Direktive (EU) 2019/770.“;

(2) člen 3 se spremeni:

(a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. Ta direktiva se uporablja za kakršno koli pogodbo, sklenjeno med trgovcem in potrošnikom, pod pogoji in v obsegu, določenimi v njenih določbah, kadar potrošnik plača kupnino ali se k temu zaveže. Uporablja se za pogodbe za dobavo vode, plina, električne energije ali daljinskega ogrevanja, vključno s strani javnih ponudnikov, kadar ta dobava poteka na pogodbeni podlagi.“;

(b) doda se naslednji odstavek:

„1a. Ta direktiva se uporablja tudi, kadar trgovec dobavi digitalno vsebino, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov, ali se k temu zaveže, ali opravi digitalno storitev za potrošnika ali se k temu zaveže, pri čemer potrošnik trgovcu posreduje osebne podatke ali se k temu zaveže, razen kadar trgovec obdeluje osebne podatke, ki jih zagotovi potrošnik, izključno za namen dobave digitalne vsebine, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov, ali izvedbe digitalne storitve v skladu s to direktivo ali za to, da trgovec zagotovi skladnost s pravnimi zahtevami, ki veljajo zanj, ter teh podatkov ne obdeluje za noben drug namen.“;

(c) odstavek 3 se spremeni:

(i) točka (k) se nadomesti z naslednjim:

„(k) za storitve potniškega prevoza, z izjemo člena 8(2) ter členov 19, 21 in 22.“;

(ii) doda se naslednja točka:

„(n) za vsako blago, prodano v okviru izvršbe ali drugih sodnih ukrepov.“;

(3) v členu 5 se odstavek 1 spremeni:

(a) točka (e) se nadomesti z naslednjim:

„(e) poleg možnosti zakonskega jamstva o skladnosti blaga, digitalne vsebine in digitalnih storitev tudi možnost in pogoje poprodajnih storitev in tržnih garancij, kadar je to primerno;“;

(b) točki (g) in (h) se nadomestita z naslednjim:

„(g) kadar je to primerno, funkcionalnost, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine in digitalnih storitev;

(h) kadar je to primerno, vsako pomembno združljivost in interoperabilnost blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine in digitalnih storitev, s katero je trgovec seznanjen ali bi z njo razumno moral biti seznanjen.“;

(4) člen 6 se spremeni:

(a) odstavek 1 se spremeni:

(i) točka (c) se nadomesti z naslednjim:

„(c) fizični naslov sedeža podjetja trgovca ter njegovo telefonsko številko in elektronski naslov; poleg tega, kadar trgovec zagotovi drugo sredstvo spletnega komuniciranja, ki zagotavlja, da lahko potrošnik vodi kakršno koli pisno korespondenco, vključno z datumom in časom take korespondence, s trgovcem na trajnem nosilcu podatkov, informacije vključujejo tudi podrobnosti o tem drugem sredstvu; vsa ta sredstva komuniciranja, ki jih zagotovi trgovec, potrošniku omogočajo, da hitro stopi v stik s trgovcem in učinkovito komunicira z njim; kadar je to primerno, trgovec predloži tudi fizični naslov in identiteto trgovca, v imenu katerega deluje;“;

(ii) vstavi se naslednja točka:

„(ea) kadar je to primerno, podatek o tem, da je bila cena prilagojena na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev;“;

(iii) točka (l) se nadomesti z naslednjim:

„(l) opozorilo o obstoju zakonskega jamstva o skladnosti blaga, digitalne vsebine in digitalnih storitev;“;

(iv) točki (r) in (s) se nadomestita z naslednjim:

„(r) kadar je to primerno, funkcionalnost, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine in digitalnih storitev;

(s) kadar je to primerno, vsako pomembno združljivost in interoperabilnost blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine in digitalnih storitev, s katero je trgovec seznanjen ali bi z njo razumno moral biti seznanjen.“;

(b) odstavek 4 se nadomesti z naslednjim:

„4. Informacije iz točk (h), (i) in (j) odstavka 1 tega člena se lahko zagotovijo na vzorčnem obrazcu za informacije o pravici do odstopa iz Priloge I(A). Šteje se, da je trgovec izpolnil obveznosti glede informacij, določenih v točkah (h), (i) in (j) odstavka 1 tega člena, če je ustrezno izpolnil ta obrazec z informacijami ter jih posredoval potrošniku. Sklici na 14-dnevni odstopni rok na vzorčnem obrazcu za informacije o pravici do odstopa iz Priloge I(A) se nadomestijo s sklici na 30-dnevni odstopni rok, kadar države članice sprejmejo pravila v skladu s členom 9(1a).“;

(5) vstavi se naslednji člen:

„Člen 6a

Dodatne specifične obveznosti glede informacij za pogodbe, sklenjene na spletnih tržnicah

1. Preden se potrošnik zaveže s pogodbo, sklenjeno na daljavo, ali kakršno koli drugo podobno ponudbo na spletni tržnici, ponudnik spletne tržnice potrošniku brez poseganja v Direktivo 2005/29/ES na jasn in razumljiv način ter na način, prilagojen sredstvom komuniciranja na daljavo, zagotovi naslednje informacije:

- (a) splošne informacije, dane na voljo v posebnem oddelku spletnega vmesnika, ki je neposredno in enostavno dostopen s strani, na kateri so predstavljene ponudbe, o glavnih parametrih, kot so opredeljeni v točki (m) člena 2(1) Direktive 2005/29/ES, ki določajo razvrstitev ponudb, predstavljenih potrošniku kot rezultat iskalne poizvedbe, ter o relativni pomembnosti teh parametrov glede na druge parametre;
- (b) ali je tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, trgovec ali ne na podlagi izjave zadevne tretje osebe ponudniku spletne tržnice;
- (c) kadar tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, ni trgovec, podatek o tem, da se za pogodbo ne uporabljajo pravice potrošnikov, ki izhajajo iz prava Unije o varstvu potrošnikov;
- (d) kadar je to ustrezno, kako se obveznosti, povezane s pogodbo, razdelijo med tretjo osebo, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, in ponudnika spletne tržnice, pri čemer take informacije ne posegajo v odgovornost, ki jo ima lahko ponudnik spletne tržnice ali trgovec, ki je tretja oseba, v zvezi s pogodbo na podlagi drugega prava Unije ali nacionalnega prava.

2. Ta člen brez poseganja v Direktivo 2000/31/ES državam članicam ne preprečuje uvedbe dodatnih obveznosti glede informacij za ponudnike spletnih tržnic. Take določbe morajo biti sorazmerne, nediskriminatorne in utemeljene na podlagi varstva potrošnikov.“;

(6) v členu 7 se odstavek 3 nadomesti z naslednjim:

„3. Kadar potrošnik želi, da se opravljanje storitev ali dobava vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja začne v času odstopnega roka iz člena 9(2), in pogodba potrošnika zavezuje k plačilu, trgovec zahteva, da potrošnik za to izrecno zaprosi na trajnem nosilcu podatkov ter da potrošnik privoli, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec pogodbo v celoti izpolnil.“;

(7) člen 8 se spremeni:

(a) odstavek 4 se nadomesti z naslednjim:

„4. Če se pogodba sklene prek sredstva komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz podatkov, trgovec pred sklenitvijo take pogodbe, na tem sredstvu ali prek njega zagotovi najmanj predpogodbene informacije v zvezi z glavnimi značilnostmi blaga ali storitev, identiteto trgovca, končno ceno, pravico do odstopa od pogodbe, trajanjem pogodbe, v primeru pogodbe za nedoločen čas pa tudi v zvezi s pogoji za odpoved pogodbe, kakor je navedeno v točkah (a), (b), (e), (h) oziroma (o) člena 6(1), razen vzorčnega odstopnega obrazca iz Priloge I(B) iz točke (h). Trgovec potrošniku zagotovi druge informacije iz člena 6(1), vključno z vzorčnim odstopnim obrazcem, na ustrezen način v skladu z odstavkom 1 tega člena.“;

(b) odstavek 8 se nadomesti z naslednjim:

„8. Kadar potrošnik želi, da se opravljanje storitev ali dobava vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja začne v času odstopnega roka iz člena 9(2), in pogodba potrošnika zavezuje k plačilu, trgovec zahteva, da potrošnik za to izrecno zaprosi in da potrošnik privoli, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec pogodbo v celoti izpolnil.“;

(8) člen 9 se spremeni:

(a) vstavi se naslednji odstavek:

„1a. Države članice lahko sprejmejo pravila, v skladu s katerimi se 14-dnevni odstopni rok iz odstavka 1 podaljša na 30 dni za pogodbe, sklenjene v okviru nenaročenih obiskov trgovca na domu potrošnika ali izletov, ki jih trgovec organizira z namenom ali učinkom promocije ali prodaje izdelkov potrošnikom, in sicer da se zaščitijo legitimni interesi potrošnikov v zvezi z agresivnimi ali zavajajočimi tržnimi ali prodajnimi praksami. Taka pravila morajo biti sorazmerna, nediskriminatorna in utemeljena na podlagi varstva potrošnikov.“;

(b) v odstavku 2 se uvodni del nadomesti z naslednjim:

„2. Brez poseganja v člen 10 se odstopni rok iz odstavka 1 tega člena izteče po 14 dneh ali, če so države članice sprejele pravila v skladu z odstavkom 1a tega člena, 30 dneh.“;

(9) v členu 10 se odstavek 2 nadomesti z naslednjim:

„2. Če je trgovec potrošniku informacije iz odstavka 1 tega člena zagotovil v 12 mesecih od dneva iz člena 9(2), se odstopni rok izteče 14 dni ali, če so države članice sprejele pravila v skladu členom 9(1a), 30 dni od dneva, ko potrošnik prejme te informacije.“;

(10) v členu 13 se dodajo naslednji odstavki:

„4. Glede osebnih podatkov potrošnika mora trgovec izpolnjevati veljavne obveznosti iz Uredbe (EU) 2016/679.

5. Trgovec ne sme uporabiti nobene vsebine, razen osebnih podatkov, ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja trgovec, razen kadar:

(a) ta vsebina zunaj okvira digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja trgovec, ni uporabna;

(b) ta vsebina zadeva le dejavnosti potrošnika pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja trgovec;

(c) je trgovec to vsebino združil z drugimi podatki in je ni več mogoče ločiti oziroma bi bil zato potreben nesorazmeren napor ali

(d) so to vsebino skupaj ustvarili potrošnik in drugi ter lahko drugi potrošniki to vsebino še naprej uporabljajo.

6. Razen v primerih iz točke (a), (b) ali (c) odstavka 5, trgovec na zahtevo potrošnika da na voljo potrošniku vso vsebino, razen osebnih podatkov, ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja trgovec.

7. Potrošnik ima pravico, da to digitalno vsebino ponovno pridobi brezplačno in v razumnem roku ter v obliki, ki je v splošni rabi in strojno berljiva, ne da ga trgovec pri tem ovira.

8. V primeru odstopa od pogodbe lahko trgovec brez poseganja v odstavek 6 potrošniku prepreči vsakršno nadaljnjo uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve, zlasti tako, da potrošniku onemogoči dostop do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali onemogoči potrošnikov uporabniški račun.“;

(11) člen 14 se spremeni:

(a) doda se naslednji odstavek:

„2a. V primeru odstopa od pogodbe potrošnik ne sme uporabiti digitalne vsebine ali digitalne storitve ter je ne sme dati na voljo tretjim osebam.“;

(b) v odstavku 4 se točka (b)(i) nadomesti z naslednjim:

„(i) potrošnik ni podal izrecnega predhodnega soglasja, da se izvajanje pogodbe začne pred iztekom 14-dnevnega ali 30-dnevnega roka iz člena 9;“;

(12) člen 16 se spremeni:

(a) prvi odstavek se spremeni:

(i) točka (a) se nadomesti z naslednjim:

„(a) pogodbe o opravljanju storitev po celotni izvedbi storitve, vendar – če pogodba potrošnika zavezuje k plačilu – le če se je izvajanje začelo z izrecnim predhodnim soglasjem potrošnika in njegovo privolitvijo, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec pogodbo v celoti izpolnil;“;

(ii) točka (m) se nadomesti z naslednjim:

„(m) pogodbe o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je izvajanje začelo in, če pogodba potrošnika zavezuje k plačilu, če:

(i) je potrošnik podal predhodno izrecno soglasje za začetek izvajanja v času odstopnega roka;

(ii) je potrošnik privolil, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe, in

(iii) je trgovec predložil potrdilo v skladu s členom 7(2) ali 8(7).“;

(b) dodata se naslednja odstavka:

„Države članice lahko odstopajo od izjem od pravice do odstopa od pogodbe iz točk (a), (b), (c) in (e) prvega odstavka za pogodbe, sklenjene v okviru nenaročenih obiskov trgovca na domu potrošnika ali izletov, ki jih trgovec organizira z namenom ali učinkom promocije ali prodaje izdelkov potrošnikom, in sicer da se zaščitijo legitimni interesi potrošnikov v zvezi z agresivnimi ali zavajajočimi tržnimi ali prodajnimi praksami. Take določbe morajo biti sorazmerne, nediskriminatorne in utemeljene na podlagi varstva potrošnikov.

V primeru pogodb o opravljanju storitev, ki potrošnika zavezujejo k plačilu, kadar je potrošnik izrecno zahteval obisk trgovca zaradi izvedbe popravila, lahko države članice določijo, da potrošnik izgubi pravico do odstopa od pogodbe po celotni izvedbi storitve, če se je izvajanje pogodbe začelo ob predhodnem izrecnem soglasju potrošnika.“;

(13) člen 24 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 24

Kazni

1. Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive, in sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev, da se te kazni izvajajo. Te kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

2. Države članice zagotovijo, da se pri izrekanju kazni upoštevajo naslednja neizčrpna in okvirna merila, kadar je to ustrezno:

(a) narava, teža, obseg in trajanje kršitve;

(b) ukrepi trgovca za ublažitev ali odpravo škode, ki so jo utrpeli potrošniki;

(c) morebitne predhodne kršitve trgovca;

(d) pridobljene finančne koristi ali preprečene izgube, ki jih ima trgovec zaradi kršitve, če so na voljo ustrezni podatki;

(e) kazni, ki so trgovcu izrečene za isto kršitev v drugih državah članicah v čezmejnih zadevah, kadar so informacije o takih kaznih na voljo v mehanizmu, vzpostavljenem z Uredbo (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta (*);

(f) morebitne druge obteževalne ali olajševalne dejavnike v zvezi z okoliščinami primera.

3. Države članice zagotovijo, da kazni, kadar jih je treba izreči v skladu s členom 21 Uredbe (EU) 2017/2394, vključujejo možnost izreka globe na podlagi upravnega postopka ali sprožitve sodnega postopka za izrek globe ali obojega, pri čemer najvišji znesek takšne globe znaša vsaj 4 % letnega prometa trgovca v zadevni državi članici ali državah članicah.

4. Kadar je treba globo izreči v skladu z odstavkom 3, vendar informacije o letnem prometu trgovca niso na voljo, države članice uvedejo možnost izreka globe, katere najvišji znesek znaša vsaj 2 milijona EUR.

5. Države članice uradno obvestijo Komisijo o pravilih in ukrepih iz odstavka 1 do 28. novembra 2021 in jo nemudoma uradno obvestijo o vseh naknadnih spremembah, ki vplivajo nanje.

(*) Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 345, 27.12.2017, str. 1).“;

(14) v členu 29 se odstavek 1 nadomesti z naslednjim:

„1. Če država članica uporabi eno od regulativnih možnosti iz členov 3(4), 6(7), 6(8), 7(4), 8(6), 9(1a) in 9(3) ter drugega in tretjega odstavka člena 16, o tem obvesti Komisijo do 28. novembra 2021 ter jo tudi obvesti o vseh naknadnih spremembah.“;

(15) Priloga I se spremeni:

(a) del A se spremeni:

(i) tretji odstavek pod naslovom „Pravica do odstopa od pogodbe“ se nadomesti z naslednjim:

„Za uveljavitev pravice do odstopa nas [2] morate o svoji odločitvi o odstopu od te pogodbe obvestiti z nedvoumno izjavo (npr. s pismom, poslanim po pošti, ali po elektronski pošti). V ta namen lahko uporabite priloženi vzorčni odstopni obrazec, vendar to ni obvezno. [3]“;

(ii) točka 2 pod naslovom „Navodila za izpolnjevanje“ se nadomesti z naslednjim:

„[2.] Vstavite vaše ime, fizični naslov, telefonsko številko in elektronski naslov.“;

(b) v delu B se prva alineja nadomesti z naslednjim:

„[tukaj trgovec vstavi svoje ime, fizični naslov ter elektronski naslov].“.

Člen 5

Informacije o pravicah potrošnikov

Komisija zagotovi, da imajo državljani, ki želijo informacije o svojih potrošniških pravicah ali izvensodnem reševanju sporov, dostop do spletne vstopne točke prek enotnega digitalnega vstopnega mesta, vzpostavljenega z Uredbo (EU) 2018/1724 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁸⁾, ki jim omogoča:

(a) enostaven dostop do posodobljenih informacij o svojih potrošniških pravicah Unije, ki so jasne in razumljive, ter

(b) vložitev pritožbe prek platforme za spletno reševanje sporov, vzpostavljene na podlagi Uredbe (EU) št. 524/2013, ali prek pristojnega centra mreže evropskih potrošniških centrov, odvisno od vključenih strani.

⁽¹⁸⁾ Uredba (EU) 2018/1724 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 2. oktobra 2018 o vzpostavitvi enotnega digitalnega portala za zagotavljanje dostopa do informacij, do postopkov ter do storitev za pomoč in reševanje težav ter o spremembi Uredbe (EU) št. 1024/2012 (UL L 295, 21.11.2018, str. 1).

Člen 6

Poročanje Komisije in pregled

Komisija do 28. maja 2024 Evropskemu parlamentu in Svetu predloži poročilo o uporabi te direktive. Poročilo vključuje zlasti oceno določb te direktive glede:

- (a) dogodkov, organiziranih zunaj poslovnih prostorov trgovca, in
- (b) primerov blaga, ki se trži kot enako, vendar ima bistveno različno sestavo ali značilnosti, vključno z oceno, ali bi bilo treba v navedenih primerih uporabiti strožje zahteve, med drugim prepoved iz Priloge I k Direktivi 2005/29/ES, in ali so potrebne podrobnejše določbe o informacijah o razlikovanju blaga.

Temu poročilu se po potrebi priloži zakonodajni predlog.

Člen 7

Prenos

1. Države članice do 28. novembra 2021 sprejmejo in objavijo predpise, potrebne za uskladitev s to direktivo. O tem takoj obvestijo Komisijo.

Države članice te predpise uporabljajo od 28. maja 2022.

Države članice se v sprejetih predpisih sklicujejo na to direktivo ali pa sklic nanjo navedejo ob njihovi uradni objavi. Način sklicevanja določijo države članice.

2. Države članice Komisiji sporočijo besedilo temeljnih določb predpisov nacionalnega prava, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva.

Člen 8

Začetek veljavnosti

Ta direktiva začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Člen 9

Naslovniki

Ta direktiva je naslovljena na države članice.

V Strasbourgu, 27. novembra 2019

Za Evropski parlament
Predsednik
D. M. SASSOLI

Za Svet
Predsednik
T. TUPPURAINEN