

IV

*(Informacije)*INFORMACIJE INSTITUCIJ, ORGANOV, URADOV IN AGENCIJ EVROPSKE
UNIJE

EVROPSKA KOMISIJA

OBVESTILO KOMISIJE

**Smernice o razlagi in uporabi Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah
potrošnikov****(Besedilo velja za EGP)**

(2021/C 525/01)

KAZALO

	<i>Stran</i>
UVOD	5
1. Področje uporabe	6
1.1. Pojma „trgovec“ in „potrošnik“	6
1.2. Pojem „pogodba“	7
1.3. Zajete pogodbe	8
1.4. Mešane pogodbe	9
1.5. Razlikovanje med digitalnimi storitvami in spletno digitalno vsebino	10
1.6. Pogodbe proti plačilu in pogodbe, pri katerih potrošnik predloži osebne podatke	12
1.6.1. Pogodbe proti plačilu	12
1.6.2. Pogodbe, pri katerih potrošnik predloži osebne podatke	13
1.7. Pogodbe, za katere se Direktiva ne uporablja	14
1.7.1. Najemne in gradbene pogodbe	14
1.7.2. Paketna potovanja	15
1.7.3. Pogodbe, sklenjene v sodelovanju z javnim uslužbencem	16
1.7.4. Pogodbe za blago, ki je namenjeno tekoči potrošnji	16
1.7.5. Potniški prevoz	16
1.7.6. Prodaja prek avtomatov	17
1.7.7. Nekatere pogodbe, povezane z elektronskimi komunikacijami	17
1.8. Možno izvzetje pogodb majhne vrednosti, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov	18
1.9. Pravila za javne dražbe	19

2.	Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov	19
2.1.	Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov trgovca	19
2.2.	Pogodbe, sklenjene po tem, ko trgovec obravnava potrošnika zunaj poslovnih prostorov	20
2.3.	Pogodbe, sklenjene med izletom, ki ga organizira trgovec	21
3.	Informacije za potrošnike	22
3.1.	Splošne zahteve	22
3.1.1.	Uvod	22
3.1.2.	Jasnost informacij in povezava z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah	22
3.1.3.	Informacije, „ki so jasne že iz okoliščin“	23
3.1.4.	Obveznosti glede informacij v drugi zakonodaji EU	23
3.1.5.	Uvedba dodatnih obveznosti glede informacij	24
3.1.6.	Izvetje „vsakodnevnih“ transakcij	25
3.1.7.	Zavezujoča narava predpogodbenih informacij	25
3.1.8.	Dodatne jezikovne zahteve	25
3.1.9.	Dokazno breme	26
3.2.	Skupne zahteve za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, in pogodbe, sklenjene na daljavo/zunaj poslovnih prostorov	26
3.2.1.	Glavne značilnosti	26
3.2.2.	Identiteta in kontaktni podatki trgovca	27
3.2.3.	Cena	30
3.2.4.	Dostava in izvedba pogodbe	31
3.2.5.	Plačilni pogoji	32
3.2.6.	Jamstva/garancije in poprodajne storitve	32
3.2.7.	Trajanje in odpoved pogodbe	34
3.2.8.	Funkcionalnost, združljivost in interoperabilnost	34
3.3.	Dodatne zahteve za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, in pogodbe, sklenjene na daljavo	36
3.3.1.	Prilagojena cena	36
3.3.2.	Stroški uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo	36
3.3.3.	Pologi in druge finančne garancije	37
3.3.4.	Možnosti izvensodnega reševanja pritožb	37
3.4.	Dodatne zahteve za spletne tržnice	38
3.4.1.	Merila za razvrščanje	38
3.4.2.	Status druge pogodbene stranke	40
3.4.3.	Informacije o tem, da se pravo EU o varstvu potrošnikov ne uporablja	40
3.4.4.	Dodelitev odgovornosti za pogodbo	41
3.4.5.	Možnost uvedbe dodatnih obveznosti glede informacij	41

4.	Posebne zahteve za pogodbe, sklenjene na daljavo	42
4.1.	Opredelitev pogodbe, sklenjene na daljavo	42
4.2.	Predpogodbene informacije	43
4.2.1.	Informacije, ki jih je treba predložiti neposredno pred oddajo naročila	43
4.2.2.	Gumb za potrditev naročila	44
4.2.3.	Informacije o omejitvah za dostavo in oblikah plačila	44
4.2.4.	Pogodbe, sklenjene prek sredstev komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom	45
4.3.	Pogodbe, sklenjene prek telefona	46
4.4.	Potrdilo o pogodbi	47
5.	Pravica do odstopa od pogodbe	49
5.1.	Izračun odstopnega roka	49
5.1.1.	Uvod	49
5.1.2.	Začetek odstopnega roka	50
5.2.	Informacije o pravici do odstopa od pogodbe	51
5.3.	Uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe	52
5.4.	Posledice odstopa od pogodbe v zvezi s podatki	53
5.5.	Pravica do odstopa od pogodbe v zvezi z blagom	54
5.5.1.	Več kosov blaga ali poškodovano blago	54
5.5.2.	Vračilo blaga	54
5.5.3.	Povrnitev izplačil, prejetih od potrošnika	55
5.5.4.	Odgovornost potrošnika za neustrezno ravnanje z blagom	56
5.5.5.	Tveganje pri vračilu blaga trgovcu	58
5.6.	Pravica do odstopa od pogodb o opravljanju storitev in pogodb o zagotavljanju storitev javnih služb	58
5.6.1.	Potrošnikovo soglasje k takojšnjemu izvajanju	58
5.6.2.	Potrošnikova obveznost plačila odškodnine	60
5.7.	Pravica do odstopa od pogodb o spletni digitalni vsebini	61
5.8.	Posledice nezagotovitve informacij o pravici do odstopa od pogodbe	62
5.8.1.	Posledice v zvezi z blagom	63
5.8.2.	Posledice v zvezi s storitvami in storitvami javnih služb	63
5.8.3.	Posledice v zvezi s spletno digitalno vsebino	64
5.9.	Odpoved pogodbe po uveljavitvi pravice do odstopa od pogodbe	64
5.10.	Pomožne pogodbe	65

5.11. Izjeme od pravice do odstopa od pogodbe	65
5.11.1. Blago ali storitve, katerih cena je odvisna od nihanj na finančnem trgu	65
5.11.2. Blago ali storitve, narejene po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika	66
5.11.3. Blago, ki se lahko hitro pokvari ali mu hitro poteče rok uporabe	67
5.11.4. Blago, zapečateno zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov	67
5.11.5. Blago, ki se neločljivo pomeša z drugimi predmeti	68
5.11.6. Pogodbe z določenim datumom ali časom izvedbe	68
5.11.7. Popravila, ki jih zahteva potrošnik	69
5.12. Regulativne možnosti v primeru nenarocenih obiskov ali izletov	69
5.12.1. Uvod	69
5.12.2. Podaljšanje odstopnega roka	70
5.12.3. Odstopanja od izjem od pravice do odstopa od pogodbe	71
6. Dostava	71
7. Prenos tveganja	72
8. Stroški uporabe plačilnih sredstev	73
8.1. Uvod	73
8.2. Opredelitev „nadomestil“	73
8.3. Opredelitev „stroškov“, ki jih ima trgovec	74
8.3.1. Provizija, ki se zaračuna trgovcu, in drugi neposredni stroški	74
8.3.2. Splošni stroški poslovanja	74
8.3.3. Upravičeni stroški, ki utemeljujejo nadomestilo za uporabo plačilnih sredstev	74
8.4. Gotovinska plačila v tujih valutah	75
9. Telefonsko komuniciranje	76
10. Dodatna plačila	77
11. Izvrševanje	77
11.1. Javno in zasebno izvrševanje	77
11.2. Uporaba za trgovce iz tretjih držav	78
11.3. Kazni	79
11.3.1. Merila za izrekanje kazni	79
11.3.2. Kazni v okviru usklajenih izvršilnih ukrepov iz uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov	80
PRILOGA	82

UVOD

Namen Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁾ o pravicah potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: direktiva o pravicah potrošnikov ali Direktiva) je doseči visoko raven varstva potrošnikov po vsej EU in prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga s približevanjem nekaterih vidikov zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s pogodbami, sklenjenimi med potrošniki in trgovci ⁽²⁾.

Namen tega obvestila s smernicami (v nadaljnjem besedilu: obvestilo) je olajšati učinkovito uporabo Direktive. Cilj obvestila je tudi povečati ozaveščenost o Direktivi med vsemi zainteresiranimi stranmi, kot so potrošniki, podjetja, organi držav članic, vključno z nacionalnimi sodišči, in delavci v pravni stroki v vsej EU. Zajema spremembe, uvedene z Direktivo (EU) 2019/2161 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽³⁾ v zvezi z boljším izvrševanjem in posodobitvijo pravil Unije o varstvu potrošnikov, ki se začnejo uporabljati 28. maja 2022. V skladu s tem so v delu teh smernic upoštevana in obravnavana pravila, ki se na dan izdaje tega obvestila še niso začela uporabljati. Ustrezni oddelki in točke so jasno navedeni.

V obvestilu je upoštevana sodna praksa Sodišča Evropske unije (v nadaljnjem besedilu: Sodišče) o Direktivi od njenega začetka uporabe, tj. od 13. junija 2014. Direktiva je na dan začetka uporabe nadomestila Direktivo Sveta 85/577/EGS ⁽⁴⁾ za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, in Direktivo 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁵⁾ o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo. Direktiva o pravicah potrošnikov ohranja nekatere določbe prejšnjih direktiv 85/577/EGS in 97/7/ES. Zato je v tem dokumentu po potrebi navedena tudi ustrezna sodna praksa Sodišča v zvezi z razlago navedenih direktiv.

Obvestilo ne vsebuje analize uporabe Direktive v posameznih državah članicah, niti odločitev nacionalnih sodišč in drugih pristojnih organov. Poleg različnih virov informacij, ki so na voljo v državah članicah, so informacije o nacionalnih določbah, s katerimi je Direktiva prenesena v nacionalno zakonodajo, o sodni praksi in o pravni literaturi na voljo v zbirki podatkov o potrošniškem pravu, dostopni na portalu e-pravosodje ⁽⁶⁾.

To obvestilo je naslovljeno na države članice EU ter na Islandijo, Lihtenštajn in Norveško, ki so podpisnice Sporazuma o Evropskem gospodarskem prostoru ⁽⁷⁾ (EGP). Sklicevanje na EU, Unijo ali enotni trg bi bilo torej treba razumeti kot sklicevanje na EGP ali na trg EGP.

To obvestilo je namenjeno le zagotovitvi smernic – pravno veljavna so samo besedila same zakonodaje EU. Vsaka uradna razlaga zakonodaje mora izhajati iz besedila Direktive in neposredno iz odločb Sodišča. V tem obvestilu so upoštewane odločbe Sodišča, objavljene do oktobra 2021, in iz njega ni mogoče sklepati o nadaljnjem razvoju sodne prakse Sodišča.

Stališča, izražena v tem obvestilu, ne morejo prejudicirati stališč, ki bi jih Evropska komisija lahko izrazila pred Sodiščem. Informacije v tem obvestilu so splošne in se ne nanašajo na nobene določene posameznike ali subjekte. Niti Evropska komisija niti nobena oseba, ki deluje v njenem imenu, ni odgovorna za kakršno koli uporabo v nadaljevanju navedenih informacij.

Ker to obvestilo odraža stanje v času njegove priprave, se lahko smernice, ki jih vsebuje, pozneje spremenijo.

⁽¹⁾ Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64).

⁽²⁾ Glej člen 1 Direktive.

⁽³⁾ 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 (UL L 328, 18.12.2019, str. 7).

⁽⁴⁾ Direktiva Sveta 85/577/EGS z dne 20. decembra 1985 za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov (UL L 372, 31.12.1985, str. 31).

⁽⁵⁾ Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo – Izjava Sveta in Parlamenta v zvezi s členom 6(1) – Izjava Komisije v zvezi s prvo alineo člena 3(1) (UL L 144, 4.6.1997, str. 19).

⁽⁶⁾ https://e-justice.europa.eu/591/SL/consumer_law_database

⁽⁷⁾ UL L 1, 3.1.1994, str. 3.

1. Področje uporabe

1.1. Pojma „trgovca“ in „potrošnik“

Kot je določeno v členu 1 direktive o pravicah potrošnikov, se Direktiva uporablja za „pogodb[e], sklenjen[e] med potrošniki in trgovci“. Zato pogodba spada na področje uporabe Direktive, če se ugotovi, da je ena pogodbenih strank trgovec, kot je opredeljen v členu 2, točka 2, druga pa potrošnik, kot je opredeljen v členu 2, točka 1.

V skladu s členom 2, točka 1, je „**potrošnik**“ vsaka fizična oseba, ki v pogodbah, zajetih z Direktivo, deluje za namene, ki so zunaj njene trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti. Iz navedene določbe izhaja, da morata biti izpolnjena **dva kumulativna pogoja**, da lahko oseba spada v okvir navedenega pojma, in sicer: (i) oseba mora biti fizična oseba in (ii) delovati mora za nepoklicne namene.

Kot je pojasnjeno v uvodni izjavi 13, lahko države članice ohranijo ali uvedejo nacionalno zakonodajo, ki je skladna z določbami Direktive v zvezi s pogodbami, ki ne spadajo na področje uporabe Direktive, na primer z razširitvijo uporabe nacionalnih predpisov tudi na fizične osebe, ki niso potrošniki v smislu člena 2, točka 1, ali pravne osebe, kot so nevladne organizacije, zagonska podjetja ali mala in srednja podjetja.

V zvezi s tem je Sodišče v zadevi C-329/19, *Condominio di Milano* ⁽⁸⁾, potrdilo, da je mogoče pojem „potrošnik“ z nacionalno sodno prakso razširiti tako, da se pravila o varstvu potrošnikov uporabljajo tudi za pogodbo med trgovcem in pravnim subjektom, ki ni fizična oseba, kot je *condominio* (združenje solastnikov) v italijanskem pravu.

Poleg tega je Sodišče razsodilo, da pojem „potrošnik“ pomeni posameznika, ki ne deluje v okviru poslovne ali poklicne dejavnosti ⁽⁹⁾. To drugo merilo bi bilo treba razlagati ob upoštevanju uvodne izjave 17, v kateri je opredeljena prevladujoča uporaba: „[...] bi morala v primeru pogodb z dvojnimi namenoma ta oseba šteti kot potrošnik, kadar je pogodba sklenjena deloma za namene dejavnosti in deloma zunaj okvira trgovske dejavnosti te osebe, **namen trgovske dejavnosti pa je tako omejen, da ne prevladuje v celotnem kontekstu pogodbe**“.

Tako bi fizična oseba, ki v pogodbah, zajetih z Direktivo, deluje za namene, ki so v *glavnem* zunaj njene trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti, prav tako spadala v opredelitev pojma „potrošnik“. Taka opredelitev bi morala temeljiti na presoji vsakega primera posebej ⁽¹⁰⁾.

„**Trgovca**“ je v členu 2, točka 2, opredeljen kot fizična ali pravna oseba, ki deluje „za namene v zvezi s trgovsko, poslovno, obrtno dejavnostjo ali poklicno dejavnostjo“ ali nastopa v imenu ali po naročilu trgovca. Za trgovca se lahko štejejo ne le osebe v zasebni, ampak tudi v javni lasti.

Sodišče je v zadevi C-105/17, *Kamenova* ⁽¹¹⁾, ugotovilo, da je pojem „trgovca“ v direktivi o pravicah potrošnikov ter Direktivi Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES (v nadaljnjem besedilu: direktiva o nepoštenih poslovnih praksah) ⁽¹²⁾ opredeljen skoraj enako, zato ga je treba razlagati podobno. Sodišče je ob sklicevanju na sodno prakso, razvito na podlagi direktive o nepoštenih poslovnih praksah, pojem „trgovca“ razlagalo široko, saj je menilo, da ga je treba določiti glede na korelativen, vendar antinomičen pojem „potrošnik“. Potrošnik je v razmerju do trgovca v podrejenem položaju in treba je šteti, da je manj obveščen, ekonomsko šibkejši in pravno manj izkušen kot njegov sopogodbjenik. Za opredelitev pojma „trgovca“ je treba presoditi vsak primer posebej in pri tem upoštevati naslednja okvirna merila:

- (i) ali je bila prodaja opravljena organizirano;
- (ii) ali je imela prodaja pridobiten namen;
- (iii) ali je imel prodajalec tehnične informacije in strokovno znanje glede izdelkov, ki jih prodaja, ki jih potrošnik ni imel nujno, tako da je bil prodajalec zaradi tega v ugodnejšem položaju kot potrošnik;
- (iv) ali je imel prodajalec pravni status, ki mu je omogočal opravljanje trgovskih poslov;

⁽⁸⁾ Glej zadevo C-329/19, *Condominio di Milano*, ECLI:EU:C:2020:263, točka 34.

⁽⁹⁾ C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, točka 33.

⁽¹⁰⁾ Glej po analogiji zadevo C-105/17, *Kamenova*, točki 36 in 37.

⁽¹¹⁾ C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, točke 27 do 29 in 34.

⁽¹²⁾ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES 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 Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (direktiva o nepoštenih poslovnih praksah) (UL L 149, 11.6.2005, str. 22).

- (v) koliko je bila prodaja povezana s trgovsko ali poklicno dejavnostjo prodajalca;
- (vi) ali je bil prodajalec zavezanec za DDV;
- (vii) ali je prodajalec, ki deluje v imenu ali za račun nekega trgovca ali prek druge osebe, ki deluje v njegovem imenu in za njegov račun, prejel plačilo ali del dobička;
- (viii) ali je prodajalec kupoval nove ali rabljene izdelke za nadaljnjo prodajo, zaradi česar je bila ta dejavnost redna, pogosta in/ali sočasna z njegovo poslovno ali poklicno dejavnostjo;
- (ix) ali so bili vsi izdelki, ki so bili na prodaj, iste vrste ali vrednosti ter
- (x) ali se je ponudba nanašala na omejeno število izdelkov.

Sodišče je poudarilo, da ta merila niso niti izčrpna niti izključna in da izpolnjevanje enega ali več teh meril samo po sebi načeloma ne zadostuje za opredelitev zadevne osebe kot „trgovca“. Samo dejstvo, da ima prodaja pridobiten namen ali da neka fizična oseba sočasno na spletni platformi objavi nekaj oglasov za prodajo novega in rabljenega blaga, še ni dovolj, da bi se navedena oseba opredelila kot „trgovec“ ⁽¹³⁾.

V primerih, ko je vključen posrednik (kot je spletna tržnica) ali trgovec, ki zastopa drugega trgovca, bi morali ti različni trgovci potrošniku pojasniti, **kateri trgovec je sopogodbenik potrošnika** in kakšne so ustrezne vloge in odgovornosti različnih trgovcev. To vprašanje je podrobneje obravnavano v oddelku 3.2.2.1.

V zvezi s tem je bila direktiva o pravicah potrošnikov spremenjena z Direktivo (EU) 2019/2161, s katero je bila uvedena zahteva za ponudnike spletnih tržnic, da potrošnika obvestijo o tem, ali tretji dobavitelj deluje kot „trgovec“ ali „netrgovec“ (enakovredni potrošnik), na podlagi izjave tretjega dobavitelja ponudniku spletne tržnice. Obveznosti spletnih tržnic glede informacij so obravnavane v oddelku 3.4.2.

1.2. Pojem „pogodba“

Sprožilni dejavnik za uporabo Direktive je ponudba za sklenitev pogodbe med trgovcem in potrošnikom. Direktiva ne opredeljuje pojma „pogodba“ in ne določa okoliščin, v katerih se šteje, da je pogodba, za katero se uporablja Direktiva, sklenjena. Nacionalna sodišča in izvršilni organi v zadevni državi članici morajo presoditi, ali pravno razmerje **pomeni „pogodbo“**. Člen 3(5) Direktive določa:

Člen 3

5. Ta direktiva ne vpliva na nacionalno splošno pogodbeno pravo, kot so pravila o veljavnosti, obličnosti ali učinku pogodbe, v kolikor vidiki splošnega pogodbenega prava niso urejeni s to direktivo.

Direktiva na primer ne posega v pravila nacionalnega pogodbenega prava o **prenosu pogodbenih pravic in obveznosti** z enega potrošnika na drugega.

Opozoriti je treba, da lahko **ena pogodba zajema več elementov**, in sicer tako blago kot tudi digitalne vsebine. Ena naročniška pogodba lahko na primer zajema dobavo različnih digitalnih vsebin, odvisno od njenih pogojev. Če je v naročniški pogodbi zajeta dobava različnih digitalnih vsebin, ne bi vsaka dobava posamezne digitalne vsebine na podlagi take pogodbe pomenila nove pogodbe za namene Direktive.

Sodišče je v zadevi C-922/19, Stichting Waternet ⁽¹⁴⁾, obravnavalo vprašanje, ali neprekinjena oskrba stanovanja z vodo v primeru zamenjave stanovalca in brez izrecne zahteve novega stanovalca pomeni „n naročeno blago ali storitve“ v smislu Priloge I, točka 29, k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah (v nadaljnjem besedilu: črni seznam), kar bi pomenilo, da ima potrošnik v skladu s členom 27 direktive o pravicah potrošnikov pravico, da ne plača za tako oskrbo. V zadevi je bilo treba med drugim ugotoviti, ali se lahko šteje, da je med družbo za distribucijo vode in potrošnikom sklenjena pogodba, če ni izrecnega soglasja zadevnega potrošnika.

⁽¹³⁾ C-105/17, Kamenova, ECLI:EU:C:2018:808, točke 27 do 29, 34 do 40 in 45.

⁽¹⁴⁾ C-922/19, Stichting Waternet, ECLI:EU:C:2021:91.

Sodišče je priznalo, da za dobavo vode **morda ni vedno potreben obstoj pogodbe**. Pravno razmerje med zadevnim dobaviteljem in potrošnikom je lahko tudi „**v celoti urejeno z nacionalno zakonodajo, tako v zvezi z dobavo vode, ki jo opravi [navedeni] trgovec, kot v zvezi s stroški, povezanimi s to dobavo, ki jih ima potrošnik**“⁽¹⁵⁾.

Če ni pogodbe, se v takem primeru Direktiva ne uporablja za razmerje med dobaviteljem in potrošnikom. Vsekakor ostaja odločilno, ali se zadevno razmerje v skladu z veljavno nacionalno zakonodajo šteje za „pogodbo“.

1.3. Zajete pogodbe

Direktiva ureja nekatere vidike pogodb med trgovcem in potrošnikom. Najprej razlikuje med različnimi pogodbami glede na okoliščine njihove sklenitve:

- (1) pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov trgovca (v nadaljnjem besedilu: **pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov**);
- (2) pogodbe, sklenjene s sredstvi za komuniciranje na daljavo – prek interneta, tudi na spletnih tržnicah, po telefonu itd. (v nadaljnjem besedilu: **pogodbe, sklenjene na daljavo**), in
- (3) pogodbe, ki niso pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov (običajno so to pogodbe, sklenjene v klasičnih prodajalnah; v nadaljnjem besedilu: **pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih**).

Direktiva nadalje razlikuje med naslednjimi vrstami pogodb glede na vsebino:

- (1) prodajne pogodbe;
- (2) **pogodbe o opravljanju storitev**, vključno s **pogodbami o digitalnih storitvah**;
- (3) pogodbe o dobavi digitalne vsebine, ki ni dobavljena na otipljivem nosilcu podatkov (v nadaljnjem besedilu: **pogodbe o spletni digitalni vsebini**), in
- (4) pogodbe o dobavi vode, plina ali električne energije, ki niso napredaj v omejenem obsegu ali določeni količini, ali daljinskem ogrevanju (v nadaljnjem besedilu: **pogodbe o zagotavljanju storitev javnih služb**).

Prodajne pogodbe in pogodbe o opravljanju storitev so opredeljene v členu 2, točki 5 in 6, Direktive. Pogodbe o spletni digitalni vsebini in zagotavljanju storitev javnih služb niso izrecno opredeljene, vendar je v uvodni izjavi 19 pojasnjeno, da za namene Direktive **niso opredeljene niti kot prodajne pogodbe niti kot pogodbe o opravljanju storitev**.

Čeprav se številne določbe Direktive na splošno uporabljajo za vse štiri vrste pogodb, se nekatera pravila uporabljajo le za določeno vrsto pogodb. Zlasti imajo različne pogodbe (glej člen 9) različna pravila za izračun obdobja, v katerem se lahko uveljavlja pravica do odstopa od pogodbe (glej tudi oddelek 5 o pravici do odstopa od pogodbe).

V uvodni izjavi 19 je pojasnjeno tudi, da se **digitalna vsebina, dobavljena na otipljivem mediju, v Direktivi šteje kot „blago“**. Nanaša se na digitalno vsebino, dobavljeno na primer na CD-ju ali DVD-ju, vendar enak pristop velja tudi za digitalno vsebino, dobavljeno na drugih nosilcih ali pametni napravi, kot je igralna konzola z vnaprej nameščenimi igrami. Ne glede na vrsto otipljivega nosilca podatkov⁽¹⁶⁾ za **pogodbo o taki digitalni vsebini veljajo pravila iz direktive o pravicah potrošnikov glede pravice do odstopa od pogodbe, ki se uporabljajo za prodajne pogodbe**⁽¹⁷⁾.

Ker se opredelitev prodajne pogodbe (glej spodaj) nanaša na prenos lastništva nad blagom s trgovca na potrošnika (tj. pogodbe med podjetji in potrošniki), se Direktiva ne uporablja za pogodbe, na podlagi katerih **potrošnik blago prenese na trgovca**, na primer za rabljeno vozilo ali nakit.

⁽¹⁵⁾ Prav tam, točka 39.

⁽¹⁶⁾ Nasprotno pa je vrsta nosilca podatkov pomembna za uporabo Direktive (EU) 2019/770 (v nadaljnjem besedilu: direktiva o digitalni vsebini) in Direktive (EU) 2019/771 (v nadaljnjem besedilu: direktiva o prodaji blaga), saj se prva uporablja za digitalno vsebino, dobavljeno na otipljivem nosilcu podatkov, kot so DVD-ji, CD-ji, ključi USB in pomnilniške kartice, pa tudi za sam otipljivi nosilec podatkov, če *deluje izključno kot nosilec* digitalne vsebine (glej uvodno izjavo 20 direktive o digitalni vsebini).

⁽¹⁷⁾ Veljale bodo tudi ustrezne omejitve, kot je izjema od pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, prvi odstavek, točka (i), v zvezi z dobavo zapečatenih zvočnih ali vizualnih posnetkov ali zapečatenih računalniških programov, ki so bili po dostavi odpečateni.

1.4. Mešane pogodbe

Člen 2

(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 [...]

V praksi številne pogodbe, ki so sklenjene med trgovci in potrošniki in za katere se uporablja Direktiva, vsebujejo elemente storitev in blaga. V teh primerih je pomemben zadnji del opredelitve iz člena 2, točka 5, saj opredeljuje prodajno pogodbo tudi kot „kakršno koli pogodbo, katere predmet so blago in storitve“.

V skladu z opredelitvijo iz člena 2, točka 5, je merilo za opredelitev pogodbe kot „prodajne pogodbe“ **prenos lastništva nad blagom** na potrošnika. Zato mora biti pogodba, če je njen glavni namen prenos lastništva nad določenim blagom, opredeljena kot prodajna pogodba, tudi če zajema povezane storitve, ki jih zagotovi prodajalec, kot so montaža, vzdrževanje ali katera koli druga obdelava, ne glede na relativno vrednost blaga in storitev.

Primeri pogodb, ki zajemajo blago in storitve ter jih je treba zaradi njihovega glavnega namena običajno šteti za prodajne pogodbe, so:

- nakup nove kuhinje, vključno z njeno montažo v stanovanju potrošnika;
- nakup posebnih konstrukcijskih elementov, kot so okna in vrata, vključno z njihovo montažo v hiši potrošnika;
- nakup mobilnega pametnega telefona, vezan na naročnino na elektronsko komunikacijsko storitev.

Nasprotno pa se mešana pogodba, katere glavni namen ni prenos lastništva nad določenim blagom, ne bi smela šteti za prodajno pogodbo.

Primeri pogodb, ki zajemajo storitve in blago ter bi jih bilo treba zaradi njihovega glavnega namena šteti za pogodbe o opravljanju storitev, so:

- pogodba o popravilu, prenovi in gradnji prizidka k stavbi (glej uvodno izjavo 26);
- pogodba o udeležbi na predavanju, vključno z zagotovitvijo pisal in map udeležencem;
- pogodba o tečaju usposabljanja, vključno z zagotovitvijo učbenika za vsakega udeleženca.

Ta razlaga je podprta z dobro uveljavljeno sodno prakso Sodišča o prostem pretoku blaga in svobodi opravljanja storitev, ki je še vedno ustrezna tudi v okviru te direktive.

Sodišče je v zadevi C-20/03, Marcel Burmanjer, na primer navedlo, da je treba ekonomsko dejavnost proučiti v okviru **bodisi** prostega pretoka blaga **bodisi** neoviranega opravljanja storitev, če je eden od teh elementov povsem „**drugotnega pomena v razmerju do druge[ga] in se [mu] lahko pridruži**“⁽¹⁸⁾.

To tudi pomeni, da bi bilo treba mešano pogodbo šteti za prodajno pogodbo, če dejstva kažejo, da je njen dejanski namen prenos lastništva nad blagom:

- na primer, če je imela prodaja učbenika posebno pomembno mesto v ponudbi trgovca za tečaj usposabljanja in pri komuniciranju med pogodbenima strankama ter če je imel ta učbenik visoko relativno vrednost v primerjavi s skupno ceno usposabljanja, se lahko pogodba za namene Direktive šteje za prodajno pogodbo in ne za pogodbo o opravljanju storitev.

⁽¹⁸⁾ C-20/03, Marcel Burmanjer, ECLI:EU:C:2005:307, točke 24 do 35. Enak pristop je Sodišče potrdilo v zadevi C-108/09, Ker-Optika bt, ECLI:EU:C:2010:725 (glej točko 43).

Po drugi strani bi bilo treba mešano pogodbo, tudi če je njen rezultat priprava nečesa v otipljivi obliki, šteti za pogodbo o opravljanju storitev, če je **predmet pogodbe intelektualna storitev ali storitev, za katero so potrebna posebna znanja in spretnosti**, poznejša dobava pa ima samo pomožno funkcijo ⁽¹⁹⁾:

- pogodba z arhitektom za projektiranje hiše in pogodba z odvetnikom za pripravo in vložitev tožbe sta na primer obe pogodbi o opravljanju storitev, čeprav je končni rezultat otipljiv (npr. načrti gradbenih konstrukcij, zahtevke ali tožba). Podobno sta pogodba z umetnikom, v skladu s katero bo ta naslikal sliko, in pogodba s fotografom za poročno fotografiranje pogodbi o opravljanju storitev.

Če povzamemo, bi morala biti vsaka mešana pogodba opredeljena glede na svoj dejanski glavni namen. Dejstvo, da lahko pogodba vključuje možnost sklenitve poznejših sporazumov, samo po sebi ne bi smelo spremeniti njenih značilnosti. Primer:

- če pogodba o najemu blaga vključuje le možnost prenosa lastništva in ne obveznosti, bi morala biti za namene Direktive opredeljena kot pogodba o opravljanju storitev.

Opredelitev pogodbe kot prodajne pogodbe ali pogodbe o opravljanju storitev določa, kako se izračuna odstopni rok (člen 9). Za **pogodbe o opravljanju storitev** začne 14-dnevni odstopni rok teči po sklenitvi pogodbe. Za **prodajne pogodbe** pa začne odstopni rok teči šele po prejemu blaga. Poleg tega se nekatere določbe Direktive, kot sta člena 18 in 20 o dostavi in prenosu tveganja, uporabljajo le za prodajne pogodbe.

Ista prodajna pogodba ali pogodba o opravljanju storitev lahko zajema tudi storitve, ki jih Direktiva ne ureja. Prodajna pogodba ali pogodba o opravljanju storitev lahko na primer omogoča plačilo cene v obrokih po določeni obrestni meri. Za tako pogodbo bi veljala tudi posebna pravila, ki urejajo finančne storitve za potrošnike ⁽²⁰⁾. Po analogiji bi se uporabljala pravila o pomožnih pogodbah iz člena 15 Direktive (glej oddelek 5.10).

1.5. Razlikovanje med digitalnimi storitvami in spletno digitalno vsebino

V Direktivi (EU) 2019/2161 je pojasnjeno, da opredelitev „pogodbe o opravljanju storitev“ iz direktive o pravicah potrošnikov vključuje tudi pogodbe o „digitalnih storitvah“ (glej opredelitev v prejšnjem oddelku). Poleg tega je bila z Direktivo (EU) 2019/2161 v člen 2, točka 16, uvedena **opredelitev „digitalne storitve“**, ki se nanaša na opredelitev digitalne storitve iz člena 2, točka 2, Direktive (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta (direktiva o digitalni vsebini) ⁽²¹⁾.

Člen 2 direktive o digitalni vsebini določa:

Člen 2

(1) „digitalna vsebina“ pomeni podatke, ki so proizvedeni in dobavljeni v digitalni obliki;

(2) „digitalna storitev“ pomeni:

- (a) storitev, ki potrošniku omogoča ustvarjanje, obdelavo ali hrambo podatkov v digitalni obliki ali dostop do njih, ali
- (b) storitev, ki omogoča izmenjavo podatkov v digitalni obliki ali katero koli drugo obliko interakcije s temi podatki, ki jih naložijo ali ustvarijo potrošnik ali drugi uporabniki te storitve [...]

V uvodni izjavi 19 direktive o digitalni vsebini je pojasnjeno: „[z]aradi hitrega tehnološkega razvoja in za ohranjanje trajnosti pojma digitalna vsebina ali digitalna storitev bi morala ta direktiva med drugim vključevati računalniške programe, aplikacije, video datoteke, zvočne datoteke, glasbene datoteke, digitalne igre, elektronske knjige ali druge elektronske publikacije ter tudi digitalne storitve [...], **vključno s programsko opremo kot storitvijo**, kot so izmenjava video in avdio vsebin ter drugo podatkovno gostovanje, urejanje besedil ali igre, ki se zagotavljajo v okolju računalništva v oblaku in na družbenih medijih“. Opozoriti je treba, da medtem ko je drugi sklop primerov jasno pripisan kategoriji digitalnih storitev, je uvrstitev prvega sklopa primerov med digitalne vsebine ali storitve odvisna od načina prenosa ali dostopa ter drugih posebnosti poslovnega modela.

⁽¹⁹⁾ V zvezi s tem glej sodbo v zadevi C-208/19, NK, točki 58 in 59.

⁽²⁰⁾ Zlasti Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2002/65/ES z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktive Sveta 90/619/EGS ter direktiv 97/7/ES in 98/27/ES (UL L 271, 9.10.2002, str. 16) in Direktiva 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah in razveljavitvi Direktive Sveta 87/102/EGS (UL L 133, 22.5.2008, str. 66).

⁽²¹⁾ 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).

Uvodna izjava 30 Direktive (EU) 2019/2161 vsebuje dodatne smernice za razlikovanje med pogodbami o spletni digitalni vsebini in pogodbami o digitalnih storitvah. Zlasti je navedeno, da so „[p]rimeri digitalnih storitev [...] 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“. Nasprotno pa je „[z]a številne pogodbe za dobavo **[spletne] digitalne vsebine** [...] značilna **enkratna dobava** določene digitalne vsebine ali več vsebin, kot so določene glasbene ali video datoteke“.

V skladu s tem so digitalne storitve na primer:

- naročnine na spletno shranjevanje slik, ki jih ustvari potrošnik, družbena omrežja ali internetno glasovno/video telefonijo;
- naročnine na spletne vremenske ali prometne storitve;
- naročnine na spletne časopise/glasila (glej tudi izjemo od pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, prvi odstavek, točka (j), ki se uporablja za dobavo časopisa, ne pa tudi za naročnine na časopise).

V uvodni izjavi 30 Direktive (EU) 2019/2161 je priznано, da je morda kljub temu težko razlikovati med nekaterimi vrstami spletne digitalne vsebine in digitalnih storitev. Zato bi se morala „[v] **primeru dvoma**, ali gre za pogodbo o opravljanju storitev ali pogodbo o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov, [...] **uporabljati pravila glede pravice do odstopa od pogodbe za storitve**“.

Razlikovanje med pogodbami o spletni digitalni vsebini in pogodbami o digitalnih storitvah je pomembno zaradi različnih ureditev pravice do odstopa od pogodbe. Pravila o **pravici do odstopa od pogodb o opravljanju storitev potrošniku dejansko omogočajo, da preizkusi storitev** in se v 14 dneh od sklenitve pogodbe odloči, ali jo bo obdržal.

Nasprotno pa v **primeru dobave spletne digitalne vsebine** v skladu s členom 16, prvi odstavek, točka (m), **ni pravice do odstopa od pogodbe**, če je izpolnjenih več pogojev. V skladu s spremembami, uvedenimi z Direktivo (EU) 2019/2161, so ti pogoji, da se je izvajanje začelo z izrecnim predhodnim soglasjem potrošnika in njegovo privolitvijo, da bo s tem izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ter da je trgovec predložil potrdilo o sklenjeni pogodbi (glej tudi oddelek 5.7).

Sodišče je v zadevi C-641/19, PE Digital, pojasnilo, da bi bilo treba izjemo od pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, točka (m), direktive o pravicah potrošnikov, ki se uporablja za pogodbe o spletni digitalni vsebini, razlagati ozko ⁽²²⁾. Zadeva se je nanašala na odstop od pogodbe o naročnini „premium“ na spletno stran za stike, in sicer je potrošnik odstopil šele po tem, ko je opravil osebni test, na podlagi katerega so bili z lastniškim algoritmom izbrani predlogi partnerjev.

Sodišče je navedlo, da je treba člen 16, točka (m), v povezavi s členom 2, točka 11, direktive o pravicah potrošnikov razlagati tako, da priprava takega mnenja o osebnosti ne pomeni zagotavljanja „digitalne vsebine“. Sodišče je na splošno opozorilo tudi, da glede na uvodno izjavo 19 Direktive **spletne storitve, ki potrošniku omogoča ustvarjanje, obdelavo ali hrambo podatkov v digitalni obliki ali dostop do njih in ki omogoča izmenjavo podatkov v digitalni obliki ali katero koli drugo obliko interakcije s temi podatki, ki jih naložijo ali ustvarijo potrošnik ali drugi uporabniki te storitve, ni mogoče šteti za dobavo „digitalne vsebine“** v smislu člena 16, točka (m) ⁽²³⁾.

Zagotavljanje **video iger** lahko na primer vključuje tako pogodbe o spletni digitalni vsebini kot pogodbe o digitalnih storitvah. **Igre, ki jih je mogoče prenesti**, bi se običajno štele za spletno digitalno vsebino, če njihova uporaba ni odvisna od stalnega sodelovanja dobavitelja iger. Nasprotno pa bi se **spletne igre, ki se zagotavljajo v okolju računalništva v oblaku**, štele za digitalne storitve.

Mikrotransakcije znotraj igre (nakupi znotraj aplikacije) v takih igrah, ki **izboljšajo igralno izkušnjo zadevnega uporabnika**, kot so virtualni predmeti, bi se običajno štele za pogodbe o spletni digitalni vsebini. Nakupi **vsebine, ki se lahko uporablja zunaj igre**, znotraj aplikacije (npr. posnetek igranja igre, ki ga je mogoče prenesti ali deliti na platformi za izmenjavo videov) bi običajno prav tako pomenili pogodbo o spletni digitalni vsebini. Nasprotno pa bi nakup prvovrstne vsebine, ki **razširi okolje spletne igre**, predstavljal novo digitalno storitev, ki dopolnjuje prvotno.

⁽²²⁾ C-641/19, PE Digital, ECLI:EU:C:2020:808, točke 41 do 46.

⁽²³⁾ Prav tam, točka 44.

1.6. Pogodbe proti plačilu in pogodbe, pri katerih potrošnik predloži osebne podatke

Člen 3 direktive o pravicah potrošnikov, v katerem je opredeljeno področje uporabe Direktive, je bil spremenjen z Direktivo (EU) 2019/2161. V spremenjenem odstavku 1 je zdaj kot pogoj za uporabo Direktive navedeno **plačilo kupnine**.

Hkrati je bil dodan nov odstavek 1a, s katerim je bilo **področje uporabe Direktive razširjeno na pogodbe o spletni digitalni vsebini in pogodbe o digitalnih storitvah, pri katerih potrošnik trgovcu predloži osebne podatke** (pri čemer veljajo nekatere izjeme).

Člen 3

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.

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.**

1.6.1. Pogodbe proti plačilu

Z Direktivo (EU) 2019/2161 sta bili spremenjeni **opredelitvi prodajne pogodbe in pogodbe o opravljanju storitev** iz člena 2, točki 5 in 6, direktive o pravicah potrošnikov, ki se ne nanašata več na plačilo cene s strani potrošnika. Vendar ob upoštevanju sprememb v členu 3 **Direktiva za te pogodbe še vedno velja le, če mora potrošnik plačati kupnino** (razen če je predmet pogodbe o opravljanju storitev digitalna storitev – glej spodaj).

Plačilo cene bi bilo treba razumeti široko, tako da zajema tudi instrumente z določeno menjalno ali denarno vrednostjo (tudi če se lahko ta skozi čas spreminja), kot so boni ⁽²⁴⁾, darilne kartice, točke zvestobe ter digitalna oblika vrednosti ⁽²⁵⁾, kot so e-boni, e-kuponi in virtualne valute.

Direktiva se uporablja ne glede na vrednost transakcije, zato so zajete tudi naročniške storitve majhne vrednosti (npr. 5 EUR na mesec ali na leto za dostop do prvovrstnega blaga ali ponudb). Uporablja se tudi za pogodbe o opravljanju storitev, vključno s pogodbami o digitalnih storitvah, ki vključujejo **brezplačno poskusno obdobje** in se po koncu poskusnega obdobja samodejno pretvorijo v pogodbe, ki vključujejo plačilo (razen če potrošnik odstopi od pogodbe pred koncem poskusnega obdobja).

Če je (omejena) različica digitalne storitve na voljo brezplačno, nato pa se lahko potrošnik odloči za plačljivo (celotno) storitev, bosta sklenjeni dve zaporedni ločeni pogodbi. V tem primeru se bo Direktiva uporabljala za pogodbo, ki vključuje plačilo, medtem ko bo uporaba Direktive za prvo pogodbo o brezplačni (omejeni) različici digitalne storitve odvisna od tega, ali je potrošnik predložil osebne podatke pod pogoji iz člena 3(1a).

⁽²⁴⁾ Glej uvodno izjavo 46, ki se pri razlagi člena 13(1) o povračilu zneskov, prejetih od potrošnika, izrecno sklicuje tudi na plačilo potrošnikov z boni. Za samo pogodbo o pridobitvi bonov bodo veljale zahteve direktive o pravicah potrošnikov, med drugim zlasti v zvezi z zagotovitvijo predpogodbenih informacij o roku veljavnosti, pogojih zamenjave za blago in storitve ter prenosljivosti.

⁽²⁵⁾ Pojem „digitalna oblika vrednosti“ je pojasnjen v uvodni izjavi 23 Direktive (EU) 2019/770 (direktiva o digitalni vsebini) ob sklicevanju na primere elektronskih bonov, e-kuponov in virtualnih valut, kolikor zadnje navedene priznava nacionalno pravo.

Direktiva se **ne** uporablja za darila ali storitve, ki jih trgovec zagotovi brez plačila cene, tj. brezplačno ⁽²⁶⁾.

1.6.2. Pogodbe, pri katerih potrošnik predloži osebne podatke

Direktiva se uporablja za pogodbe o spletni digitalni vsebini in pogodbe o digitalnih storitvah, na podlagi katerih potrošnik trgovcu predloži osebne podatke ⁽²⁷⁾. V zvezi s tem je v direktivi o pravicah potrošnikov uporabljen enak pristop kot v direktivi o digitalni vsebini.

— Direktiva o pravicah potrošnikov se na primer uporablja za pogodbe o zagotavljanju brezplačnega dostopa do spletne digitalne vsebine ali digitalnih storitev, pri čemer potrošnik privoli v obdelavo osebnih podatkov tudi za namene trženja.

Vendar direktiva o pravicah potrošnikov tako kot direktiva o digitalni vsebini **ne zajema pogodb** o spletni digitalni vsebini in pogodb o digitalnih storitvah, **pri katerih se osebni podatki obdelujejo le za namene izvajanja pogodbe in izpolnjevanja pravnih zahtev**. V uvodni izjavi 34 Direktive (EU) 2019/2161 je pojasnjeno, da lahko take pravne zahteve vključujejo na primer **registracijo potrošnika za namene varnosti in identifikacije**, če je to izrecno določeno v veljavni zakonodaji.

Poleg tega, kot je pojasnjeno v uvodni izjavi 35 Direktive (EU) 2019/2161, se Direktiva ne uporablja 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 ⁽²⁸⁾.

Pojasnjeno je tudi, da se Direktiva ne uporablja v primerih, ko trgovec **zbira samo metapodatke**, kot so informacije o napravi ali brskalniku potrošnika (zajem prstnega odtisa naprave ali brskalnika) ali zgodovina brskanja, razen če se tak primer šteje za pogodbo v skladu z nacionalnim pravom ⁽²⁹⁾.

Kadar pogodba vključuje obdelavo osebnih podatkov, mora trgovec izpolnjevati svoje obveznosti iz zakonodaje o varstvu potrošnikov in – kot upravljavec – tudi obveznosti iz Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta (v nadaljnjem besedilu: splošna uredba o varstvu podatkov) ⁽³⁰⁾. **Oba pravna okvira se sočasno uporabljata za razmerje med podjetji in potrošniki, pri čemer se dopolnjujeta.**

Pri vseh pogodbah, pri katerih potrošnik predloži osebne podatke (ne glede na to, ali je vključeno plačilo), **mora trgovec potrošnika** ob pridobitvi osebnih podatkov **obvestiti o namenih obdelave**. Poleg tega mora upravljavec dokazati, da lahko obdelava osebnih podatkov temelji na eni od pravnih podlag iz člena 6(1) splošne uredbe o varstvu podatkov. „Pogodba“ je ena od dovoljenih pravnih podlag iz navedenega člena (člen 6(1), točka (b), splošne uredbe o varstvu podatkov). Vendar je veljavna le za obdelavo, ki je **„potrebna za izvajanje pogodbe“**, ki se razlaga ozko ⁽³¹⁾.

⁽²⁶⁾ Vendar se lahko direktiva o pravicah potrošnikov (ali nekatere njene določbe) v skladu s sektorsko zakonodajo EU uporablja tudi za take pogodbe, ki ne vključujejo plačila. Člen 102 Direktive (EU) 2018/1972 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah namreč zahteva, da se informacije iz členov 5 in 6 direktive o pravicah potrošnikov predložijo tudi v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi storitvami, ki se zagotovijo brez neposrednega denarnega plačila, vendar uporabnikom nalagajo druge obveznosti. V tem primeru morajo trgovci v skladu z Izvedbeno uredbo Komisije (EU) 2019/2243 o določitvi predloge za povzetek pogodbe, ki jo morajo uporabljati ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev v skladu z Direktivo (EU) 2018/1972, v oddelku o ceni navesti, da je izvajanje storitve odvisno od izpolnjevanja določenih obveznosti uporabnikov.

⁽²⁷⁾ V izogib dvomu lahko pogodba proti plačilu vključuje tudi predložitev osebnih podatkov s strani potrošnika, vendar se za namene razvrstitve šteje za pogodbo proti plačilu.

⁽²⁸⁾ V teh primerih mora trgovec osebne podatke obdelati v skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov.

⁽²⁹⁾ Zajem prstnega odtisa se lahko uporablja za popolno ali delno identifikacijo posameznih uporabnikov ali naprav, tudi kadar so piškotki izklopljeni. Vsekakor mora biti vsako zbiranje informacij (osebni podatki, kot so podatki o lokaciji ali naročniku, ali drugih podatki, kot so informacije o vrsti in različici brskalnika, operacijskem sistemu, aktivnih vtičnikih, časovnem pasu, jeziku) iz terminalske opreme uporabnika v skladu z direktivo o e-zasebnosti, zlasti njenim členom 5(3).

⁽³⁰⁾ 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). „Upravljavec“ je opredeljen v členu 4, točka 7.

⁽³¹⁾ Smernice Evropskega odbora za varstvo podatkov (oktober 2019) o uporabi člena 6(1), točka (b), splošne uredbe o varstvu podatkov potrjujejo prejšnje mnenje Delovne skupine iz člena 29 v zvezi z nekdanjo veljavno Direktivo 95/46/ES, da obdelava, „potrebna za izvajanje pogodbe s posameznikom, na katerega se nanašajo osebni podatki“, ki jo je treba razlagati ozko, ne zajema primerov, v katerih obdelava ni resnično potrebna za izvajanje pogodbe, ampak jo upravljavec enostransko vsili posamezniku, na katerega se osebni podatki nanašajo. Tudi dejstvo, da pogodba zajema nekatere postopke obdelave podatkov, ne pomeni samodejno, da je obdelava potrebna za njeno izvajanje.

V skladu s tem se mora trgovec pri postopkih obdelave, ki niso potrebni za izvajanje pogodbe, dodatno sklicevati na drugo dovoljeno pravno podlago za obdelavo v skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov, na primer na svobodno privolitev potrošnika po predhodni seznanitvi (člen 6(1), točka (a)) ⁽³²⁾. V skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov je privolitev potrošnikov veljavna le, če je prostovoljna, konkretna, informirana in nedvoumna. V okviru pogodbenega razmerja je lahko privolitev prostovoljna le, če ni pogojena z izvajanjem pogodbe (člen 7(4) splošne uredbe o varstvu podatkov). Možnost preklica privolitve brez škode je torej bistvena zahteva za veljavnost privolitve (uvodna izjava 42 splošne uredbe o varstvu podatkov). Po preklicu privolitve trgovec ne more več zakonito obdelovati osebnih podatkov, katerih obdelava je temeljila na zadevni privolitvi.

V skladu s tem mora trgovec – upravljavec za postopke obdelave, ki niso potrebni za izvajanje pogodbe, zagotoviti, da obstaja druga pravna podlaga za obdelavo v skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov. Nasprotno pa „**pogodba**“ v smislu direktive o pravicah potrošnikov zajema vse pravice in obveznosti pogodbenih strank, ne glede na razlike v pravni podlagi za obdelavo osebnih podatkov v skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov.

Opredelitev dejavnosti obdelave v okviru pogodb s potrošniki in pravilne pravne podlage v skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov lahko trgovcu pomaga razumeti, ali se za pogodbo, ki jo sklene s potrošnikom, uporablja direktiva o pravicah potrošnikov. **V praksi to pomeni, da kadar se mora trgovec pri obdelavi osebnih podatkov potrošnikov zanesti na ločeno privolitev potrošnika ali drugo pravno podlago v skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov (razen zakonske obveznosti), bodo za pogodbo, v okviru katere se ta obdelava izvaja, veljale zahteve direktive o pravicah potrošnikov.**

1.7. Pogodbe, za katere se Direktiva ne uporablja

Kot je pojasnjeno v prejšnjem oddelku, se direktiva o pravicah potrošnikov v skladu s spremembo člena 3 Direktive, uvedeno z Direktivo (EU) 2019/2161, ne uporablja za pogodbe, pri katerih potrošnik ne plača kupnine, ali v primeru pogodb o spletni digitalni vsebini ali pogodb o digitalnih storitvah, pri katerih potrošnik niti ne plača kupnine niti trgovcu ne predloži osebnih podatkov.

Poleg tega so v členu 3(3) navedene posebne kategorije pogodb, izključene s področja uporabe Direktive. Direktiva se na primer ne uporablja za pogodbe o finančnih storitvah, vključno z zavarovanjem in naložbami. Prav tako so izključeni socialne in zdravstvene storitve, igre na srečo, časovni zakup in povezane počitniške storitve. Storitve potniškega prevoza in pogodbe o paketnih potovanjih ⁽³³⁾ so načeloma izključene, čeprav se zanje še vedno uporabljajo posebne določbe.

Dodatna pojasnila so navedena v nadaljevanju. Splošno pravilo je, da je treba vse izjeme razlagati ozko ⁽³⁴⁾.

1.7.1. Najemne in gradbene pogodbe

Člen 3

3. Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe:

(e) za izgradnjo, pridobitev ali prenos nepremičnine ali pravic na nepremičnini;

(f) za izgradnjo novih stavb, bistveno spremembo namembnosti obstoječih stavb in najem stanovanjskega objekta za bivalne namene [...]

Izjema iz točke (e) se nanaša na splošno kategorijo nepremičnin, vključno z zemljišči, medtem ko se točka (f) nanaša na stavbe.

Najem stanovanjskega objekta za bivalne namene je izključen s področja uporabe Direktive, vključen pa je **najem stanovanjskega objekta za druge namene kot za bivanje**. To je pojasnjeno tudi v uvodni izjavi 26: „[p]ogodbe o opravljanju storitev, zlasti tiste, ki se nanašajo zlasti na izgradnjo prizidkov k stavbam (na primer garaže ali verande) in

⁽³²⁾ Poleg privolitve člen 6 splošne uredbe o varstvu podatkov določa številne druge pravne podlage za obdelavo podatkov, ki jih je mogoče uporabiti glede na okoliščine posameznega primera.

⁽³³⁾ Glej člen 27(2) Direktive (EU) 2015/2302 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih.

⁽³⁴⁾ Glej na primer zadevo C-215/08, E. Friz GmbH, ECLI:EU:C:2010:186, točka 32: „[g]lede tega je treba najprej spomniti, da se morajo na podlagi ustaljene sodne prakse izjeme od pravnih pravil Unije, katerih namen je varstvo potrošnikov, razlagati ozko (glej zlasti sodbo z dne 13. decembra 2001 v zadevi Heiningner, C-481/99, Recueil, str. I-9945, točka 31).“

tiste, ki se nanašajo na popravilo in prenovu stavb, ki ne vključuje bistvene spremembe, **bi morale spadati v področje uporabe te direktive**, tako kot pogodbe v zvezi s storitvami nepremičninskega agenta **in pogodbe o najemu stanovanjskega objekta za druge namene kot za bivanje**.“

— *Najem parkirnega prostora ali prireditvene dvorane je na primer zajet v Direktivi.*

Razlikovati bi bilo treba med pogodbami o gradbenih delih in pogodbami o opravljanju storitev, ki so povezane z gradnjo. Sodišče je v zadevi C-208/19, NK, navedlo, da se izjema iz člena 3(3), točka (f), ne bi uporabljala za pogodbo med arhitektom in potrošnikom, na podlagi katere mora arhitekt projektirati novo stavbo. Čeprav se projektiranje opravi pred gradbenimi deli, je ločen proces in pravzaprav ni gotovo, ali bo stavba sploh zgrajena ⁽³⁵⁾.

Poleg tega take pogodbe na podlagi člena 2, točki 3 in 4, ter člena 16, prvi odstavek, točka (c), ni mogoče šteti za dobavo blaga, narejenega po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika, v smislu zadnjenavedene določbe. Čeprav bi se lahko gradbeni načrti predložili v otipljivi obliki na papirju ali kot digitalna vsebina, je predmet pogodbe intelektualna storitev – arhitekturno projektiranje, poznejša dobava pa ima le pomožno funkcijo ⁽³⁶⁾.

V skladu z zgornjo logiko bi se morala direktiva o pravicah potrošnikov uporabljati za pogodbe o opravljanju storitev, ki so lahko povezane z gradnjo, vendar predstavljajo ločen proces z neodvisnim rezultatom, kot so pogodbe, sklenjene z geometri, pogodbe za oblikovanje notranjih prostorov in načrtovanje krajine.

1.7.2. Paketna potovanja

Člen 3

3. Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe:

(g) o turističnih paketih, kakor so opredeljeni v točki 2 člena 3 Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta.

Člen 6(7), člen 8(2) in (6) ter členi 19, 21 in 22 te direktive se smiselno uporabljajo za turistične pakete, kakor so opredeljeni v točki 2 člena 3 Direktive (EU) 2015/2302, kar zadeva potnike, kakor so opredeljeni v točki 6 člena 3 navedene direktive [...]

Nekatere določbe Direktive se uporabljajo za **pogodbe o paketnih potovanjih**, kot so opredeljene z direktivo o paketnih potovanjih (Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta) ⁽³⁷⁾, in sicer regulativna možnost držav članic, da določijo jezikovne zahteve v zvezi s pogodbenimi informacijami (člen 6(7)), določba o informacijah, ki jih morajo trgovci zagotoviti potrošnikom neposredno pred sklenitvijo pogodbe z elektronskimi sredstvi, vključno z informacijami o obveznosti plačila potrošnika (člen 8(2)), regulativna možnost držav članic glede potrditve ponudbe v primeru sklenitve pogodbe na daljavo preko telefonskega komuniciranja (člen 8(6)), prepoved nadomestil za uporabo plačilnih sredstev (člen 19), prepoved uporabe telefonskih števil, za katere se zaračuna cena telefonskega pogovora, višja od osnovne (člen 21), ter zahteva po izrecnem soglasju potrošnikov za dodatna plačila (člen 22).

Opozoriti je treba, da direktiva o paketnih potovanjih ureja tudi tako imenovane **povezane potovalne aranžmaje** ⁽³⁸⁾, ki obsegajo vsaj dve različni vrsti potovalnih storitev, kupljenih za isto potovanje ali počitnice, vendar se ne štejejo za turistični paket (v smislu navedene direktive) in so rezultat sklenitve ločenih pogodb s posameznimi ponudniki potovalnih storitev. Direktiva o pravicah potrošnikov določa obveznosti glede predpogodbenih informacij in se uporablja za

⁽³⁵⁾ C-208/19, NK (projektiranje nove enodružinske hiše), ECLI:EU:C:2020:382, točka 43.

⁽³⁶⁾ Prav tam, točki 58 in 59.

⁽³⁷⁾ Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS (UL L 326, 11.12.2015, str. 1).

⁽³⁸⁾ Opredeljeni so v členu 3, točka 5, direktive o paketnih potovanjih.

posamezne pogodbe o opravljanju storitev, ki sestavljajo povezan potovalni aranžma, pri čemer veljajo omejitve iz člena 3(3) in člena 16, prvi odstavek, točka (l), Direktive. V zvezi s pogodbami, ki se nanašajo na storitve potniškega prevoza, se bodo na primer uporabljale samo obveznosti iz člena 8(2) ter členov 19, 21 in 22 (za več informacij glej oddelek 1.7.5 v nadaljevanju).

1.7.3. Pogodbe, sklenjene v sodelovanju z javnim uslužbencem

Člen 3

3. Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe:

- (i) ki so v skladu s pravom držav članic sklenjene v sodelovanju z javnim uslužbencem, ki ga pravo zavezuje k neodvisnosti in nepristranskosti ter ki z izčrpnimi pravnimi informacijami zagotovi, da potrošnik pogodbo sklene le na podlagi temeljitega premisleka o pravnih posledicah in ob seznanjenosti z njenim pravnim obsegom [...]

Direktiva ne opredeljuje javnih uslužbencev iz te določbe. Vendar določa merila, ki jih morajo izpolnjevati, da pogodba ne bi spadala na področje uporabe Direktive. Ta izjema se uporablja le za pogodbe, sklenjene v sodelovanju z javnim uslužbencem (kot je notar), za katerega v skladu z nacionalnim pravom veljajo vsi pogoji iz člena 3(3), točka (i):

- izjema se na primer ne bi uporabljala za pogodbo, za katero je javni uslužbenec, za katerega velja zakonska obveznost neodvisnosti in nepristranskosti, zgolj potrdil identiteto pogodbenih strank.

Za uporabo te izjeme se ne zdi potrebno, da se na podlagi nacionalnega prava **zahteva**, da se zadevna pogodba sklene ob pomoči javnega uslužbenca. Izjema bi se morala uporabljati tudi, če ena ali obe pogodbeni stranki **prostovoljno zahtevata**, da se pogodba sklene ob pomoči javnega uslužbenca ⁽³⁹⁾.

1.7.4. Pogodbe za blago, ki je namenjeno tekoči potrošnji

Člen 3

3. Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe:

- (j) za dobavo živil, pijač ali drugega blaga, ki je namenjeno tekoči potrošnji v gospodinjstvu in ki ga trgovec pogosto in redno fizično dostavlja na potrošnikov dom, prebivališče ali delovno mesto [...]

Za to izjemo morata biti izpolnjena dva pogoja, in sicer:

- (a) da trgovec „pogosto in redno“ dostavlja blago ter
(b) da je to blago namenjeno „tekoči potrošnji v gospodinjstvu“.

Izrecno sklicevanje na dostavo na potrošnikovo „delovno mesto“ v tej določbi pomeni, da blaga ni treba nujno dejansko potrošiti doma.

1.7.5. Potniški prevoz

Člen 3

3. Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe:

- (k) za storitve potniškega prevoza, z izjemo člena 8(2) ter členov 19, 21 in 22 [...]

⁽³⁹⁾ Glej drugačen pristop v Direktivi 2008/48/ES o potrošniških kreditnih pogodbah, v kateri so v členu 14 o pravici do odstopa od pogodbe navedene pogodbe, ki morajo „po zakonu biti sklenjene“ s pomočjo notarja: „6. Države članice lahko določijo, da se odstavki 1 do 4 tega člena ne uporabljajo za kreditne pogodbe, ki **morajo po zakonu biti sklenjene s pomočjo** notarja, če notar potrdi, da so potrošniku zagotovljene pravice iz členov 5 in 10.“

Ta izjema je bila spremenjena z Direktivo (EU) 2019/2161, v skladu s katero se člen 21, ki določa zahtevo glede „osnovne cene“ za telefonsko komuniciranje po sklenitvi pogodbe, uporablja tudi za potniški prevoz (za več informacij glej oddelek 9).

Sodišče je v zadevi C-583/18, DB Vertrieb, odločilo, da ta izjema ne velja za prodajo **kartic za popust za prevoz**, ki torej spadajo na področje uporabe Direktive.

Sodišče je te kartice opredelilo kot vrsto pogodbe o opravljanju storitev s posebnim predmetom, ki sama po sebi **ni neposredno namenjena omogočanju izvedbe prevoza potnikov**. Namesto tega sta pogodba, katere predmet je potrošniku ob poznejši sklenitvi pogodb o prevozu potnikov omogočiti znižanje cene, in pogodba o nakupu vozovnice za prevoz potnikov dve pogodbi, ki se med seboj pravno razlikujeta, tako da prve ni mogoče šteti za pogodbo, ki je neločljivo povezana z drugo. Pridobitev kartice, ki imetniku te kartice omogoča znižanje cen ob nakupu vozovnic, ne pomeni nujno poznejše sklenitve pogodbe, katere predmet je prevoz potnikov kot tak ⁽⁴⁰⁾.

1.7.6. Prodaja prek avtomatov

Člen 3

3. Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe:

(l) ki so sklenjene z uporabo prodajnih avtomatov ali v trgovskih lokalih, opremljenih z avtomati [...]

Ta izjema velja za pogodbe, sklenjene ob fizični navzočnosti potrošnika in na kraju, kjer se blago ali storitev prodaja/zagotavlja z avtomatiziranimi sredstvi, kot so prodajni avtomati, avtomatizirane bencinske črpalke ali parkirišča.

1.7.7. Nekatere pogodbe, povezane z elektronskimi komunikacijami

Člen 3

3. Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe:

(m) ki so sklenjene s telekomunikacijskimi operaterji prek javnih telefonskih govorilnic za njihovo uporabo ali za uporabo ene same povezave, ki jo potrošnik vzpostavi po telefonu, internetu ali telefaksu [...]

Na podlagi te določbe sta s področja uporabe Direktive izvzeti dve vrsti pogodb.

Prva vrsta pogodb iz direktive o pravicah potrošnikov so **pogodbe, sklenjene s ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev prek javnih telefonskih govorilnic za njihovo uporabo**. Pojem „javni plačilni telefon“ se nanaša na telefon, ki je na voljo najširši javnosti in za katerega uporabo so lahko plačilno sredstvo kovanci in/ali kreditne/bančne plačilne kartice in/ali predplačilne kartice, vključno s karticami za uporabo z izbiralnimi kodami ⁽⁴¹⁾.

— Ker se ta izjema uporablja za pogodbe, sklenjene „prek“ javnih telefonskih govorilnic, bi morala zajemati primere, v katerih se pogodba sklene na primer z vstavitvijo kovancev ali kreditne kartice v javno telefonsko govorilnico za izvedbo glasovnega klica ali dostop do telefonskega imenika ali druge referenčne storitve, ki jo ponuja isti operater.

— Izjema se ne bi smela uporabljati za pogodbe, sklenjene z operaterji javnih telefonskih govorilnic, na primer s predhodnim nakupom predplačilnih telefonskih kartic.

Drugi del člena 3(3), točka (m), ki se nanaša na **pogodbe, sklenjene za uporabo „ene same povezave“, ki jo vzpostavi potrošnik**, ima širše področje uporabe. Za razliko od pogodb za uporabo javnih telefonskih govorilnic ni določena nobena stranka tovrstne pogodbe, kar kaže, da niso zajete le pogodbe s ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev. Poleg tega ni določeno nič v zvezi z namenom ali vsebino tovrstne pogodbe.

⁽⁴⁰⁾ C-583/18, DB Vertrieb, ECLI:EU:C:2020:199, točka 35.

⁽⁴¹⁾ „Javni plačilni telefon“ je bil opredeljen v členu 2 direktive o univerzalni storitvi (Direktiva 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta), ki je bila razveljavljena z Evropskim zakonikom o elektronskih komunikacijah (Direktiva (EU) 2018/1972). Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah ne določa ločene opredelitve pojma „javni plačilni telefon“, vendar je v uvodni izjavi 235 uporabljeno besedilo člena 2 direktive o univerzalni storitvi.

Tako ta izjema zajema na primer:

- pogodbo za uporabo *brezžične dostopovne točke (WAP)* za enkratno internetno sejo.

V nasprotju s tem pa se izjema ne bi smela uporabljati za **pogodbe za elektronske komunikacijske storitve** ⁽⁴²⁾, ki zajemajo določeno obdobje in/ali obseg uporabe, na primer:

- *pogodbe, sklenjene s predhodnim nakupom predplačilne SIM-kartice za mobilne storitve ali kode za dostop za večkratno ali dolgoročno uporabo storitev brezžičnega dostopa do interneta (Wi-Fi).*

Ta izjema se uporablja tudi za pogodbe, sklenjene s ponudniki premijskih storitev (PRS), tj. storitev, ki se plačujejo prek telefonskega računa potrošnika ⁽⁴³⁾, kadar je pogodba **sklenjena in se hkrati v celoti izpolni z enim samim opravljenim klicem ali SMS-sporočilom, ki ga potrošnik pošlje na številko PRS**, na primer:

- *klic na informacije o telefonskih številkah ali telefonsko glasovanje v oddaji.*

V nasprotju s tem pa se direktiva o pravicah potrošnikov uporablja za pogodbe, pri katerih je glasovni klic ali SMS-sporočilo na številko PRS **sredstvo za sklenitev pogodbe in plačilo na njeni podlagi**, pri čemer se pogodba izpolni naknadno:

- *na primer pogodbe, sklenjene prek SMS-sporočila, poslanega ponudniku storitev parkirišč.*

V teh primerih mora trgovec potrošnika obvestiti o stroških glasovnega klica ali SMS-sporočila na številko PRS, saj bodo ti stroški pomenili „ceno“ za zadevno pogodbo v smislu člena 6(1), točka (e). Poleg tega se v skladu s členom 6(1), točka (f), Direktive za sklenitev pogodbe zahteva zagotovitev informacij o stroških uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo nad „osnovno tarifo“. Razlaga pojma „osnovna tarifa“ je podrobneje obravnavana v oddelku 8.

Dejstvo, da se Direktiva v skladu s členom 3(3), točka (m), ne uporablja za nekatere pogodbe, ki vključujejo PRS, ne pomeni, da zanje ne veljajo predpisi o varstvu potrošnikov. Regulativni okvir EU za elektronske komunikacije, zlasti Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah (Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁴⁴⁾), državam članicam in ustreznim nacionalnim regulativnim organom omogoča, da sprejmejo posebne ukrepe za varstvo potrošnikov v zvezi s PRS. Zato so številne države članice uvedle dodatne zaščitne ukrepe na tem področju, kot so na primer omejitve porabe in obveznost navedbe cene na začetku klica.

1.8. **Možno izvzetje pogodb majhne vrednosti, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov**

Člen 3(4) državam članicam omogoča, da ne uporabljajo Direktive za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, za katere plačilo potrošnika ne presega 50 EUR ali manjše vrednosti, kot jo določa nacionalno pravo. Če se država članica odloči za uporabo te regulativne možnosti, obstaja tveganje, da se bodo trgovci, ki se odločijo za umetno razdelitev posamezne pogodbe, ki presega določeno mejno vrednost, na več pogodb, izognili uporabi Direktive. Kot je pojasnjeno v uvodni izjavi 28: „[č]e potrošnik hkrati sklene dve ali več pogodb s povezano vsebino, bi moral biti skupni strošek le-teh upoštevan pri izračunu te mejne vrednosti.“ To načelo bi veljalo:

- *na primer za prodajo vsake knjige trilogije na podlagi treh ločenih pogodb ali prodajo para uhanov na podlagi dveh ločenih pogodb hkrati.*

Pri dolgoročnih pogodbah (naročinah) je ustrezní znesek za uporabo te izjeme skupni znesek, ki se ga potrošnik zaveže plačati ob sklenitvi pogodbe, tj. skupni znesek mesečnih obrokov ali stroškov v dogovorjenem pogodbenem obdobju, vključno z morebitnimi „brezplačnimi“ obdobji.

⁽⁴²⁾ Glej tudi sektorsko zakonodajo, zlasti Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah, ki vključuje določbe o pogodbah o elektronskih komunikacijskih storitvah, na primer člene 102–107.

⁽⁴³⁾ To so lahko nekatere „storitve z dodano vrednostjo“ ali „storitve po posebni ceni“. V skladu s predlogom Komisije z dne 24. februarja 2021 za uredbo o gostovanju (Predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji, COM/2011/0402 final – 2011/0187 (COD)) je treba storitve z dodano vrednostjo razumeti kot storitve, ki se zagotavljajo na primer z uporabo števil premijskih storitev, števil brezplačnih telefonskih klicev ali števil z deljenimi stroški, zanje pa veljajo posebni cenovni pogoji na nacionalni ravni (glej uvodno izjavo 36 navedenega predloga). Zato so storitve PRS samo ena kategorija storitev z dodano vrednostjo, ki so širši koncept, ki zajema tudi telefonske številke za podporo/pomoč strankam, na katere potrošnik kliče brezplačno.

⁽⁴⁴⁾ Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (UL L 321, 17.12.2018, str. 36).

1.9. **Pravila za javne dražbe**

Direktiva se uporablja za dražbe, in sicer veljajo posebna pravila v zvezi z „javno dražbo“, ki je v členu 2, točka 13, opredeljena kot „način prodaje, pri kateri trgovec ponudi blago ali storitve potrošnikom, **ki se dražbe udeležijo ali imajo možnost, da se je osebno udeležijo**, in sicer po preglednem postopku konkurenčnih ponudb, ki ga vodi dražitelj in pri katerem je uspešen ponudnik zavezan kupiti blago ali storitve“.

V zvezi z javnimi dražbami je v členu 6(3) navedena možnost, da se identiteta, kontaktni podatki ter fizični naslov sedeža in poslovnega obrata trgovca, ki prodaja blago ali storitve, nadomestijo z enakovrednimi podatki dražitelja. Poleg tega v skladu z izjemo iz člena 16, prvi odstavek, točka (k), ni zagotovljena pravica do odstopa od pogodb, sklenjenih na javni dražbi.

Potrošnikom bi morala biti dana možnost, da se javne dražbe udeležijo osebno, tudi če je mogoče ponudbe oddati prek spleta ali po telefonu. V nasprotju s tem se spletne dražbe brez možnosti osebne udeležbe ne bi smele obravnavati kot javne dražbe.

V uvodni izjavi 24 je navedeno, da se „uporaba spletnih forumov za namene dražbe, ki so na voljo potrošnikom in trgovcem, [...] ne bi smela obravnavati kot javna dražba v smislu te direktive“. Za spletne javne dražbe bi se morala torej Direktiva v celoti uporabljati na primer v zvezi s predpogodbenimi informacijami, ki jih je treba zagotoviti, preden potrošnika zavezuje pogodba (ponudba), in pravico do odstopa od pogodbe.

— *Primer omejitve zgornje izjeme je spletna platforma, ki potrošnikom ponuja različne izdelke za prodajo, kot so deli vozil, majhni stroji, orodja, elektronika in pohištvo. Čeprav se lahko posli sklepajo v obliki dražbe, na kateri se prodajna cena blaga določi na podlagi danih ponudb nad izključno ceno, se to ne šteje za „javno dražbo“. Zato bi potrošniki pod pogoji, ki jih predpisuje direktiva o pravicah potrošnikov, obdržali pravico do umika ponudbe, ko je bila ta že dana.*

2. **Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov**

2.1. **Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov trgovca**

Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, so v členu 2, točka 8, opredeljene, kot sledi:

Člen 2

- (8) „pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov“, pomeni vsako pogodbo med trgovcem in potrošnikom:
- (a) ki se sklene ob hkratni fizični navzočnosti trgovca in potrošnika zunaj poslovnih prostorov [trgovca];
 - (b) za katero je dal potrošnik ponudbo v enakih okoliščinah, kakor so omenjene v točki (a) [...]

Poslovni prostori so v členu 2, točka 9, opredeljeni, kot sledi:

Člen 2

- (9) „poslovni prostori“ pomenijo:
- (a) katere koli nepremične maloprodajne prostore[,] v katerih trgovec stalno izvaja svojo dejavnost, ali
 - (b) katere koli premične maloprodajne prostore[,] v katerih trgovec običajno izvaja svojo dejavnost [...]

V uvodni izjavi 22 je navedenih več primerov tega, kaj bi bilo treba obravnavati kot „poslovne prostore“. Po eni strani naj bi pojem zajemal **trgovine, stojnice ali prikolice ter stojnice na tržnicah in sejmih**, če jih **trgovec** uporablja **kot stalni ali običajni poslovni obrat**.

Podobno bi se morali **maloprodajni prostori**, v katerih trgovec **sezonsko opravlja svojo dejavnost**, na primer v času turistične sezone v smučarskem središču ali morskem letovišču, obravnavati kot poslovni prostori, saj trgovec v navedenih prostorih običajno opravlja svojo dejavnost.

Po drugi strani pa **javno dostopni prostori**, kot so ceste, nakupovalna središča, plaže, športni objekti in javni prevoz, **ki jih trgovec izjemoma uporablja** za opravljanje poslovnih dejavnosti, niso poslovni prostori. **Zasebni domovi ali delovna mesta (potrošnikov)** se prav tako ne bi smeli obravnavati kot poslovni prostori.

Pogodbe, sklenjene med obiskom trgovca na potrošnikovem domu ali delovnem mestu, so pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, **ne glede na to, ali je obisk zahteval potrošnik**. Pred sklenitvijo take pogodbe zunaj poslovnih prostorov se lahko izvedejo pripravljalni ukrepi:

- obisk zastopnika (tehnika) trgovca na domu potrošnika, da bi hkrati prodal in namestil kos opreme ali napravo, bo na primer pogodba o opravljanju storitev, sklenjena zunaj poslovnih prostorov, ne glede na to, da je potrošnik po osebnem obisku trgovčeve trgovine predhodno zahteval (rezerviral) takšen obisk;
- nasprotno, če je bila pogodba dejansko sklenjena med obiskom stranke v trgovini ali s sredstvi komuniciranja na daljavo, se zaradi poznejšega obiska tehnika za namestitev potrebne opreme na domu potrošnika pogodba ne bi spremenila v pogodbo, sklenjeno zunaj poslovnih prostorov.

Sodišče je v zadevi C-485/17, Verbraucherzentrale Berlin ⁽⁴⁵⁾, potrdilo, da je treba izraz „**običajno**“ v smislu člena 2(9), točka (b), razumeti tako, da se sklicuje na okoliščino, da je zadevna dejavnost, ki se opravlja na zadevnem prostoru, „**običajna dejavnost**“. Za uporabo tega pojma je potrebna presoja posameznega primera ob upoštevanju zlasti vrste prodanega blaga ali storitev in poslovne prakse posameznega trgovca.

Natančneje, Sodišče je obravnavalo primer stojnice, ki jo trgovec uporablja na trgovskem sejmu, na katerem nekaj dni na leto opravlja svojo dejavnost. Odločilo je, da je taka stojnica **poslovni prostor**, če bi ob upoštevanju vseh dejanskih okoliščin v zvezi z dejavnostjo trgovca, zlasti pa videza stojnice in informacij, ki so bile posredovane na samem sejmskem prostoru, **potrošnik**, ki je normalno obveščen ter razumno pozoren in preudaren, **lahko razumno domneval, da ta trgovec tam opravlja svojo dejavnost in bo z njim vzpostavil stik z namenom sklenitve pogodbe** ⁽⁴⁶⁾.

Poleg tega je Sodišče priznalo nadaljnjo ustreznost svojih prejšnjih sklepov v zadevi C-423/97, Travel-Vac, S.L., o razlagi tedaj veljavne Direktive Sveta 85/577/EGS. Sodišče je v navedeni sodbi izrecno navedlo:

„[k]ar zadeva vprašanje, ali je bila pogodba sklenjena zunaj poslovnih prostorov trgovca, je treba upoštevati, da se ta pojem nanaša na prostore, v katerih trgovec običajno opravlja svojo dejavnost in **ki so jasno opredeljeni kot prostori za prodajo javnosti**“ ⁽⁴⁷⁾.

Če torej trgovec prostore uporablja za prodajo blaga in storitev, vendar teh prostorov običajno ne uporablja v tak namen in ti prostori niso jasno opredeljeni kot prostori za prodajo javnosti, bodo pogodbe, sklenjene s potrošniki, verjetno pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov.

- Na primer, prodaja blaga na dogodkih (konvencijah, seminarjih, zabavah itd.), organiziranih v restavracijah, kavarnah ali hotelih, najetih za zadevni dogodek, je verjetno pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov.

Opredelevitev pogodbe kot pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, je odvisna od okoliščin sklenitve pogodbe. Trgovec pozna naravo svoje dejavnosti in bi moral delovati v skladu s pravili, ki urejajo bodisi pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, bodisi pogodbe, sklenjene zunaj njih. Vse spore glede na primer tega, ali se je pravica do odstopa od pogodbe uporabljala, ker bi bilo treba pogodbo obravnavati kot pogodbo, sklenjeno zunaj poslovnih prostorov, je treba presojati za vsak primer posebej.

2.2. Pogodbe, sklenjene po tem, ko trgovec obravnava potrošnika zunaj poslovnih prostorov

Člen 2

(8) „pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov“, pomeni vsako pogodbo med trgovcem in potrošnikom: [...]

- (c) ki je bila sklenjena v poslovnih prostorih trgovca ali z uporabo sredstev komuniciranja na daljavo takoj zatem, ko je bil potrošnik osebno in individualno obravnavan v prostorih, ki niso poslovni prostori trgovca, ob hkratni fizični navzočnosti trgovca in potrošnika, ali [...]

⁽⁴⁵⁾ C-485/17, Verbraucherzentrale Berlin, ECLI:EU:C:2018:642.

⁽⁴⁶⁾ Prav tam, točka 46.

⁽⁴⁷⁾ C-423/97, Travel-Vac, S.L., ECLI:EU:C:1999:197, točka 37.

V členu 2, točka 8, pododstavek (c), je naveden še en primer pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov. Pojma „osebno in individualno obravnavan“ iz te določbe bi se morala uporabljati za ponudbe in podobna komercialna sporočila (ne glede na njihovo pravno opredelitev), za katere je pogodba takoj po tem sklenjena v poslovnih prostorih trgovca ali z uporabo katerega koli sredstva komuniciranja na daljavo.

Za uporabo te določbe bi morala biti ponudba trgovca naslovljena na določenega potrošnika, na primer:

- zastopnik trgovca se približa določenemu potrošniku na ulici s ponudbo za naročnino na mesečno revijo, pogodba pa se sklene takoj v bližnjih poslovnih prostorih trgovca;
- nasprotno pa se zgolj deljenje reklamnih letakov na ulici v bližini poslovnih prostorov trgovca brez individualnega osredotočanja na posamezne potrošnike ne bi štelo za „osebno in individualno obravnavo“ potrošnika za namene te določbe.

Poleg tega bi morala biti za uporabo te določbe pogodba sklenjena takoj. Pogodba ne bi bila sklenjena takoj, če bi potrošnik poslovne prostore trgovca zapustil po tem, ko je bil vanje povabljen, in se na lastno pobudo vrnil pozneje, na primer naslednji dan po proučitvi ponudbe.

Sodišče je v zadevi C-465/19, B & L Elektrogeräte GmbH, odločilo, da **skupnega prehoda različnih stojnic, postavljenih v razstavnih hali**, v kateri je tudi stojnica trgovca (ki je bila sama po sebi priznana kot „poslovni prostor“), **ni mogoče šteti za „poslovne prostore“**, ker je bil po tem prehodu zagotovljen dostop do vseh stojnic trgovcev v navedeni hali. Torej, če trgovec vzpostavi stik s stranko v takem skupnem prostoru na sejmu, zaradi česar se takoj zatem na stojnici, ki jo uporablja trgovec, sklene pogodba, je to „pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov“ v smislu člena 2, točka 8, direktive o pravicah potrošnikov ⁽⁴⁸⁾.

2.3. Pogodbe, sklenjene med izletom, ki ga organizira trgovec

Člen 2

- (8) „pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov“, pomeni vsako pogodbo med trgovcem in potrošnikom: [...]
 (d) ki se sklene med izletom, ki ga je organiziral trgovec z namenom ali učinkom promocije in prodaje blaga ali storitev potrošniku [...]

V členu 2, točka 8, pododstavek (d), Direktive so pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, opredeljene kot pogodbe, sklenjene med izletom, ki ga organizira trgovec, **ne glede na to, ali so take pogodbe sklenjene zunaj poslovnih prostorov trgovca ali v njih**.

Poleg tega je v Direktivi določeno, da so zajeti izleti z „namenom“ in „učinkom“ promocije in prodaje izdelkov potrošnikom, tj. **da ne bi smelo biti pomembno, ali je potrošnik predhodno obveščen o načrtovani prodaji izdelkov med izletom**.

Pojem „izlet“ vključuje potovanja, ki obsegajo turistične ogleda ali druge dejavnosti v prostem času, ali potovanja do lokacij, kot so restavracije, kavarne ali hoteli, kjer je organiziran prodajni dogodek zunaj poslovnih prostorov. Pri uporabi tega pojma ne bi smelo biti pomembno, ali trgovec, ki prodaja izdelke med izletom, sam organizira prevoz ali je sklenil dogovor s prevoznim podjetjem:

- če je na primer trgovec z organizatorjem izleta sklenil dogovor, da bi si tako zagotovil, da se bodo turisti med izletom ustavili tudi v njegovi trgovini, bodo pogodbe, sklenjene v trgovini, verjetno pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, ne glede na dejstvo, da je zadevna trgovina v poslovnih prostorih trgovca;
- nasprotno pa je brezplačni avtobusni prevoz, ki ga organizira nakupovalno središče in katerega izključni namen je pripeljati morebitne kupce v nakupovalno središče, zgolj pomožna dejavnost v okviru glavnega namena dejavnosti (tj. prodaja blaga in storitev) ter se ne bi smel šteti za „izlet“ za namene člena 2, točka 8.

⁽⁴⁸⁾ C-465/19, B & L Elektrogeräte GmbH, ECLI:EU:C:2019:1091, točki 29 in 34.

3. Informacije za potrošnike

3.1. Splošne zahteve

3.1.1. Uvod

Obveznosti glede predpogodbениh informacij so določene v členih 5 do 8 Direktive. Opredeljene so ločeno za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, iz člena 5(1) in pogodbe, sklenjene na daljavo, iz člena 6(1). Zahteve za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov in na daljavo, so obsežnejše ter temeljijo na zahtevah, določenih za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih. Dodatne posebne obveznosti glede informacij za pogodbe, sklenjene na spletnih tržnicah, so določene v členu 6a, ki je bil v direktivo o pravicah potrošnikov dodan z Direktivo (EU) 2019/2161.

Obveznosti glede informacij v zvezi s **pravico do odstopa od pogodbe** iz člena 6(1), točke (h) do (k), so obravnavane ločeno v oddelku 5.

3.1.2. Jasnost informacij in povezava z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah

Člen 7 direktive o nepoštenih poslovnih praksah prepoveduje zavajajoče izpustitve, tj. poslovne prakse, pri katerih se izpustijo „**bistvene informacije**, ki jih [...] povprečni potrošnik potrebuje za sprejetje odločitve ob poznavanju vseh pomembnih dejstev“, ali pri katerih se te informacije zagotovijo na nejasen, nerazumljiv ali dvoumen način ali ob nepravem času, če take prakse povzročijo, da povprečni potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je drugače ne bi sprejel. Člen 7(4) določa obveznosti glede informacij za „vabilo k nakupu“, ki je tržna komunikacija, ki vključuje informacije o značilnostih in ceni izdelka, in torej zajema tudi predpogodbeno fazo posla.

Direktiva o pravicah potrošnikov predpogodbeno fazo ureja podrobneje kot direktiva o nepoštenih poslovnih praksah. Člena 5 in 6 direktive o pravicah potrošnikov zajemata vse obveznosti glede informacij iz člena 7(4) direktive o nepoštenih poslovnih praksah⁽⁴⁹⁾. Zato bo trgovec, ko bo zagotovil predpogodbene informacije v skladu z direktivo o pravicah potrošnikov, izpolnil tudi posebne obveznosti glede informacij za vabilo k nakupu iz člena 7(4) direktive o nepoštenih poslovnih praksah. To ne pomeni v uporabo drugih zahtev glede preglednosti in poštenosti iz direktive o nepoštenih poslovnih praksah.

V členu 5(1) in členu 6(1) direktive o pravicah potrošnikov se zahteva, da se informacije predložijo na „jasen in razumljiv način“. V uvodni izjavi 34 je navedeno, da bi moral trgovec pri zagotavljanju predpogodbениh informacij „upoštevati posebne potrebe potrošnikov, ki so posebej ranljivi zaradi svoje duševne, fizične ali psihološke hibe, starosti ali lahkovernosti na način, ki ga trgovec lahko razumno predvidi. Vendar upoštevanje takih posebnih potreb ne bi smelo privedi do različnih ravni varstva potrošnikov.“

Poleg tega morajo trgovci v skladu s splošnimi pravili iz člena 7(2) direktive o nepoštenih poslovnih praksah zagotoviti, da so informacije razumljive in pravočasne, tj. način in čas zagotovitve ustreznih predpogodbениh informacij morata povprečnemu potrošniku omogočati sprejetje odločitve o poslu ob poznavanju vseh pomembnih dejstev.

Za **pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov**, se s členom 7(1) direktive o pravicah potrošnikov dodatno zahteva, da so predpogodbene informacije „podane v razumljivem in preprostem jeziku ter so čitljive“, za **pogodbe, sklenjene na daljavo**, pa člen 8(1) Direktive zahteva, da se potrošniku „na način, primeren za uporabljeno sredstvo za komuniciranje na daljavo, [...] daljo na voljo informacije [...], ki so napisane v preprostem in razumljivem jeziku. V kolikor so te informacije zagotovljene na trajnem nosilcu podatkov, morajo biti čitljive.“

Ni dovolj, da se obvezne predpogodbene informacije navedejo zgolj v okviru splošnih pogojev, ki jih mora potrošnik morda sprejeti, preden nadaljuje postopek transakcije⁽⁵⁰⁾. Obveznost glede zagotovitve informacij „na jasn in razumljiv način“ pomeni, da je treba potrošnika opozoriti na posamezne elemente obveznih informacij.

V spletnem okolju morajo trgovci zagotoviti enostaven dostop do obveznih informacij, ki morajo biti potrošnikom dobro vidne. Obveznih informacij za potrošnike zaradi njihovega obsega morda ni mogoče navesti „na jasn in razumljiv način“ na eni strani. Izogibati bi se bilo treba predolgim stranem, na katerih bi se morali potrošniki z miško dolgo časa pomikati navzdol, da bi prebrali vso vsebino.

⁽⁴⁹⁾ V skladu s členom 7(4) direktive o nepoštenih poslovnih praksah mora vabilo k nakupu vsebovati naslednje informacije, v kolikor niso razvidne že iz konteksta: glavne značilnosti izdelka v obsegu, ki ustreza sredstvu in izdelku; naslov in identiteto trgovca; ceno, vključno z davki; plačilne pogoje, pogoje dostave in izpolnitve, če ti odstopajo od zahtev poklicne skrbnosti, in, kadar je to primerno, obstoj pravice do odstopa od pogodbe.

⁽⁵⁰⁾ V zadevi C-536/20, Tiketa, glede katere ob objavi tega dokumenta postopek še poteka, je obravnavano vprašanje, ali je mogoče v primeru pogodbe, sklenjene na platformi za izdajanje vstopnic (tj. spletni tržnici), obveznosti iz direktive o pravicah potrošnikov izpolniti s sprejetjem splošnih pogojev.

Namesto tega bi bilo treba različne elemente predpogodbenih informacij zagotoviti takrat, ko se potrošnik premika z ene strani spletnega vmesnika na drugo in **ko so med postopkom sklenitve pogodbe najpomembnejši**. Informacije o posebnih temah bi morale biti po potrebi zagotovljene v več plasteh, pri čemer bi moral biti na prvi strani dobro viden kazalec, ki vodi do povezane strani, na kateri so navedene vse podrobnosti o zadevni temi ⁽⁵¹⁾.

Dodatne zahteve glede predstavitve za pogodbe, sklenjene na daljavo z elektronskimi sredstvi, so določene v členu 8(2) Direktive, kot je podrobneje obravnavano v oddelku 4.2.4.

3.1.3. Informacije, „ki so jasne že iz okoliščin“

Za **pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih**, imajo trgovci v skladu s členom 5 možnost, da ne predložijo informacij, ki so „jasne [že] iz okoliščin“.

Pojem informacije, „ki so razvidne že iz konteksta“, se uporablja tudi v členu 7(2) direktive o nepoštenih poslovnih praksah ⁽⁵²⁾. Kot očitne ali razvidne iz okoliščin bi se lahko šttele na primer informacije o fizičnem naslovu in identiteti trgovca, saj potrošniki običajno poznajo naslov trgovine ali restavracije, v kateri so.

3.1.4. Obveznosti glede informacij v drugi zakonodaji EU

Direktiva je medsektorske narave. Dopolnjuje posebna pravila o varstvu potrošnikov za določene izdelke in sektorje, zlasti v zvezi z obveznostmi glede informacij.

Direktiva o pravicah potrošnikov v skladu s členom 3(2) ⁽⁵³⁾ ne vpliva na uporabo obveznosti glede informacij iz druge sektorske zakonodaje EU. Ta vključuje splošno uredbo o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679) ter direktivo o zasebnosti in elektronskih komunikacijah (Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta) ⁽⁵⁴⁾, ki sta posebno pomembni pri spletni prodaji v zvezi z vprašanji, kot so informacije o obdelavi podatkov in privolitev posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, za obdelavo njihovih osebnih podatkov, če je potrebna.

Poleg tega so v Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (Direktiva (EU) 2018/1972) in Izvedbeni uredbi Komisije (EU) 2019/2243 o predlogi za povzetek pogodbe ⁽⁵⁵⁾ določene dodatne obveznosti glede informacij za elektronske komunikacijske storitve.

Člen 102(1) Evropskega zakonika o elektronskih komunikacijah s sklicevanjem na člena 5 in 6 direktive o pravicah potrošnikov ter Prilogo VIII k Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah določa informacije, ki bi jih morali ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev zagotoviti, preden se potrošnik zaveže s pogodbo ali kakršno koli pripadajočo ponudbo. Ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev morajo potrošnikom zagotoviti tudi strnjen in lahko berljiv povzetek pogodbe (člen 102(3) Evropskega zakonika o elektronskih komunikacijah in Izvedbena uredba Komisije (EU) 2019/2243). Vendar zgolj **zagotovitev povzetka pogodbe ne izpolnjuje v celoti vseh obveznosti glede predpogodbenih informacij** iz člena 102(1) in Priloge VIII k Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah.

⁽⁵¹⁾ Poslovne organizacije EU so julija 2019 objavile samoregulativno pobudo z naslovom „Recommendations for a better presentation of information to consumers“ (Priporočila za boljšo predstavitev informacij potrošnikom). Obravnava predstavitev obveznih informacij za potrošnike in trgovčevih pogojev. V priporočilih je zlasti predlagan model („potrošnikovo potovanje“) za zagotavljanje informacij za potrošnike v različnih fazah transakcije, tudi prek grafičnih elementov. Na voljo na spletnem naslovu: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr_information_presentation.pdf.

⁽⁵²⁾ Glej oddelek 2.9 smernic v zvezi z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah.

⁽⁵³⁾ V členu 3(2) je navedeno: „[č]e so določbe te direktive v navzkrižju z določbami drugega akta Unije, ki ureja posebni sektor, veljajo določbe tega drugega akta Unije in se uporabljajo za ta posebni sektor.“

⁽⁵⁴⁾ Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) (UL L 201, 31.7.2002, str. 37).

⁽⁵⁵⁾ Izvedbena Uredba Komisije (EU) 2019/2243 z dne 17. decembra 2019 o določitvi predloge za povzetek pogodbe, ki jo morajo uporabljati ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev v skladu z Direktivo (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 336, 30.12.2019, str. 274).

Dodatne obveznosti glede informacij so določene tudi v Direktivi 2010/13/EU Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁵⁶⁾ o avdiovizualnih medijskih storitvah, Direktivi 2009/72/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁵⁷⁾ v zvezi z električno energijo, Direktivi 2009/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁵⁸⁾ v zvezi z zemeljskim plinom ipd. ⁽⁵⁹⁾

Člen 6(8) direktive o pravicah potrošnikov obravnava zlasti razmerje med obveznostmi glede informacij iz te direktive ter **obveznostmi glede informacij iz direktive o storitvah na notranjem trgu (Direktiva 2006/123/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁶⁰⁾) in direktive o elektronskem poslovanju (Direktiva 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁶¹⁾)**. **Najprej je v njem navedeno, da se obveznosti glede informacij v teh treh aktih dopolnjujejo. Poleg tega je v njem pojasnjeno, da če je določba teh dveh direktiv glede „vsebine in načina zagotovitve informacij“ v navzkrižju z določbo direktive o pravicah potrošnikov, prevlada zadnjena določba ⁽⁶²⁾.**

3.1.5. Uvedba dodatnih obveznosti glede informacij

Člen 4 direktive o pravicah potrošnikov določa: „[d]ržave članice v svojem nacionalnem pravu ne ohranijo ali uvedejo določb, ki se razlikujejo od določb iz te direktive, vključno z bolj ali manj strogimi določbami za zagotavljanje različne ravni varstva potrošnikov, razen če v tej direktivi ni določeno drugače.“

Eno od odstopanj od tega pristopa za popolno uskladitev je člen 5(4), ki državam članicam omogoča, da za **pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih**, sprejmejo ali ohranijo dodatne obveznosti glede predpogodbenih informacij.

Čeprav so obveznosti glede informacij za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov in na daljavo, načeloma izčrpane, **imajo države članice v skladu s členom 6(8) in uvodno izjavo 12 Direktive hkrati možnost, da uvedejo dodatne obveznosti glede informacij v skladu z Direktivo 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu in Direktivo 2000/31/ES o elektronskem poslovanju.**

Upoštevna določba direktive o elektronskem poslovanju v zvezi s tem je člen 5, v skladu s katerim morajo države članice zagotoviti, da ponudnik storitev prejemnikom storitve in pristojnim organom omogoči lahek, neposreden in stalen dostop vsaj do podatkov iz navedenega člena. Člen 10 direktive o elektronskem poslovanju določa dodatne obveznosti glede informacij v zvezi s postopkom sklenitve pogodbe.

Kar zadeva direktivo o storitvah na notranjem trgu, njen člen 22(1) do (4) določa posebne obveznosti glede informacij, ki jih morajo ponudniki dati na voljo prejemnikom storitev, ter zahtevo po jasnem, nedvoumnem in pravočasnem sporočanju teh informacij. Poleg tega člen 22(5) določa, da „državam članicam [ne preprečuje], da za ponudnike s sedežem na svojem ozemlju ne bi postavile dodatnih zahtev po informacijah“.

Uvedba dodatnih obveznosti glede informacij v skladu s členom 6(8) direktive o pravicah potrošnikov je ena od regulativnih možnosti, o kateri morajo države članice obvestiti Komisijo v skladu s členom 29. Komisija te informacije objavi na spletu ⁽⁶³⁾.

⁽⁵⁶⁾ Direktiva 2010/13/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 10. marca 2010 o usklajevanju nekaterih zakonov in drugih predpisov držav članic o opravljanju avdiovizualnih medijskih storitev (Direktiva o avdiovizualnih medijskih storitvah) (UL L 95, 15.4.2010, str. 1).

⁽⁵⁷⁾ Direktiva 2009/72/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z električno energijo in o razveljavitvi Direktive 2003/54/ES (UL L 211, 14.8.2009, str. 55).

⁽⁵⁸⁾ Direktiva 2009/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z zemeljskim plinom in o razveljavitvi Direktive 2003/55/ES (UL L 211, 14.8.2009, str. 94).

⁽⁵⁹⁾ Za popolnejši seznam zakonodaje za določene sektorje in izdelke glej oddelek 1.2 smernic o direktivi o nepoštenih poslovnih praksah.

⁽⁶⁰⁾ Direktiva 2006/123/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o storitvah na notranjem trgu (UL L 376, 27.12.2006, str. 36).

⁽⁶¹⁾ 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).

⁽⁶²⁾ Glej člena 5 in 10 direktive o elektronskem poslovanju. V predlogu Komisije za uredbo o enotnem trgu digitalnih storitev (akt o digitalnih storitvah) (COM(2020) 825 final z dne 15. decembra 2020) je predvidena nadomestitev nekaterih določb direktive o elektronskem poslovanju (členi 12 do 15), ni pa predlagana sprememba njenega člena 5 o obveznostih glede informacij.

⁽⁶³⁾ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_sl

3.1.6. Izvzetje „vsakodnevnih“ transakcij

Člen 5(3) državam članicam omogoča, da obveznosti glede predpogodbenih informacij iz člena 5(1) ne uporabljajo za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, „**ki zajemajo vsakodnevne transakcije in ki se izvedejo takoj ob sklenitvi pogodbe**“.

Te transakcije so po svoji naravi zlasti primerne za predmete majhne vrednosti. Očiten primer je nakup živil in pijač, namenjenih takojšnjemu zaužitju – na primer prigrizkov in jedi, ki jih potrošnik odnese s seboj.

Poleg tega se lahko člen 5(3) uporablja tudi za nekatere storitve in ne le za blago. V zvezi s tem je zlasti pomembno drugo merilo iz člena 5(3), tj. zahteva, da mora biti pogodba izvedena takoj ob sklenitvi.

— *Primeri takih možnih vsakodневnih storitev so: storitve čiščenja čevljev, ki se opravljajo na ulici, in kinematografske storitve, ki zahtevajo nakup vstopnice (tj. sklenitev pogodbe) neposredno pred ogledom filma.*

3.1.7. Zavezujoča narava predpogodbenih informacij

V členu 6(5) je v zvezi z zavezujočo naravo predpogodbenih informacij, ki jih je treba predložiti v skladu s členom 6(1), navedeno: „5. Informacije iz odstavka 1 so sestavni del pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, in se ne spreminjajo, razen če se pogodbeni stranki izrecno ne dogovorita drugače.“

V skladu s tem bi morale biti informacije na spletnem mestu trgovca zavezujoče za pogodbeni stranki, če pa trgovec želi spremeniti katerega od njihovih elementov, bi moral pridobiti izrecno soglasje potrošnika:

— *pogodbeni stranki bi se lahko na primer z izmenjavo elektronskih sporočil izrecno dogovorili o drugem času dostave blaga, kot je naveden na spletnem mestu trgovca;*

— *vendar določba v splošnih pogojih, ki navaja, da lahko trgovec odstopa od informacij, navedenih na spletnem mestu, ne bi bila skladna z zahtevo po izrecnem soglasju pogodbenih strank.*

Člen 6(5) se ne bi uporabljal za spremembe pogojev pogodbe po njeni sklenitvi. Če take spremembe temeljijo na pogojih pogodbe, bo upoštevana direktiva o nepoštenih pogojih v potrošniških pogodbah ⁽⁶⁴⁾.

3.1.8. Dodatne jezikovne zahteve

Države članice lahko v skladu s členom 6(7) uvedejo jezikovne zahteve v zvezi s **pogodbenimi informacijami** v pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov/na daljavo ⁽⁶⁵⁾.

Če bi se izvajala ta regulativna možnost, bi se ustrezne zahteve, na primer za predložitev informacij v uradnem jeziku zadevne države članice, uporabljale za čezmejne trgovce, za katere veljajo določbe Uredbe (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja ⁽⁶⁶⁾ (Uredba Rim I). V členu 6 navedene uredbe je določeno, da če trgovec izvaja svoje dejavnosti v državi, kjer ima potrošnik običajno prebivališče, ali če **usmerja take dejavnosti** v to državo ali več držav, vključno s to državo, se za pogodbo uporablja pravo države, v kateri ima potrošnik običajno prebivališče.

Če sta stranki izbrali drugo pravo, ta izbira potrošnika ne sme prikrajšati za zaščito, ki jo zagotavljajo obvezne določbe v potrošnikovi državi stalnega prebivališča. Zato mora trgovec tudi v tem primeru, če svojo dejavnost usmerja v potrošnike v državi članici, ki je v skladu s členom 6(7) direktive o pravicah potrošnikov uvedla jezikovne zahteve, potrošnikom zagotoviti pogodbene informacije v jeziku, ki ga zahteva navedena država članica, če se navedena jezikovna zahteva v skladu z nacionalno zakonodajo šteje za obvezno „pogodbeno obveznost“.

⁽⁶⁴⁾ Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nepoštenih pogojih v potrošniških pogodbah (UL L 95, 21.4.1993, str. 29).

⁽⁶⁵⁾ Obvestila držav članic o tej regulativni možnosti so na voljo na spletnem naslovu: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_sl.

⁽⁶⁶⁾ Uredba (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja (Rim I) (UL L 177, 4.7.2008, str. 6).

Sodišče je pojem „usmerjanje“ poslovnih ali poklicnih dejavnosti v državo potrošnika obravnavalo v združenih zadevah C-585/08 in C-144/09, Peter Pammer in Hotel Alpenhof GesmbH. V tej sodbi je navedenih več meril za ugotavljanje, ali je spletna stran „usmerjena“ v določeno državo članico, kot je uporaba različnih jezikov ali valut na spletni strani ⁽⁶⁷⁾.

Poudariti je treba, da ta regulativna možnost v skladu z direktivo o pravicah potrošnikov dopolnjuje zakonodajo Unije za določene sektorje in izdelke, ki državam članicam omogoča določitev jezikovnih zahtev za opozorila ali navodila v zvezi z na primer igračami ⁽⁶⁸⁾ ali radijsko opremo ⁽⁶⁹⁾. Poleg tega Direktiva (EU) 2019/771 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁷⁰⁾ omogoča določitev jezikovnih zahtev v zvezi s tržnimi garancijami za blago.

3.1.9. Dokazno breme

Če trgovec ne zagotovi določenih informacij, ki se zahtevajo na podlagi Direktive, to vodi do različnih sankcij v skladu z Direktivo (poleg sankcij, ki se lahko uporabljajo v skladu z nacionalno zakonodajo), zato člen 6(9) vsebuje zelo pomembno določbo, ki v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, določa: „[k]ar zadeva izpolnjevanje obveznosti glede informacij, določenih v tem poglavju, dokazno breme nosi trgovec“.

Brez izključitve možnosti dokazovanja dejstev z drugimi sredstvi bi primer trgovca nedvomno postal šibkejši, če zahtevane informacije ne bi bile vključene v potrditev pogodbe na trajnem nosilcu podatkov, ki mora v skladu s členom 7(1) in (2) ali členom 8(7) (obravnavanim v oddelku 4.4), vedno vključevati informacije iz člena 6(1), razen če so bile že predložene na trajnem nosilcu podatkov.

3.2. Skupne zahteve za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, in pogodbe, sklenjene na daljavo/zunaj poslovnih prostorov

3.2.1. Glavne značilnosti

Člen 5(1), točka (a), in člen 6(1), točka (a)

„glavne značilnosti blaga ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu ali storitvam [...]“

Čeprav se ta obveznost glede informacij izrecno nanaša na „blago in storitve“, se v skladu s členom 5(2) in členom 6(2) uporablja tudi za storitve javnih služb in spletno digitalno vsebino.

Enaka obveznost je naložena s členom 7(4) direktive o nepoštenih poslovnih praksah, ki določa obveznosti glede informacij za „vabilo k nakupu“. V skladu s tem bi morali trgovci pri izbiri glavnih značilnosti, ki jih je treba sporočiti potrošniku, uporabiti enak pristop kot za namene direktive o nepoštenih poslovnih praksah, torej bi morali potrošnikom sporočiti tiste značilnosti, ki jih ti potrebujejo za sprejetje odločitve o nakupu ob poznavanju vseh pomembnih dejstev. Informacije o glavnih značilnostih blaga so lahko na voljo na njegovi embalaži ali nalepki, ki si jo potrošnik lahko ogleda. Za ugotovitev glavnih značilnosti bolj zapletenega blaga je morda treba sporočiti dodatne informacije.

⁽⁶⁷⁾ Glej združeni zadevi C-585/08 in C-144/09, Peter Pammer in Hotel Alpenhof GesmbH, ECLI:EU:C:2010:740, zlasti točki 92 in 93.

⁽⁶⁸⁾ Direktiva 2009/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. junija 2009 o varnosti igrač (UL L 170, 30.6.2009, str. 1) zahteva, da proizvajalci in uvozniki zagotovijo, da so **igračiči priložena navodila in varnostne informacije** v jeziku ali jezikih, ki ga/jih potrošniki brez težav razumejo, kakor določi zadevna država članica.

⁽⁶⁹⁾ Direktiva 2014/53/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. aprila 2014 o harmonizaciji zakonodaj držav članic v zvezi z dostopnostjo radijske opreme na trgu in razveljavitvi Direktive 1999/5/ES (UL L 153, 22.5.2014, str. 62). Zahteva, **da so radijski opremi priložena navodila in varnostne informacije v jeziku, ki ga potrošniki in drugi končni uporabniki zlahka razumejo, določijo pa ga zadevna država članica**. Poleg tega zahteva, da je radijski opremi priložena izjava EU o skladnosti ali poenostavljena izjava EU o skladnosti, obe pa morata biti prevedeni v jezik ali jezike, ki ga/jih zahteva država članica, v kateri je radijska oprema dana na trg ali je dostopna na trgu.

⁽⁷⁰⁾ 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). Državam članicam omogoča, da določijo pravila o jeziku ali jezikih, v katerih se izjava o tržni garanciji da na voljo potrošniku.

Zlasti je treba potrošnikom sporočiti vse **značilnosti izdelka in omejevalne pogoje, ki jih povprečni potrošnik običajno ne pričakuje** od zadevne kategorije ali vrste blaga ali storitve, saj je zelo verjetno, da bodo te značilnosti in pogoji vplivali na njihove odločitve o poslu ⁽⁷¹⁾.

Pri vseh pogodbah, pri katerih potrošnik predloži osebne podatke, ne glede na to, ali je vključeno plačilo, **mora trgovec potrošnika** ob pridobitvi osebnih podatkov **obvestiti o namenih obdelave**.

3.2.2. Identiteta in kontaktni podatki trgovca

Člen 5(1)

(b) identiteto trgovca, kot na primer njegovo trgovsko ime, fizični naslov, na katerem ima sedež, in njegovo telefonsko številko [...]

Člen 6(1)

(b) identiteto trgovca, kot na primer njegovo poslovno ime;

(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;

(d) fizični naslov sedeža podjetja trgovca, če se razlikuje od naslova, podanega v skladu s točko (c), in, kadar je to primerno, trgovca, v imenu katerega deluje, na katerega lahko potrošnik naslovi morebitne pritožbe [...]

3.2.2.1. Identiteta trgovca

Poleg določb direktive o pravicah potrošnikov člen 7(4), točka (b), direktive o nepoštenih poslovnih praksah določa, da se informacije o geografskem (fizičnem) naslovu in identiteti trgovca v primeru vabila k nakupu štejejo za bistvene informacije. Kar zadeva **pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih**, so lahko take informacije jasne iz okoliščin (glej tudi oddelek 3.1.3).

Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov/na daljavo, se z direktivo o pravicah potrošnikov zahteva, da **trgovec, ki deluje v imenu drugega trgovca**, navede tudi identiteto in fizični naslov zadnjenavedenega trgovca. Tudi spletne tržnice, pa čeprav so zgolj posredniki in ne „delujejo v imenu“ drugega trgovca, morajo sprejeti ukrepe, s katerimi zagotovijo, da je **potrošnik ustrezno obveščen o identiteti dejanskega trgovca, ki ponuja zadevno blago ali storitve**, na podlagi informacij, ki jih predloži sam trgovec. Če tržnica potrošnikov ne obvesti o identiteti dejanskega trgovca, s čimer ustvari vtis, da je tržnica dejanski trgovec, lahko to dejansko povzroči odgovornost tržnice za obveznosti trgovca.

Sodišče je v zadevi C-149/15, Wathelet ⁽⁷²⁾, obravnavalo odgovornost posrednika (avtohiše), ki ni spletni posrednik, za skladnost blaga, prodanega potrošnikom v skladu s prejšnjo Direktivo 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta o prodaji potrošniškega blaga ⁽⁷³⁾. Sodišče je navedlo, da medtem ko Direktiva 1999/44/ES ne obravnava vprašanja odgovornosti posrednikov v zvezi s potrošniki, „takšna ugotovitev sama po sebi ne izključuje, da bi bilo mogoče **pojmem ‚prodajalec‘** v smislu člena 1(2)(c) Direktive 1999/44/ES **razlagati tako, da zajema poklicnega prodajalca, ki deluje v imenu fizične osebe**, ko se potrošniku **predstavi kot prodajalec potrošniškega blaga v skladu s pogodbo v okviru svoje poslovne ali poklicne dejavnosti. Ta poklicni prodajalec bi namreč lahko zavedel potrošnika, ker bi lahko ta napačno menil, da deluje kot prodajalec, ki je lastnik blaga**“ ⁽⁷⁴⁾.

⁽⁷¹⁾ Glej tudi oddelek 2.9.5 smernic za izvajanje/uporabo direktive o nepoštenih poslovnih praksah glede bistvenih informacij v vabilih k nakupu – člen 7(4).

⁽⁷²⁾ C-149/15, Wathelet, ECLI:EU:C:2016:840.

⁽⁷³⁾ Direktiva 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. maja 1999 o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij (UL L 171, 7.7.1999, str. 12).

⁽⁷⁴⁾ Prav tam, točki 33 in 34.

Sodišče je navedlo tudi, da so lahko „[v] zvezi s tem [...] upoštevni zlasti stopnja sodelovanja in obseg prizadevanj posrednika pri prodaji, okoliščine[...] v katerih je bilo blago predstavljeno potrošniku, in ravnanje tega potrošnika, da se **ugotovi, ali bi lahko razumel, da je posrednik deloval na račun fizične osebe**“⁽⁷⁵⁾.

Ti sklepi Sodišča o odgovornosti posrednika, ki ni spletni posrednik, za skladnost blaga bi lahko bili pomembni tudi za **druge posrednike in druge obveznosti trgovcev v skladu s pravom EU**, tudi v spletnem okolju. Zlasti bi se lahko za spletne tržnice ugotovilo, da so **odgovorne za obveznosti trgovca** v zvezi s predpogodbenimi informacijami ali izpolnitvijo pogodbe v skladu z direktivo o pravicah potrošnikov, **če se potrošniku predstavijo kot trgovci v skladu s (predlagano) pogodbo**.

Sodišče je v zadevi C-149/15, Wathelet, poudarilo, da „mora potrošnik nujno poznati identiteto prodajalca in zlasti, ali gre za fizično osebo ali poklicnega prodajalca, zato **da je lahko deležen varstva, ki ga ima na podlagi Direktive 1999/44**“⁽⁷⁶⁾. Vendar tudi če je dejanski dobavitelj hkrati trgovec in potrošniku ne bi bile odvzete pravice, ta morda ne bi sklenil pogodbe, če bi poznal identiteto dejanskega trgovca. Zlasti bi lahko imel potrošnik pomisleke na primer glede zanesljivosti takega trgovca in možnosti uveljavljanja pravic potrošnikov v odnosu do njega.

Nezagotovitev informacij o identiteti trgovca ali zagotovitev napačnih podatkov bi pomenila kršitev direktive o pravicah potrošnikov. Na podlagi direktive o nepoštenih poslovnih praksah bi lahko pomenila tudi zavajajočo prakso, kolikor vpliva na odločitev potrošnika o poslu. V pravu EU obstajajo tudi sektorske določbe, ki krepijo to zahtevo. Pri spletni prodaji zdravil⁽⁷⁷⁾ je na primer zabrisovanje razlik med tržnico in trgovcem na drobno strogo prepovedano. Tržnica, ki ponuja zdravila na trgu EU, bi morala zagotoviti, da lahko potrošniki preverijo, ali ima trgovec ustrezna dovoljenja in deluje v skladu s pravom⁽⁷⁸⁾.

Način izvajanja pogodbe, ki vključuje tretjega trgovca, ne vpliva na pravice in obveznosti v zvezi s pogodbo, ki izhajajo iz direktive o pravicah potrošnikov. Na primer, pri poslovnem modelu pošiljanja izdelkov neposredno od proizvajalca („dropshipping“), trgovec določenega blaga, ki ga prodaja, nima na zalogi, temveč ga, ko ga potrošnik naroči, kupi od tretje osebe in ga pošlje neposredno stranki.

Če pa trgovec naročilo samo obdela kot posrednik in ga nato posreduje drugemu trgovcu, da ga ta izpolni v svojem imenu, potem je lahko prvi trgovec – kot v zadevi Wathelet – odgovoren v razmerju do potrošnika, če se mu predstavi kot prodajalec potrošniškega blaga v skladu s pogodbo. Da bi se trgovec izognil taki odgovornosti, mora potrošnika jasno obvestiti, da deluje kot posrednik, in v vidni obliki zagotoviti informacije o identiteti dejanskega prodajalca⁽⁷⁹⁾.

V zvezi s tem bi bilo treba opozoriti, da člen 6a, točka (b), uveden z Direktivo (EU) 2019/2161, vsebuje posebno dodatno zahtevo za ponudnike spletnih tržnic, da potrošnike obvestijo o **statusu tretje osebe**, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, na podlagi informacij, ki jih predloži ta tretja oseba (glej oddelek 3.4.2).

3.2.2.2. Sredstva komuniciranja

Kar zadeva pogodbe, sklenjene na daljavo, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, mora trgovec v skladu s členom 6(1), točka (c), kakor je bil spremenjen z Direktivo (EU) 2019/2161, potrošniku kot del predpogodbenih informacij zagotoviti informacije o naslednjih sredstvih komuniciranja:

— fizičnem naslovu, telefonski številki in elektronskem naslovu trgovca ter

⁽⁷⁵⁾ Prav tam, točka 44.

⁽⁷⁶⁾ Prav tam, točka 37.

⁽⁷⁷⁾ Direktiva 2001/83/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. novembra 2001 o zakoniku Skupnosti o zdravilih za uporabo v humani medicini (UL L 311, 28.11.2001, str. 67) zahteva, da zdravila prek spleta prodajajo le lekarne za prodajo na drobno, ki imajo za to dovoljenje (ali pravico na podlagi nacionalnega prava). Trgovec na drobno mora imeti na svoji spletni strani logotip EU, ki omogoča preverjanje, ali subjekt deluje zakonito.

⁽⁷⁸⁾ Glej člen 85c Direktive 2001/83/ES.

⁽⁷⁹⁾ To načelo je v zvezi s spletnimi posredniki izrecno navedeno tudi v členu 5(3) predloga akta o digitalnih storitvah. Dodatne smernice glede pojma „trgovec“ je mogoče pričakovati v zadevi C-536/20, Tiketa, v zvezi s katero postopek še poteka in v kateri je obravnavano vprašanje, ali se lahko spletni posrednik (platforma za izdajanje vstopnic) šteje za solidarno odgovornega skupaj s trgovcem, ki dejansko izvaja storitev, zlasti če posrednik ni zagotovil jasnih informacij o tem, da deluje zgolj kot posrednik.

— drugih spletnih sredstvih pisnega komuniciranja, ki omogočajo shranjevanje vsebine, datuma in časa korespondence na trajnem nosilcu podatkov, če so na voljo.

„Trajni nosilec podatkov“ je v členu 2, točka 10, direktive o pravicah potrošnikov opredeljen kot „vsak instrument, ki potrošniku ali trgovcu omogoča, da njemu osebno namenjene informacije shrani tako, da so mu dostopne za prihodnje potrebe za obdobje, ki je ustrezno za namene informiranja, in ki omogoča nespremenjeno reprodukcijo shranjenih informacij“ (glej tudi oddelek 4.4).

Kar zadeva aplikacije za pošiljanje sporočil, nekatere od njih pošiljatelj, kot je trgovec v razmerju podjetje–potrošnik, na primer omogočajo, da tudi s prejemnikove naprave privzeto ali ročno izbriše sporočila, ki jih je poslal, v določenem (kratkem) časovnem okviru po njihovi dostavi. Ta sredstva komuniciranja torej potrošniku dejansko ne omogočajo, da shrani prejeta sporočila. Prejemnik morda lahko shrani ali varnostno kopira svoja sporočila, vendar bi za to potreboval dodatne tehnične spretnosti in znanja, ki jih od povprečnega potrošnika ni mogoče pričakovati. Zato je treba za vsako aplikacijo za pošiljanje sporočil opraviti posamično presojo, da se ugotovi, ali izpolnjuje določena merila, pri čemer je treba upoštevati tudi stalni razvoj teh aplikacij.

Sodišče je v zadevi C-649/17, Amazon EU, posebej poudarilo, da je možnost, da potrošnik hitro stopi v stik s trgovcem in učinkovito komunicira z njim, bistvenega pomena za varovanje in učinkovito izvajanje pravic potrošnika ⁽⁸⁰⁾. Zato mora biti vsako sredstvo komuniciranja, ki ga uporablja trgovec, zmožno izpolniti merila neposredne in učinkovite komunikacije.

Sodišče je v navedeni sodbi potrdilo, da člen 6(1), točka (c), **trgovcu ne prepoveduje**, da poleg sredstev komuniciranja iz navedene določbe **uporablja druga sredstva komuniciranja, ki zagotavljajo neposredno in učinkovito komunikacijo** ⁽⁸¹⁾.

Ta razlaga ostaja ustrezna tudi po spremembah, uvedenih z Direktivo (EU) 2019/2161. Medtem ko mora trgovec potrošnika pred sklenitvijo pogodbe obvestiti o navedenih sredstvih komuniciranja, ki izpolnjujejo merila iz člena 6(1), točka (c), **mu nič ne preprečuje, da bi dal na voljo tudi alternativna sredstva komuniciranja**. To so lahko na primer avtomatizirani glasovni pomočniki ali sredstva spletnega pisnega komuniciranja (klepetalni boti), ki nimajo lastnosti, določenih v členu 6(1), točka (c). Za taka dodatna sredstva se bodo uporabljala splošna pravila direktive o nepoštenih poslovnih praksah. Trgovci bi morali zlasti potrošnike jasno in pravočasno obvestiti, ali ta alternativna sredstva potrošnikom omogočajo spremljanje pisne korespondence, vključno z datumom in uro.

Poleg tega mora trgovec zagotoviti, da so vsa spletna sredstva komuniciranja, o katerih je bil potrošnik v skladu s členom 6(1), točka (c), obveščen pred sklenitvijo pogodbe (in pri njeni potrditvi), zlahka dostopna na vmesniku trgovca. Nobena dodatna sredstva komuniciranja ne bi smela biti predstavljena in promovirana tako, da sta potrošnikom otežena uporaba sredstev komuniciranja, zagotovljenih v skladu s členom 6(1), odstavek (c), in dostop do njih.

Namen zagotavljanja sredstev komuniciranja je potrošniku omogočiti, da hitro in učinkovito stopi v stik s trgovcem. To pomeni, da bi bilo treba vzpostaviti ureditve, ki bi na primer zagotavljale odgovarjanje na telefonske klice med uradnimi urami in takojšnje odgovarjanje na elektronska sporočila.

3.2.2.3. Sedež

Pojem „sedež“ je pri tej zahtevi po informacijah na primer enak pojmu „ustanovitev“, uporabljenemu v Direktivi 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu, ki je v členu 4 opredeljen kot „dejansko izvajanje gospodarske dejavnosti, kakor je navedeno v členu 43 Pogodbe, s strani ponudnika za nedoločen čas in s stalno infrastrukturo, kjer se dejavnost opravljanja storitev dejansko izvaja“. V uvodni izjavi 37 navedene direktive je pojasnjeno: „[č]e ima ponudnik več sedežev, je treba določiti, na katerem od njih se zadevna storitev dejansko opravlja“.

Enak pristop se lahko uporablja za določitev kraja, katerega fizični naslov bi bilo treba navesti v skladu s to direktivo. Ker se zahtevajo informacije o „fizičnem naslovu“, se morajo nanašati na fizično lokacijo:

— *kot naslov trgovca na primer ne zadostuje zgolj navedba poštnega predala.*

⁽⁸⁰⁾ C-649/17, Amazon EU, ECLI:EU:C:2019:576, točka 41.

⁽⁸¹⁾ Prav tam, točka 52.

3.2.2.4. Kraj sedeža gospodarske dejavnosti

„Kraj sedeža gospodarske dejavnosti“ bi moral pomeniti kraj, v katerem se sprejemajo bistvene odločitve glede splošnega vodenja družbe s strani trgovca in v katerem se izvajajo naloge glavne uprave družbe. Ta sklep izhaja na primer iz sodbe Sodišča v zadevi C-73/06, Planzer:

„[p]ri določitvi kraja sedeža gospodarske dejavnosti družbe je treba upoštevati mnogo dejavnikov, in sicer najprej statutarni sedež, kraj glavne uprave, kraj sestanka vodilnih v družbi in kraj, kjer se sprejema splošna politika te družbe, ki je po navadi enak. Preostala dejstva, kot je prebivališče glavnih vodilnih, kraj sklicevanja skupščin, upravnih in računovodskih dokumentov in glavni potek finančnih dejavnosti, med drugim bančnih, se tudi lahko upoštevajo“⁽⁸²⁾.

3.2.3. Cena

Člen 5(1)

- (c) končno ceno blaga ali storitev, vključno z davki, ali kadar je cena zaradi narave blaga ali storitev taka, da jo je nemogoče razumno izračunati vnaprej, način, na katerega se cena izračuna, če je potrebno pa tudi dodatne prevozne, dostavne ali poštno stroške, ali kadar teh stroškov ni mogoče razumno izračunati vnaprej, dejstvo, da bo take dodatne stroške morda treba plačati [...]

Člen 6(1)

- (e) celotno ceno blaga ali storitev, vključno z davki, ali kadar je cena zaradi narave blaga ali storitev taka, da jo je nemogoče razumno izračunati vnaprej, način, na katerega se cena izračuna, po potrebi vključno z dodatnimi prevoznimi, dostavnimi ali poštnimi stroški in vsemi drugimi stroški, ali kadar teh stroškov ni mogoče razumno izračunati vnaprej, dejstvo, da bo take dodatne stroške morda treba plačati. **V primeru pogodbe za nedoločen čas ali pogodbe, ki vsebuje naročnino, skupna cena vključuje skupne stroške za obračunsko obdobje. Kadar se takšne pogodbe zaračunavajo po nespremenljivi obrestni meri, skupna cena pomeni tudi skupne mesečne stroške. Kadar skupnih stroškov iz razumnih razlogov ni mogoče izračunati vnaprej, se navede način, na katerega se cena izračuna [...]**

Podčrtani deli člena 6(1), točka (e), pomenijo dodatne obveznosti glede informacij o cenah, ki se uporabljajo samo za pogodbe, sklenjene na daljavo/zunaj poslovnih prostorov, v primerjavi z obveznostmi iz člena 5(1), točka (c), za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih. Zlasti se za pogodbe, sklenjene na daljavo/zunaj poslovnih prostorov, zahtevajo posebne informacije za **naročnine in pogodbe za nedoločen čas**.

Če se izdelek (ali eden od izdelkov), ki se zagotavlja na podlagi pogodbe za nedoločen čas ali na podlagi naročnine, zaračunava po fiksni ceni, je treba zagotoviti informacije o skupnih stroških za obračunsko obdobje in o skupnih mesečnih stroških.

— Naročnina na internet ali avdiovizualne medijske storitve se na primer običajno zaračunava po fiksni ceni na mesec/dva meseca/četrtletje, ne glede na uporabo. Zato bi bilo treba potrošniku, ki želi skleniti naročnino prek spleta ali zunaj poslovnih prostorov, zagotoviti informacije o mesečnih stroških in, če je obračunsko obdobje drugačno, stroških na obračunsko obdobje.

Če pogodba zajema ali vključuje izdelek, za katerega ni mogoče vnaprej izračunati skupnih stroškov, bi moral trgovec potrošnika obvestiti o načinu izračuna teh spremenljivih stroškov:

— na primer, za storitve glasovne telefonije, katerih stroški so odvisni od dejanske uporabe, bi moral trgovec potrošnika napotiti na natančen cenik za telefonske klice⁽⁸³⁾.

⁽⁸²⁾ C-73/06, Planzer, ECLI:EU:C:2007:397, točka 61.

⁽⁸³⁾ Za elektronske komunikacijske storitve glej tudi člen 102(1) in Prilogo VIII k Direktivi (EU) 2018/1972 (Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah) ter predlogo za povzetek pogodbe in podrobnosti v njej o ceni za elektronske komunikacijske storitve, kot je določeno v Izvedbeni uredbi Komisije (EU) 2019/2243.

Potrošnikom v skladu s členom 6(6) za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov in na daljavo, ni treba kriti nobenih dodatnih stroškov ali stroškov, o katerih jih trgovec ni obvestil. To odraža obveznost trgovca, da potrošnika obvesti o polni ceni, vključno z vsemi veljavnimi davki, dajatvami in dodatnimi stroški, zlasti morebitnim uvoznim DDV, carinskimi dajatvami, stroški carinjenja itd., ki veljajo za nakupe pri trgovcih zunaj EU ⁽⁸⁴⁾.

Če digitalna vsebina ali storitev vključuje **neobvezne dodatne nakupe in predhodno vključene nakupe**, bi moral biti potrošnik pred pridobitvijo digitalnega proizvoda ustrezno obveščen o ponudbi takih dodatnih možnosti nakupa. Ta zahteva bi se lahko uporabljala na primer za:

- aplikacije, ki vključujejo nakupe znotraj aplikacije, kot so dodatki ali dodatne stopnje pri video igri;
- naročnine na storitve avdiovizualnih vsebin, ki vključujejo neobvezno vsebino s plačilom po ogledu (filme), na voljo za dodatno plačilo.

3.2.4. Dostava in izvedba pogodbe

Člen 5(1)

(d) kadar je to primerno, plačilne pogoje ter pogoje dostave in izvedbe, časovni rok, v katerem se trgovec zaveže, da bo dostavil blago ali opravil storitev, ter postopek pri trgovcu glede obravnavanja pritožb [...]

Člen 6(1)

(g) plačilne pogoje ter pogoje dostave in izvedbe, časovni rok, v katerem se trgovec zaveže, da bo dostavil blago ali opravil storitve, ter, kadar je to primerno, postopek pri trgovcu glede obravnavanja pritožb [...]

Ta obveznost glede informacij je podobna za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov/na daljavo, s to izjemo, da bi bilo treba za **pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih**, vse ustrezne informacije zagotoviti le, „kadar je to primerno“, medtem ko bi bilo treba za **pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov/na daljavo**, te informacije zagotoviti v vseh primerih, z izjemo informacij o postopku pri trgovcu glede obravnavanja pritožb, ki jih je treba zagotoviti le, „kadar je to primerno“.

Ta obveznost glede informacij je podobna obveznosti glede informacij iz člena 7(4), točka (d), direktive o nepoštenih poslovnih praksah. Vendar je treba v skladu z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah informacije o plačilnih pogojih, pogojih dostave in pogojih izpolnitve v vabilu k nakupu izrecno navesti le, če so ti pogoji za potrošnika slabši v primerjavi s skrbno tržno prakso.

Trgovec bi obveznosti iz člena 5(1), točka (d), ali člena 6(1), točka (g), v zvezi s časom dostave ali izvedbe izpolnil tudi, če bi navedel **obdobje (npr. „10 dni“ ali „dva tedna“) od sklenitve pogodbe** (oddaje potrošnikovega naročila). Trgovcu ni treba nujno navesti določenega koledarskega datuma, saj to v praksi morda ni vedno izvedljivo.

Pri **pogodbah, sklenjenih v poslovnih prostorih**, se obveznost glede obveščanja o roku, do katerega se trgovec obvezuje, da bo dostavil blago ali izvedel storitev, ne uporablja, če se **blago in storitve dostavijo oziroma izvedejo takoj**.

Pri **prodajnih pogodbah, sklenjenih v poslovnih prostorih**, bi bilo treba obveznost, da se navede čas dostave, „kadar je to primerno“, razlagati tudi v skladu s členom 18. Tako trgovcu ne bi bilo treba sporočiti časa dostave blaga, če bi ga nameraval dostaviti v **privzetem 30-dnevnem roku iz člena 18**. Seveda pa to trgovcu ne preprečuje, da potrošniku sporoči drug čas dostave, oziroma trgovcu in potrošniku ne preprečuje, da se dogovorita o drugem datumu. Dogovorjeni datum bi nato pomenil „dogovorjeni“ čas dostave iz člena 18 (glej tudi oddelek 6 o dostavi).

V skladu s členom 7 Uredbe (EU) 2018/644 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁸⁵⁾ o storitvah **čezmejne dostave paketov** morajo vsi trgovci, ki s potrošniki sklepajo prodajne pogodbe, ki vključujejo čezmejno pošiljanje paketov, pred sklenitvijo pogodbe, kadar je to mogoče in primerno, dati na voljo informacije o možnostih čezmejne dostave v zvezi s konkretno prodajno pogodbo in o stroških, ki jih morajo plačati potrošniki za čezmejno dostavo paketov, ter, kadar je primerno, o svoji politiki obravnavanja pritožb.

⁽⁸⁴⁾ Za informacije o spletnem nakupovanju blaga iz države nečlanice Evropske unije glej: https://ec.europa.eu/taxation_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country_en.

⁽⁸⁵⁾ Uredba (EU) 2018/644 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. aprila 2018 o storitvah čezmejne dostave paketov (UL L 112, 2.5.2018, str. 19).

V zvezi s **spletno digitalno vsebino in storitvami** je treba opozoriti, da jih mora trgovec v skladu s členom 5(1) direktive o digitalni vsebini potrošniku dobaviti po sklenitvi pogodbe **brez nepotrebne odlašanja**, razen če ni dogovorjeno drugače. Dobavitelj pa bi moral v skladu s členom 7(3) in členom 8(8) direktive o pravicah potrošnikov v zvezi s pogodbami za (digitalne) storitve (glej oddelek 5.6) ter členom 16, prvi odstavek, točka (m), direktive o pravicah potrošnikov v zvezi s pogodbami o spletni digitalni vsebini (glej oddelek 5.7) pred iztekom pravice do odstopa od pogodbe pridobiti **potrošnikovo predhodno izrecno prošnjo/soglasje** za dobavo digitalne storitve ali spletne digitalne vsebine. Sicer bi lahko potrošnik v skladu s členom 14(4) direktive o pravicah potrošnikov še vedno odstopil od zadevnih pogodb in bi imel pravico, da ne plača (ali da zahteva povračilo) za prejeto digitalno storitev ali spletno digitalno vsebino (glej oddelek 5.8).

Poleg tega je v členu 5(2) direktive o digitalni vsebini pojasnjeno, da trgovec izpolni obveznost dobave, ko:

- (a) so digitalna vsebina ali primerna sredstva za dostop do ali prenašanje digitalne vsebine na voljo ali dostopna potrošniku oziroma fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik;
- (b) je digitalna storitev dostopna potrošniku oziroma fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik.

3.2.5. Plačilni pogoji

Primeri **plačilnih pogojev**, ki bi morali biti potrošniku posebno podrobno pojasnjeni, so:

- *plačilo prek telefonskih računov potrošnikov;*
- *dogovor pri naročniških pogodbah, kot so na primer tiste za spletne video igre, v skladu s katerim trgovec uporablja informacije o plačilnih sredstvih (kot so podatki o kreditni kartici), ki jih potrošnik zagotovi ob sklenitvi naročnine, tudi za zaračunavanje poznejših nakupov, ne da bi od potrošnika zahteval, da znova vnese te informacije.*

Za plačila se uporablja Direktiva (EU) 2015/2366 Evropskega parlamenta in Sveta o plačilnih storitvah⁽⁸⁶⁾ (glej tudi oddelek 8 v zvezi s členom 19 o nadomestilih za uporabo plačilnih sredstev). V členu 64(1) navedene direktive je navedeno, da „[d]ržave članice zagotovijo, da se plačilna transakcija šteje za odobreno le, če je plačnik dal soglasje za njeno izvršitev. Plačnik lahko odobri plačilno transakcijo pred izvršitvijo plačilne transakcije ali – če se tako dogovorita plačnik in ponudnik plačilnih storitev – po izvršitvi plačilne transakcije.“

Poleg tega bi morali biti potrošniki jasno, vnaprej in v vidni obliki obveščeni o **plačilnih pogojih** za te dodatne nakupe, in sicer pred sklenitvijo pogodbe za glavni digitalni proizvod, v okviru katerega se ponujajo.

Privzeta nastavitve za plačila ne bi smela omogočati dodatnih nakupov brez izrecnega soglasja potrošnika (npr. z uporabo gesla ali drugih ustreznih sredstev). Trgovci v zvezi z nakupi znotraj aplikacij, če sistem predvideva časovne intervale za veljavnost preverjanja pristnosti (npr. 15-minutni časovni interval), ne bi smeli samodejno uporabiti privzetih nastavitvev, temveč bi morali zahtevati izrecno soglasje potrošnika tudi v zvezi z ustreznim trajanjem veljavnosti⁽⁸⁷⁾.

3.2.6. Jamstva/garancije in poprodajne storitve

Člen 5(1)

(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 [...]*

Člen 6(1)

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

(m) *kadar je to primerno, obstoj in pogoje poprodajne pomoči potrošnikom, poprodajnih storitev in tržnih garancij [...]*

⁽⁸⁶⁾ Direktiva (EU) 2015/2366 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o plačilnih storitvah na notranjem trgu, spremembah direktiv 2002/65/ES, 2009/110/ES ter 2013/36/EU in Uredbe (EU) št. 1093/2010 ter razveljavitvi Direktive 2007/64/ES (UL L 337, 23.12.2015, str. 35).

⁽⁸⁷⁾ Glej IP/14/187 z dne 27. februarja 2014 in Skupno stališče nacionalnih organov za izvajanje zakonodaje o varstvu potrošnikov v zvezi z „nakupi znotraj aplikacij“ za spletne igre, na voljo na spletnih naslovih: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sl/IP_14_187 in https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position_of_national_authorities_within_cpc_2013_en_0.pdf.

Čeprav so pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov/na daljavo, predstavljene nekoliko drugače, zanje veljajo praktično enake obveznosti glede informacij o **zakonskem jamstvu in morebitnih poprodajnih storitvah**.

Materialna pravila o **zakonskem jamstvu** so določena v členu 10 direktive o prodaji blaga in členu 11 direktive o digitalni vsebini. V navedenih pravilih je določeno naslednje:

- v primeru **blaga** odgovornost prodajalca za neskladnost (napako), ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave (ali v daljšem obdobju odgovornosti, ki se uporablja v skladu z ustrežno nacionalno zakonodajo);
- v primeru **digitalne vsebine ali digitalne storitve** odgovornost dobavitelja za neskladnost, ki obstaja ob dobavi in ki se pokaže v dveh letih od dobave (ali v daljšem obdobju odgovornosti, ki se uporablja v skladu z ustrežno nacionalno zakonodajo), če se digitalna vsebina ali digitalne storitve dobavijo z enkratno dobavo, ali v pogodbenem obdobju dobave, če gre za nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalnih storitev.

V členu 6(1), točka (l), direktive o pravicah potrošnikov je uporabljen izraz „opozorilo o obstoju“, torej ni treba zagotoviti podrobnih informacij o zakonskem jamstvu. Vendar mora trgovec za izpolnitev obveznosti glede informacij potrošnike vsaj obvestiti, da obstaja zakonsko jamstvo, in navesti njegovo trajanje.

Direktiva o prodaji blaga in direktiva o digitalni vsebini načeloma v celoti usklajujeta pravila v okviru njunega področja uporabe. Države članice lahko samo v zvezi z nekaterimi vidiki zagotovijo večje varstvo potrošnikov, zlasti daljša obdobja odgovornosti ⁽⁸⁸⁾.

Trgovci, zlasti čezmejni spletni trgovci, lahko svoje ponudbe ciljno usmerjajo v trge več držav članic, ne da bi prilagodili informacije za vsak ciljni trg. Zato bi morali ti trgovci upoštevati tudi morebitna strožja pravila, ki bi lahko obstajala v različnih ciljnih državah članicah, da bi zajeli morebitne razlike v nacionalnih pravnih zahtevah. Natančneje, sklicevati bi se morali na dejstvo, da **mora zakonsko jamstvo trajati najmanj dve leti in da lahko nacionalno pravo države prebivališča potrošnika določa večje pravice potrošnikov**.

Poleg opozorila o zakonskem jamstvu mora trgovec, ki dobavlja blago ali storitve, zagotoviti tudi informacije o morebitnih **poprodajnih ugodnostih**, ki jih prostovoljno zagotovijo dobavitelj blaga ali storitev ali drugi zadevni trgovci, kot je proizvajalec blaga.

Informacije o obstoju in pogojih **poprodajne pomoči potrošnikom, poprodajnih storitev in/ali tržnih garancij** je treba zagotoviti le, če so take dodatne ugodnosti dejansko na voljo.

Tržna garancija je v členu 2, točka 14, Direktive široko opredeljena kot zaveza k povrnitvi plačane cene ali k zamenjavi, popravilu ali servisiranju blaga, če ni skladno ali ne izpolnjuje drugih zahtev. Druge oblike ugodnosti niso opredeljene. V praksi bi lahko različni trgovci isto vrsto ugodnosti tržili pod različnimi imeni.

V skladu z direktivo o prodaji blaga je tržna garancija, ki jo lahko zagotovi prodajalec ali druga stranka, kot je proizvajalec, pravno zavezujoča za izdajatelja garancije. Ne glede na to so pravice potrošnikov na podlagi tržne garancije določene s pogodbo in se zato razlikujejo med trgovci ali celo med različnim blagom, ki ga ponuja isti trgovec ⁽⁸⁹⁾. Če proizvajalec v skladu s členom 17 direktive o prodaji blaga izda **tržno garancijo trajnosti** za določeno obdobje, ima potrošnik pravico do popravila in zamenjave, kot določa direktiva o prodaji blaga.

Informacije o teh poprodajnih ugodnostih bi morale zlasti vključevati pojasnilo, kje bo zadevna storitev opravljena in kdo nosi stroške prevoza (kjer je to ustrezno). Napačne ali zavajajoče informacije o poprodajnih ugodnostih lahko v skladu z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah pomenijo zavajajočo prakso. Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah prepoveduje, da se „[p]ravice, ki potrošnikom pripadajo po zakonu, predstavlja[jo] kot posebnost trgovčeve ponudbe“ (glej člen 6(1), točka (g), in Prilogo I, točka 10) ⁽⁹⁰⁾.

⁽⁸⁸⁾ Glej na primer člen 11(2), drugi pododstavek, direktive o prodaji blaga.

⁽⁸⁹⁾ V skladu s členom 17(1) direktive o prodaji blaga je vsaka tržna garancija za garanta zavezujoča pod pogoji, določenimi v izjavi o tržni garanciji in s tem povezanih oglasih, ki so na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

⁽⁹⁰⁾ Obseg informacij, ki jih mora trgovec zagotoviti potrošniku glede tržne garancije, ki jo zagotovi tretja oseba (proizvajalec), je predmet zadeve C-179/21, Victorinox, v zvezi s katero postopek še poteka.

3.2.7. Trajanje in odpoved pogodbe

Člen 5(1), točka (f), in člen 6(1), točka (o)

trajanje pogodbe, kadar je to primerno, ali če gre za pogodbo za nedoločen čas ali pogodbo, ki se samodejno podaljšuje, pogoje za odpoved pogodbe [...]

Člen 6(1)

(p) kadar je to primerno, minimalno trajanje obveznosti potrošnika na podlagi pogodbe [...]

Informacije o pogojih za odpoved pogodbe za nedoločen čas ali pogodbe, ki se samodejno podaljšuje (zahteva velja za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov/na daljavo), bi morale vključevati zlasti podatke o:

- ustreznih stroškov;
- postopkih odpovedi, zlasti o predhodnem odpovednem roku in načinu, kako je treba sporočiti odpoved (npr. elektronski ali poštni naslov).

Za **pogodbe, sklenjene na daljavo in zunaj poslovnih prostorov**, se v členu 6(1), točka (p), dodatno zahtevajo informacije o minimalnem trajanju obveznosti potrošnika, tj. minimalnem obdobju, za katerega se od potrošnika pričakuje plačilo na podlagi pogojev, ki jih ponuja trgovec:

- *24-mesečna pogodba za mobilno telefonijo lahko na primer vključuje najmanj šestmesečno obdobje, ki ga je treba plačati v primeru predčasne odpovedi pogodbe ⁽⁹¹⁾.*

Vsako tako minimalno obdobje, v katerem odpoved pogodbe ni dovoljena, bi bilo treba v smislu člena 5(1), točka (f), obravnavati tudi kot enega od **glavnih pogojev za odpoved pogodbe** za nedoločen čas ali pogodbe, ki se samodejno podaljšuje. Zato bi bilo treba informacije o minimalnem obdobju zagotoviti tudi za pogodbe za nedoločen čas in pogodbe, ki se samodejno podaljšujejo, če se sklenejo v poslovnih prostorih in se zanje uporablja člen 5(1), točka (f).

Direktiva določa le obveznosti glede informacij v zvezi z odpovedjo in podaljšanjem pogodb. Za oceno poštenosti zadevnih pogodbenih klavzul velja Direktiva 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah ⁽⁹²⁾. Posebna pravila o trajanju, podaljšanju in odpovedi pogodb so lahko določena v ustrezni sektorski zakonodaji EU ⁽⁹³⁾.

3.2.8. Funkcionalnost, združljivost in interoperabilnost

V skladu s spremembami, uvedenimi z Direktivo (EU) 2019/2161, morajo trgovci, ki ponujajo blago z digitalnimi elementi (pametne naprave), digitalno vsebino in digitalne storitve, potrošnika obvestiti tudi o njihovi **funkcionalnosti, združljivosti in interoperabilnosti**. Ustrezne zahteve so z enakimi izrazi določene v členu 6(1), točki (r) in (s), za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov in na daljavo, ter členu 5(1), točki (g) in (h), za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih.

Člen 5(1), točka (g), in člen 6(1), točka (r)

kadar je to primerno, funkcionalnost, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine in digitalnih storitev [...]

Člen 5(1), točka (h), in člen 6(1), točka (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 [...]

Pojmi funkcionalnost, združljivost in interoperabilnost so opredeljeni v členu 2 direktive o digitalni vsebini.

⁽⁹¹⁾ Glej člen 105(1) in člen 107 Evropskega zakonika o elektronskih komunikacijah.

⁽⁹²⁾ Glej tudi Obvestilo Komisije – Smernice glede razlage in uporabe Direktive Sveta 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah (UL C 323, 27.9.2019, str. 4).

⁽⁹³⁾ Na primer v členih 105 in 107 Direktive (EU) 2018/1972 (Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah) glede elektronskih komunikacijskih storitev.

„Blago z digitalnimi elementi“ (tj. pametne naprave) je podkategorija v posodobljeni opredelitvi „blaga“ iz direktive o prodaji blaga, ki se uporablja tudi v okviru direktive o pravicah potrošnikov. V uvodni izjavi 14 direktive o prodaji blaga je pojasnjeno, da blago z digitalnimi elementi vključuje digitalno vsebino ali digitalno storitev ali je z njo medsebojno povezano na tak način, da blago brez te digitalne vsebine ali digitalne storitve ne bi moglo opravljati svoje funkcije. Digitalna vsebina, ki je vključena v blago ali je z njim medsebojno povezana, so lahko vsi podatki, proizvedeni in dobavljeni v digitalni obliki, kot so operacijski sistemi, aplikacije in druga programska oprema. Digitalna vsebina je lahko predhodno nameščena ob sklenitvi prodajne pogodbe ali pa se lahko, kadar je v pogodbi tako določeno, namesti naknadno. Digitalne storitve, medsebojno povezane z blagom, lahko vključujejo storitve, ki omogočajo ustvarjanje, obdelavo ali hrambo podatkov v digitalni obliki ali dostop do njih, kot so programska oprema kot storitev, ponujena v okolju računalništva v oblaku, nepretrgana dobava podatkov o prometu v navigacijski sistem ali nepretrgana dobava posamezniku prilagojenih načrtov vadbe prek pametne ure.

Trgovec bi moral oceniti potrebo po zagotovitvi informacij o lastnostih blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine ali digitalne storitve glede na njihove posebne značilnosti. Naslednji okvirni in neizčrpen seznam elementov, ki zajema tudi **vidike funkcionalnosti, združljivosti in interoperabilnosti**, se lahko uporabi kot kontrolni seznam pri odločanju, katere informacije o določenem blagu z digitalnimi elementi, digitalni vsebini ali digitalni storitvi je treba zagotoviti (glej tudi oddelek 3.2.1 v zvezi z informacijami o glavnih značilnostih):

- (1) jeziki vmesnika za blago z digitalnimi elementi, digitalno vsebino ali storitev in jeziki morebitnih uporabniških navodil za njihovo delovanje, če so drugačni;
- (2) način zagotavljanja digitalne vsebine ali storitve: na primer predvajanje, na spletu, enkratni prenos, dostop do prenosa za določeno obdobje;
- (3) za video ali zvočne datoteke: trajanje predvajanja vsebine;
- (4) za prenosljive datoteke: vrsta in velikost datoteke;
- (5) ali se je trgovec ali tretja oseba zavezala, da bo vzdrževala ali posodabljala blago z digitalnimi elementi, digitalno vsebino ali storitev, ali ne;
- (6) pogoji, ki niso neposredno povezani z interoperabilnostjo, kot so:
 - (a) sledenje in/ali personalizacija;
 - (b) potreba po internetni povezavi in njene tehnične zahteve (kot je minimalna hitrost prenosa podatkov do uporabnika in od uporabnika);
 - (c) potreba, da imajo drugi uporabniki nameščeno določeno programsko opremo (npr. za komunikacijsko programsko opremo);
- (7) omejitve uporabe, kot so:
 - (a) omejitve števila ali trajanja ogleda, branja ali uporabe digitalne vsebine ali storitve;
 - (b) omejitve glede ponovne uporabe za namene, kot so zasebne kopije;
 - (c) omejitve na podlagi lokacije potrošnikove naprave;
 - (d) morebitne funkcionalnosti, ki so odvisne od dodatnih nakupov, kot so plačljiva vsebina, članstvo v klubu ali dodatna strojna ali programska oprema;
- (8) naprave, s katerimi se lahko uporablja digitalna vsebina ali storitev, in, če je ustrezno, potreben operacijski sistem in dodatna programska oprema, vključno s številko različice, ter strojna oprema, na primer hitrost procesorja in lastnosti grafične kartice;
- (9) morebitne posebnosti v zvezi s funkcionalnostmi blaga z digitalnimi elementi, povezanimi z internetom stvari.

3.3. **Dodatne zahteve za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, in pogodbe, sklenjene na daljavo**

3.3.1. *Prilagojena cena*

Člen 6(1)

(ea) kadar je to primerno, podatek o tem, da je bila cena prilagojena na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev [...]

Ta obveznost glede informacij, uvedena z Direktivo (EU) 2019/2161, se uporablja za pogodbe, sklenjene na daljavo, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov. V praksi je pomembna samo za pogodbe, sklenjene na spletu, ki omogočajo uporabo avtomatiziranega sprejemanja odločitev in oblikovanja profilov vedenja potrošnikov za prilagoditev cene specifičnim potrošnikom ali specifičnim kategorijam potrošnikov.

Če se za prilagajanje cene uporabljajo take tehnike, bi bilo treba potrošnikom zagotoviti jasne in dobro vidne informacije o tem, da bodo lahko pri sprejemanju odločitev o nakupu upoštevali morebitna tveganja.

Kot je pojasnjeno v uvodni izjavi 45 Direktive (EU) 2019/2161, se „[t]a obveznost glede informacij [...] 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“.

Dinamično določanje cen se nanaša na spremembe cen zaradi spremenljivk, ki niso povezane s stranko, kot so čas dneva, razpoložljiva zaloga in cene konkurentov. Kadar se dinamično določanje cen uporablja brez prilagajanja cen, bi morali različni potrošniki ali skupine potrošnikov videti isto ceno, če ob istem času kupujejo enak izdelek, ne glede na njihov profil in posamezne lastnosti.

Razlike v cenah zaradi razlik v davkih ali veljavnih dajatvah (npr. razlika v stopnjah DDV med državami članicami) prav tako ne pomenijo prilagojenega oblikovanja cen. Podobno tudi znižanja cen, ki se uporabljajo na splošno in niso ciljno usmerjena v specifičnega posameznika ali skupino, izbrano z avtomatiziranim oblikovanjem profilov, ne spadajo v kategorijo prilagojenega oblikovanja cen.

Pri prilagojenem oblikovanju cen gre za prilagoditev posamezniku. Trgovci z avtomatiziranim sprejemanjem odločitev zbirajo podatke o posameznih potrošnikih za oblikovanje profilov vedenja potrošnikov. Med elementi, ki se lahko uporabljajo za oblikovanje profila potrošnika, so podatki o zgodovini iskanja ali računalniški napravi.

Primer oblike dinamičnega določanja cen je, da spletni trgovec zviša ceno, ko opazi povečan promet na spletnem mestu. Vendar lahko število klikov potrošnika na določeni spletni strani uporabi tudi algoritem za oblikovanje profila vedenja tega potrošnika in prilagajanje cene temu potrošniku.

Obveznost iz direktive o pravicah potrošnikov je omejena na informacije o dejstvu, da se izvaja prilagajanje. To je dodatna obveznost glede informacij, ki bi jo bilo treba izpolniti v trenutku, ko se ponudi prilagojena cena. Ta obveznost „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“ (uvodna izjava 45 Direktive (EU) 2019/2161). Prilagojeno oblikovanje cen lahko spada na področje uporabe posebnih pravil o avtomatiziranem sprejemanju odločitev iz člena 22 splošne uredbe o varstvu podatkov⁽⁹⁴⁾. Druge zahteve splošne uredbe o varstvu podatkov, pomembne v tem okviru, vključujejo zahtevo glede pravne podlage iz člena 6 ter obveznosti glede informacij iz členov 12 do 14.

Zagotovitev informacij o avtomatiziranem sprejemanju odločitev v trgovčevi politiki varstva zasebnosti ne zadostuje za izpolnitev obveznosti glede predpogodbenih informacij v zvezi s prilagajanjem cen v skladu z direktivo o pravicah potrošnikov. Informacije o prilagajanju cen bi bilo treba zagotoviti pred vsako transakcijo in ne le kot del splošnih informacij o obdelavi osebnih podatkov s strani trgovca.

3.3.2. *Stroški uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo*

Člen 6(1)

(f) stroške uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo pri sklenitvi pogodbe, če ti stroški niso izračunani po osnovni tarifi [...]

⁽⁹⁴⁾ Za dodatne smernice glej dokument Delovne skupine za varstvo podatkov iz člena 29: Smernice o avtomatiziranem sprejemanju posameznih odločitev in oblikovanju profilov za namene Uredbe (EU) 2016/679.

Ta obveznost glede informacij bi se uporabljala zlasti, kadar trgovec oglašuje številko premijskih storitev (PRS), na katero mora potrošnik poklicati, če želi skleniti pogodbo za ponujeno blago ali storitve.

3.3.3. Pologi in druge finančne garancije

Člen 6(1)

(q) kadar je to primerno, obstoj pologov ali drugih finančnih garancij in pogoje v zvezi z njimi, ki jih mora plačati ali zagotoviti potrošnik na zahtevo trgovca [...]

Pologi in finančne garancije so značilni za najemne pogodbe, ki vključujejo dajanje vrednega predmeta na voljo potrošniku, kot je na primer najem avtomobila. Kot je pojasnjeno v uvodni izjavi 33: „[t]rгоvec bi moral biti zavezan, da potrošnika vnaprej obvesti o morebitni ureditvi, zaradi katere mora potrošnik trgovcu plačati polog, vključno z ureditvijo, po kateri se blokira neki znesek na potrošnikovi kreditni ali bančni plačilni kartici.“

— Informacije o pogojih garancije bi morale na primer zlasti vključevati pojasnilo, ali bo zadevni znesek blokiran ali bo bremenil potrošnikov račun ter kdaj in pod kakšnimi pogoji ne bo več blokiran ali pa bo povrnjen potrošniku.

3.3.4. Možnosti izvensodnega reševanja pritožb

Člen 6(1)

(t) kadar je to primerno, možnost izvensodnega reševanja pritožbe in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za trgovce, ter način dostopanja do le-teh.

Zgoraj navedena obveznost glede informacij se nanaša na vsako možnost izvensodnega reševanja pritožb in druga pravna sredstva, ki se uporabljajo za trgovce, vključno z možnostmi, ki spadajo na področje uporabe Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov⁽⁹⁵⁾ (v nadaljnjem besedilu: direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov).

Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov zagotavlja, da imajo prebivalci EU dostop do možnosti izvensodnega reševanja sporov za reševanje sporov s trgovci s sedežem v EU. Določa posebne zahteve glede kakovosti za organe in postopke za alternativno reševanje sporov. Samo organi za alternativno reševanje sporov (ARS), ki so jih države članice ocenile na podlagi teh zahtev in o katerih so obvestile Komisijo, so priznani kot „organi ARS“ v skladu z direktivo o alternativnem reševanju potrošniških sporov.

Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov se uporablja za domače in čezmejne spore v zvezi s pogodbenimi obveznostmi, ki izhajajo iz prodajnih pogodb ali pogodb o opravljanju storitev, ne glede na to, kateri izdelek ali storitev je potrošnik kupil (izključeni so samo spori v zvezi z zdravjem in visokošolskim izobraževanjem⁽⁹⁶⁾), ali je bil izdelek ali storitev kupljena na spletu ali ne in ali ima trgovec sedež v državi članici potrošnika ali drugi državi članici.

Zato mora trgovec, če je izvensodni mehanizem, o katerem obvesti potrošnika v skladu s členom 6(1), točka (t), direktive o pravicah potrošnikov, organ ARS, kot je opredeljen v členu 4(1), točka (h), direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov, izpolniti tudi zahteve iz člena 13 navedene direktive. V skladu s tem členom morajo trgovci potrošnike obvestiti o organih ARS, ki navedene trgovce pokrivajo, kadar se zavežejo, da bodo za reševanje sporov s potrošniki uporabljali alternativno reševanje sporov, ali kadar to morajo storiti. Navedene informacije morajo vključevati spletni naslov zadevnih organov ARS. V skladu s členom 13(2) direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov so informacije navedene na jasn, razumljiv in preprosto dostopen način na spletnem mestu trgovca, če ga ima, in po potrebi v splošnih pogojih pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah med trgovcem in potrošnikom.

⁽⁹⁵⁾ Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63).

⁽⁹⁶⁾ Glej člen 2(2) direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov, ki določa izjeme od področja uporabe navedene direktive.

Sodišče je v zvezi s tem pojasnilo, da glede na člen 13(2) direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov in člen 6(1), točka (t), direktive o pravicah potrošnikov ne zadostuje, da potrošnik dobi informacije o alternativnem reševanju sporov šele ob sklenitvi pogodbe s trgovcem, pa naj bo to v okviru splošnih pogojev pogodbe ali v posebnem dokumentu, ki je ločen od njih. Namesto tega mora potrošnik te informacije prejeti pravočasno, preden sklene pogodbo in ne šele v fazi sklenitve pogodbe ⁽⁹⁷⁾.

Poleg tega morajo trgovci s sedežem v Uniji, ki sklepajo pogodbe o spletni prodaji ali spletnih storitvah, in spletne tržnice s sedežem v Uniji v skladu s členom 14(1) Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov) ⁽⁹⁸⁾ na svojih spletnih mestih zagotoviti elektronsko povezavo do platforme za spletno reševanje sporov ⁽⁹⁹⁾.

3.4. Dodatne zahteve za spletne tržnice

Direktiva o pravicah potrošnikov in direktiva o nepoštenih poslovnih praksah sta bili z Direktivo (EU) 2019/2161 spremenjeni z uvedbo obveznosti glede informacij za **spletne tržnice**. Spletne tržnice so opredeljene v členu 2, točka 17, direktive o pravicah potrošnikov ⁽¹⁰⁰⁾.

Člen 2

(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 [...]

Z Direktivo (EU) 2019/2161 je bil direktivi o pravicah potrošnikov dodan nov člen 6a „Dodatne specifične obveznosti glede informacij za pogodbe, sklenjene na spletnih tržnicah“.

Začne se s splošno določbo o obveznostih glede dostopnosti informacij, ki jih mora zagotoviti spletna tržnica – te formalne obveznosti ustrezajo obstoječim obveznostim iz člena 6(1) in člena 8(1) za vse pogodbe, sklenjene na daljavo:

Člen 6a

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 jassen in razumljiv način ter na način, prilagojen sredstvom komuniciranja na daljavo, zagotovi naslednje informacije [...]

Posebne obveznosti glede informacij so določene v členu 6a(1). Točka (a) zahteva preglednost parametrov, ki določajo razvrstitev ponudb, medtem ko je treba za izpolnitev obveznosti iz točk (b), (c) in (d) zagotoviti informacije o statusu druge pogodbenne stranke, uporabi pravic potrošnikov in o tem, kdo je odgovoren za izvajanje pogodbe.

3.4.1. Merila za razvrščanje

Člen 6a(1)

(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 [...]

⁽⁹⁷⁾ C-380/19, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, ECLI:EU:C:2020:498, točki 34 in 35.

⁽⁹⁸⁾ 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).

⁽⁹⁹⁾ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SL>

⁽¹⁰⁰⁾ Predlog Komisije za uredbo Evropskega parlamenta in Sveta o tekmovalnih in pravičnih trgih v digitalnem sektorju (akt o digitalnih trgih), COM(2020) 842 final z dne 15. decembra 2020, 2020/0374(COD), določa dodatne obveznosti za nekatere tržnice, ki jih upravljajo tako imenovani vratarji.

Z Direktivo (EU) 2019/2161 je bila podobna obveznost glede informacij dodana tudi v direktivo o nepoštenih poslovnih praksah kot nov odstavek 4a v členu 7 o zavajajočih opustitvah. Z njo je bila na „črni seznam“ iz Priloge I k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah dodana tudi nova točka 11a, ki prepoveduje nerazkrito oglaševanje in plačano promocijo v rezultatih iskanja.

Obveznost iz direktive o pravicah potrošnikov velja za spletne tržnice, ki omogočajo neposredno sklepanje potrošniških pogodb s tretjimi osebami (pogodb med podjetji in potrošniki ter pogodb med potrošniki). Ne velja pa za orodja za primerjavo cen in spletne iskalnike, če ne delujejo kot spletne tržnice – za te posrednike veljajo samo zahteve iz direktive o nepoštenih poslovnih praksah.

Razvrstitev je v členu 2, točka (m), direktive o nepoštenih poslovnih praksah opredeljena kot „relativn[a] izpostavljenost izdelkov, kot jo predstavi, organizira ali sporoči trgovec, ne glede na tehnološka sredstva, uporabljena za tako predstavitev, organizacijo ali sporočanje“. Enaka opredelitev velja tudi v okviru direktive o pravicah potrošnikov.

V uvodni izjavi 19 Direktive (EU) 2019/2161 je razvrstitev nadalje pojasnjena kot „rezultat uporabe algoritmičnega zaporedenja, mehanizmov za vrednotenje ali pregled, vizualnega poudarjanja ali drugih instrumentov za poudarjanje oziroma kombinacije teh orodij“.

Obveznost obveščanja o parametrih določanja razvrstitve nastane, ko tržnica po iskalni poizvedbi potrošnika zagotovi rezultate iskanja, ki se nanašajo na izdelke, ki jih ponujajo različni trgovci ali potrošniki, ki gostujejo na tržnici. Nasprotno pa **se ne uporablja za privzeto organizacijo spletnega vmesnika, ki je prikazana potrošniku in ni rezultat posebne iskalne poizvedbe na tem spletnem vmesniku.**

Kar zadeva vsebino informacij, mora tržnica zagotoviti „splošne“ informacije o glavnih parametrih, ki določajo razvrstitev izdelkov, in o „relativni pomembnosti“ teh parametrov glede na druge parametre.

V skladu z uvodno izjavo 22 Direktive (EU) 2019/2161 „[p]arametri določanja razvrstitve pomenijo vsa splošna merila, postopke, posebne kazalnike, vključene v algoritme, ali druge mehanizme prilagoditve ali retrogradacije, ki se uporabljajo pri razvrščanju“.

Informacije o razvrščanju ne posegajo v Direktivo (EU) 2016/943 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁰¹⁾ o poslovnih skrivnostih. Kot je pojasnjeno v vzporedni obveznosti glede preglednosti v zvezi z razvrščanjem za vse spletne platforme in spletne iskalnike iz člena 5 Uredbe (EU) 2019/1150 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁰²⁾ (v nadaljnjem besedilu: uredba o odnosih med platformami in podjetji), to pomeni, da upoštevanje poslovnih interesov zadevnih ponudnikov nikoli ne bi smelo privedi do zavrnitve razkritja glavnih parametrov, ki določajo razvrstitev. Hkrati niti Direktiva (EU) 2016/943 niti uredba o odnosih med platformami in podjetji ne zahtevata razkritja podrobnega delovanja mehanizmov razvrščanja zadevnih ponudnikov, vključno z njihovimi algoritmi ⁽¹⁰³⁾. Enak pristop se uporablja za obveznost glede informacij iz direktive o pravicah potrošnikov.

Opis privzetih parametrov določanja razvrstitve lahko ostane na splošni ravni in ga ni treba predložiti za vsako posamezno iskalno poizvedbo posebej ⁽¹⁰⁴⁾. Poleg splošnih zahtev glede dostopnosti informacij o parametrih določanja razvrstitve morajo biti te informacije na voljo v posebnem oddelku spletnega vmesnika, ki je neposredno in enostavno dostopen s strani, na kateri so predstavljene ponudbe ⁽¹⁰⁵⁾.

Obveznost glede informacij velja tudi, če trgovec omogoča iskanje na spletnem vmesniku z **govornimi ukazi** (prek „digitalnih pomočnikov“) namesto s tipkanjem. Tudi v tem primeru morajo biti informacije na voljo za vpogled na spletnem mestu/v aplikaciji trgovca v „posebnem oddelku spletnega vmesnika“.

V pravilih o preglednosti v zvezi z razvrščanjem v odnosu do potrošnikov (v direktivi o pravicah potrošnikov in direktivi o nepoštenih poslovnih praksah) je „razvrstitev“ opredeljena z zelo podobnimi izrazi kot v uredbi o odnosih med platformami in podjetji. V skladu z uredbi o odnosih med platformami in podjetji morajo platforme svoje poslovne uporabnike seznaniti z informacijami v pogojih platforme glede odnosov med podjetji ali informacije dati na voljo v predpogodbeni fazi.

⁽¹⁰¹⁾ 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).

⁽¹⁰²⁾ 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).

⁽¹⁰³⁾ Glej uvodno izjavo 23 Direktive (EU) 2019/2161 in uvodno izjavo 27 uredbi o odnosih med platformami in podjetji.

⁽¹⁰⁴⁾ Glej uvodno izjavo 23 Direktive (EU) 2019/2161.

⁽¹⁰⁵⁾ Glej člen 7(4a) direktive o nepoštenih poslovnih praksah.

Čeprav so zadevne obveznosti glede informacij podobne, so njihove „ciljne skupine“ različne. Zato direktiva o pravicah potrošnikov (in direktiva o nepoštenih poslovnih praksah) zahteva le „splošne“ informacije o glavnih parametrih določanja razvrstitve in njihovi relativni pomembnosti. Ta razlika v primerjavi z uredbo o odnosih med platformami in podjetji odraža potrebe **potrošnikov po jedrnatih in lahko razumljivih informacijah**. Iz istega razloga pravila iz direktive o pravicah potrošnikov (in direktive o nepoštenih poslovnih praksah) ne zahtevajo niti obrazložitve „razlogov“ za relativno pomembnost glavnih parametrov določanja razvrstitve, ki jo zahteva uredba o odnosih med platformami in podjetji.

Praktično gledano bodo lahko ponudniki spletnih posredniških storitev podrobnejše informacije, ki jih v skladu z uredbo o odnosih med platformami in podjetji posredujejo svojim poslovnim uporabnikom, uporabili kot podlago za oblikovanje razlage parametrov določanja razvrstitve, usmerjene v potrošnike. Komisija je izdala smernice o preglednosti v zvezi z razvrščanjem v skladu z uredbo o odnosih med platformami in podjetji ⁽¹⁰⁶⁾. V teh smernicah je obravnavanih več vprašanj, ki so posredno pomembna tudi pri uporabi pravil iz direktive o pravicah potrošnikov in direktive o nepoštenih poslovnih praksah glede preglednosti razvrščanja, kot so pojmi „glavni parametri“, „relativna izpostavljenost“ ter „neposredno in posredno plačilo“.

3.4.2. Status druge pogodbene stranke

Člen 6a(1)

(b) ali je tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, trgovec ali ne na podlagi izjave zadevne tretje osebe ponudniku spletne tržnice [...]

Podobna obveznost glede statusa tretjega dobavitelja je določena v novi točki (f) člena 7(4) direktive o nepoštenih poslovnih praksah, ki obravnava vabilo k nakupu.

Namen te obveznosti glede informacij, zlasti za spletne tržnice, je zagotoviti, da potrošniki vedno vedo, od koga kupujejo blago ali storitev na spletni tržnici – od trgovca ali drugega potrošnika. Napačna domneva, da je tretji dobavitelj trgovec, lahko potrošniku povzroči težave, če gre pri spletnem nakupu kaj narobe (npr. neskladnost blaga) in če se nato izkaže, da se pravila o varstvu potrošnikov, kot je pravica do odstopa od pogodbe v 14 dneh ali zakonsko jamstvo, za pogodbo dejansko ne uporabljajo.

Obe določbi v direktivi o pravicah potrošnikov in direktivi o nepoštenih poslovnih praksah določata, da bi morale informacije o statusu tretjega dobavitelja temeljiti na izjavi tega dobavitelja, ki jo spletna tržnica nato posreduje potrošniku. Zato se lahko spletna tržnica zanaša predvsem na izjavo, ki jo predloži tretji dobavitelj. Ta pristop je v skladu s prepovedjo predpisovanja splošnih obveznosti glede nadzora spletnim posrednikom iz direktive o elektronskem poslovanju ⁽¹⁰⁷⁾, kolikor se ustrezne določbe direktive o elektronskem poslovanju uporabljajo za spletno tržnico. Hkrati ne posega v obveznosti tržnice v zvezi z nezakonito vsebino, kot je ukrepanje na podlagi obvestila, s katerim se platforma obvesti o določenih goljufivih ponudbah trgovcev ⁽¹⁰⁸⁾.

Poudariti je treba, da člen 6a(1), točka (b), določa obveznost glede informacij za spodbujanje jasnosti za potrošnike, ki kupujejo na spletnih tržnicah. Lastna izjava je dober pokazatelj pravnega statusa dobavitelja, vendar ne nadomešča opredelitve „trgovca“, ki jo je treba še naprej uporabljati v skladu z določenimi merili. V zvezi s tem bi se bilo treba sklicevati na točko 22 „črnega seznama“ iz Priloge I k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah, ki trgovcem prepoveduje, da bi se pretvarjali, da niso trgovci. Ta prepoved velja za vsako napačno ali netočno izjavo trgovca, da ni trgovec, na podlagi tega novega pravila o informacijah.

3.4.3. Informacije o tem, da se pravo EU o varstvu potrošnikov ne uporablja

Cilj člena 6a(1), točka (c), je spodbuditi trgovce, da v izjavi pravilno navedejo svoj status. Od ponudnika spletne tržnice zahteva, da potrošnike opozori, da ne morejo uveljavljati pravic potrošnikov, če je tretji dobavitelj v izjavi o statusu navedel, da ni trgovec.

⁽¹⁰⁶⁾ Obvestilo Komisije – Smernice o preglednosti v zvezi z razvrščanjem v skladu z Uredbo (EU) 2019/1150 Evropskega parlamenta in Sveta (UL C 424, 8.12.2020, str. 1).

⁽¹⁰⁷⁾ Enako pravilo je določeno v predlogu Komisije za akt o digitalnih storitvah, glej: https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_sl.

⁽¹⁰⁸⁾ Glej člen 14(2) direktive o elektronskem poslovanju.

Člen 6a(1)

(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 [...]*

Informacije o tem, da se pravice potrošnikov EU ne uporabljajo za pogodbo, morajo spremljati informacije, da je tretji dobavitelj v izjavi o statusu navedel, da ni trgovec, pri čemer morajo biti te informacije jedrnat in navedene na čim bolj vidnem mestu. Glavni namen tega obvestila je potrošnike opozoriti, da ne morejo računati na pravno varstvo, ki bi ga običajno pričakovali, kot je pravica do odstopa od pogodbe ali zakonsko jamstvo, da bi bili ob sklenitvi pogodbe v celoti seznanjeni s temi omejitvami.

3.4.4. Dodelitev odgovornosti za pogodbo

Člen 6a(1)

(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.*

Potrošniki, ki uporabljajo spletno tržnico, sklenejo pogodbe s ponudnikom tržnice ali s tretjim dobaviteljem za dobavo določenih izdelkov, ponujenih na tržnici. Poleg tega ima potrošnik sklenjeno tudi (okvirno) pogodbo s ponudnikom spletne tržnice, ta pa ima sklenjene pogodbe z dobavitelji na tržnici. Te pogodbe urejajo pogoje za uporabo storitev tržnice za uporabnike, vključno s storitvami, ki jih tržnica ponuja potrošnikom v zvezi z njihovimi pogodbami z dobavitelji za določene izdelke.

Namen člena 6a(1), točka (d), je potrošnikom zagotoviti jasnost glede tega, „kako se obveznosti, povezane s pogodbo, razdelijo med“ tretjim dobaviteljem in ponudnikom tržnice pri sklepanju pogodb s tretjimi dobavitelji na tržnici. V skladu z navedenim členom mora tržnica potrošnika opozoriti na morebitne odgovornosti do potrošnika, ki jih je tržnica morda prevzela v zvezi s takimi pogodbami.

Te informacije o razdelitvi odgovornosti med ponudnikom spletne tržnice in tretjim dobaviteljem je treba zagotoviti „kadar je to ustrezno“. Ta zahteva se namreč uporablja le, kadar med spletno tržnico in tretjim dobaviteljem obstaja deljena odgovornost do potrošnikov. Spletna tržnica bi lahko na primer prevzela odgovornost za dostavo blaga, tretji dobavitelj pa bi ostal odgovoren za skladnost blaga.

Direktiva o pravicah potrošnikov ne ureja, kako je treba odgovornosti razdeliti med stranke. Spletna tržnica in tretji trgovec se morata sama dogovoriti o svojih odgovornostih v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na tržnici, pri čemer morata upoštevati veljavno nacionalno zakonodajo, tržnica pa mora o tem ustrezno obvestiti potrošnike.

Uvodna izjava 27 Direktive (EU) 2019/2161 vsebuje primer, ki ponazarja, kako bi lahko spletna tržnica izpolnila to novo obveznost glede informacij: „[p]onudnik 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.“ V uvodni izjavi 27 je navedeno tudi, da bi bilo treba informacije zagotoviti na jasn in razumljiv način, ne samo z navedbo v standardnih pogojih uporabe ali podobnih pogodbениh dokumentih.

3.4.5. Možnost uvedbe dodatnih obveznosti glede informacij

V skladu s členom 6a(2) lahko države članice uvedejo dodatne obveznosti glede informacij za spletne tržnice ob upoštevanju pravil Direktive 2000/31/ES o elektronskem poslovanju.

Člen 6a

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.

Ta regulativna možnost je podobna splošnejši možnosti iz člena 6(8), ki državam članicam omogoča uvedbo dodatnih obveznosti glede informacij (kot je obravnavano v oddelku 3.1.5).

4. Posebne zahteve za pogodbe, sklenjene na daljavo

4.1. Opredelitev pogodbe, sklenjene na daljavo

V členu 2 so pogodbe, sklenjene na daljavo, opredeljene na naslednji način: „(7) ‚pogodba, sklenjena na daljavo‘, pomeni vsako pogodbo, sklenjeno med trgovcem [in] potrošnikom v okviru organizirane prodaje na daljavo ali sistema izvajanja storitev brez hkratne fizične navzočnosti trgovca in potrošnika ter z izključno uporabo enega ali več sredstev za komuniciranje na daljavo do trenutka sklenitve pogodbe in vključno z njim.“

V uvodni izjavi 20 je navedena nadaljnja razlaga tega pojma, vključno s primeri sredstev za komuniciranje na daljavo: „Opredelitev pojma pogodbe, sklenjene na daljavo, bi morala zajemati vse primere, v katerih se pogodba sklene med trgovcem in potrošnikom na podlagi organiziranega programa za prodajo blaga ali ponujanje storitev na daljavo, z izključno uporabo enega ali več sredstev komuniciranja na daljavo (**kot so prodaja po pošti, splet, telefon ali telefaks**), vse do in vključno s trenutkom sklenitve pogodbe. Ta opredelitev bi morala zajeti tudi situacije, kadar potrošnik obišče prostore podjetja zgolj za namen zbiranja informacij o blagu ali storitvah in se naknadno pogaja ter sklene pogodbo na daljavo. Nasprotno se pogodba, o kateri se strani pogajata v poslovnih prostorih trgovca in ki je dokončno sklenjena prek sredstev komuniciranja na daljavo, ne bi smela obravnavati kot pogodba, sklenjena na daljavo. Prav tako se pogodba, začeta prek sredstev komuniciranja na daljavo in dokončno sklenjena v poslovnih prostorih trgovca, ne bi smela obravnavati kot pogodba, sklenjena na daljavo. Podobno pojem pogodbe, sklenjene na daljavo, ne bi smel zajemati rezervacij, ki jih opravi potrošnik prek sredstev komuniciranja na daljavo, da zaprosi za storitev strokovnjaka, kot na primer, kadar se potrošnik po telefonu naroči pri frizerju.“

Stranki lahko pri sklepanju pogodbe na daljavo uporabita tudi **kombinacijo več različnih sredstev komuniciranja na daljavo** (npr. spletno mesto, mobilno aplikacijo ali telefon). Dejstvo, da se stranki srečata po sklenitvi pogodbe na daljavo, običajno ob dostavi ali plačilu, ne bi smelo spremeniti opredelitve pogodbe kot pogodbe, sklenjene na daljavo. Če je potrošnik poslovne prostore obiskal zgolj zaradi zbiranja informacij o blagu ali storitvah, bi bilo treba pogodbo, o kateri se naknadno pogaja in jo sklene s trgovcem na daljavo, obravnavati kot pogodbo, sklenjeno na daljavo. Čeprav se zgolj sklenitev dogovora s trgovcem ne šteje za pogodbo, sklenjeno na daljavo, bo zavezujoča rezervacija blaga, ki ga je treba prevzeti, ali storitev, ki so zagotovljene ob določenem času, sklenjena na primer po telefonu, za namene Direktive verjetno pomenila pogodbo, sklenjeno na daljavo.

Direktiva se uporablja samo za pogodbe, sklenjene na daljavo, v okviru **organiziranega programa za ponujanje blaga ali storitev na daljavo**. Če trgovec na primer le izjemoma sklene pogodbo s potrošnikom po elektronski pošti ali telefonu, potem ko je potrošnik stopil v stik z njim, se taka pogodba v skladu z Direktivo ne bi smela obravnavati kot pogodba, sklenjena na daljavo. Vendar ni nujno, da trgovec za prodajo na daljavo vzpostavi zapleteno strukturo, kot je spletni vmesnik. Tudi preprostejše ureditve, kot je spodbujanje uporabe elektronske pošte ali telefona za sklepanje pogodb s potrošniki, bi povzročile uporabo zahtev iz direktive o pravicah potrošnikov.

Trgovec lahko uporablja spletno tržnico za sklepanje pogodb, za katere se uporablja Direktiva. Kot je pojasnjeno v uvodni izjavi 20: „[p]ojem organiziranega programa za ponujanje blaga ali storitev na daljavo bi moral vključevati tudi programe, ki jih ponuja tretja stran, ki ni trgovec, vendar jo trgovec uporabi, kot je na primer spletna platforma. Ne bi pa smel vključevati primerov, ko spletna mesta ponujajo zgolj informacije o trgovcu, njegovem blagu in/ali storitvah ter o njegovih kontaktnih podatkih.“

Uporaba direktive o pravicah potrošnikov ni odvisna od tehnologije, ki jo uporablja trgovec. Ni pomembno, ali potrošnik sklene „običajno“ pogodbo na daljavo prek interneta ali uporablja tehnologijo verženja podatkovnih blokov ⁽¹⁰⁹⁾.

4.2. **Predpogodbene informacije**

4.2.1. Informacije, ki jih je treba predložiti neposredno pred oddajo naročila

Člen 8

2. Če pogodba, sklenjena na daljavo, ki naj bi bila sklenjena z uporabo elektronskih sredstev, potrošnika obvezuje k plačilu, trgovec potrošnika neposredno preden potrošnik odda svoje naročilo jasno in v vidni obliki opozori na informacije iz točk (a), (e), (o) in (p) člena 6(1).

Člen 8(2) se nanaša na informacije, ki jih je treba potrošnikom zagotoviti neposredno pred sklenitvijo pogodb, ki vključujejo plačilo cene, z elektronskimi sredstvi.

„Elektronska sredstva“ v Direktivi niso opredeljena, vendar bi bilo treba ta pojem glede na razlago iz uvodne izjave 39 razlagati kot **pogodbe, sklenjene prek spletnih mest in drugih spletnih vmesnikov**: „[p]omembno je zagotoviti, da lahko pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, in ki so sklenjene prek spletne strani, potrošnik v celoti prebere in razume glavne elemente pogodbe, preden odda naročilo. V ta namen bi morala imeti ta direktiva določbo, po kateri bi morali ti elementi biti vidni blizu mesta potrditve oddaje naročila.“ Poleg tega se lahko člen 8(2) glede na opredelitev pojma „elektronsko“ iz Direktive (EU) 2015/1535 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹¹⁰⁾ uporablja tudi za druge tehnologije, kot je digitalna vsebina, ki se zagotavlja prek televizijskih komunikatorjev.

Člen 8(2) direktive o pravicah potrošnikov bi bilo treba obravnavati v okviru nacionalnih pravil za prenos določb Direktive 2000/31/ES o elektronskem poslovanju v zvezi z obličnostjo pogodb, ki se uporabljajo, če pogodba spada v opredelitev „storitve informacijske družbe“, tj. je katera koli storitev, ki se običajno opravi odplačno, na daljavo, elektronsko in na posamezno zahtevo prejemnika storitev.

Člen 8(9) direktive o pravicah potrošnikov izrecno potrjuje, da ne posega v določbe iz členov 9 in 11 Direktive 2000/31/ES, pri čemer mora trgovec **potrošniku omogočiti, da e-naročilo pred oddajo tudi preveri**.

Člen 8(2) direktive o pravicah potrošnikov bi se torej v praksi uporabljal v trenutku, ko se od potrošnika zahteva, da preveri naročilo v skladu z direktivo o elektronskem poslovanju, tj. da pred klikom na gumb „Nakup“ preveri vsebino nakupovalne košarice ⁽¹¹¹⁾.

⁽¹⁰⁹⁾ To načelo velja tudi za posle, pri katerih se uporabljajo tako imenovane „pametne pogodbe“. Izraz „pametna pogodba“ opisuje računalniški program ali transakcijski protokol, namenjen avtomatskemu izvajanju, nadzoru ali dokumentiranju pravno pomembnih dogodkov in dejanj. Soglasje o opredelitvi „pametnih pogodb“ še ni bilo doseženo. Glede na poročilo o pravnem in regulativnem okviru blokovnih verig in pametnih pogodb (Legal and regulatory framework of blockchains and smart contracts), ki ga je pripravilo podjetje ConsenSys AG v imenu Opazovalnice in foruma EU za blokovne verige, izraz na splošno pomeni računalniško kodo, ki je shranjena v blokovni verigi in do katere lahko dostopa ena ali več strank (https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report_legal_v1.0.pdf). Ti programi se pogosto izvajajo sami in uporabljajo lastnosti blokovne verige, kot so odpornost proti nedovoljenim posegom, decentralizirana obdelava in podobno. Medtem ko „pametna pogodba“ deluje v skladu s pogoji posebne pogodbe, ki jo izvaja, se izraz ne bi smel uporabljati kot sinonim za samo pogodbo.

⁽¹¹⁰⁾ Direktiva (EU) 2015/1535 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. septembra 2015 o določitvi postopka za zbiranje informacij na področju tehničnih predpisov in pravil za storitve informacijske družbe (UL L 241, 17.9.2015, str. 1). Člen 1, točka (b)(ii): „**elektronsko**“ pomeni, da se storitev pošlje na začetnem kraju in sprejme na cilju z elektronsko opremo za obdelavo (skupaj z digitalnim zgoščevanjem) in shranjevanje podatkov ter se v celoti prenaša, pošilja in sprejema po žici, radijsko, z optičnimi ali drugimi elektromagnetnimi sredstvi“.

⁽¹¹¹⁾ Nekateri trgovci v zadnji fazi postopka naročanja predstavijo druge izdelke, ki bodo potrošnikom morda všeč, kar lahko potrošnikom oteži pregled naročila in preveritev, ali so vse informacije v naročilu pravilne. Če bi lahko predstavitev potrošnika zmedla in preprečila pravilno razumevanje glavnih elementov pogodbe pred oddajo naročila, bi se lahko taka praksa v skladu s členom 6 ali 7 direktive o nepoštenih poslovnih praksah štela za zavajajočo.

Izraz „neposredno preden“ iz člena 8(2) bi moral, prvič, zajemati **časovni vidik** in bi ga bilo treba razlagati kot „tik preden“. Poleg tega izraza „v vidni obliki“ iz člena 8(2) in „blizu mesta“ iz uvodne izjave 39 izražata strožje zahteve za **predložitev informacij** v primerjavi s splošnimi zahtevami iz členov 6(1) in 8(1). Informacije bi bilo treba predložiti tako, da jih lahko potrošnik dejansko vidi in prebere, preden odda naročilo, ne da bi moral zapustiti stran, ki se uporablja za oddajo naročila.

Posebne zahteve glede predpogodbениh informacij iz člena 8(2) so:

- (1) glavne značilnosti (člen 6(1), točka (a));
- (2) celotna cena (člen 6(1), točka (e));
- (3) trajanje pogodbe in pogoji za odpoved pogodbe (člen 6(1), točka (o));
- (4) kadar je to primerno, minimalno trajanje pogodbe (člen 6(1), točka (p)).

4.2.2. Gumb za potrditev naročila

Člen 8

2. [...]

Trgovec zagotovi, da potrošnik ob oddaji svojega naročila izrecno potrdi, da je z oddajo naročila povezana obveznost plačila. Če je treba za oddajo naročila pritisniti na gumb ali aktivirati drugo podobno funkcijo, morata biti gumb oziroma podobna funkcija preprosto označena z besedami „naročilo z obveznostjo plačila“ ali z drugo ustrezno nedvoumno izjavo, s katero se pojasni, da je z oddajo naročila povezana obveznost plačila trgovcu. Če trgovec ne upošteva tega pododstavka, potrošnik ni vezan na pogodbo ali naročilo.

V členu 8(2), drugi pododstavek, se zahteva, da je gumb, ki se uporablja za oddajo naročila na spletnem mestu, jasno označen. Ustrezna oznaka mora biti na samem gumbu ali neposredno ob njem. Lahko je različno oblikovana, če vsebuje jasne informacije o obveznosti plačila ⁽¹¹²⁾:

- izrazi, kot so na primer „takojsen nakup“, „takojsnje plačilo“ ali „potrditev nakupa“, bi izražali sporočilo, ki ga zahteva ta določba;
- v nasprotju s tem pa je pri izrazih, kot so „prijava“, „potrditev“ ali „takojsnje naročilo“, ter nepotrebno dolgih izrazih, ki lahko učinkovito prikrijejo informacije o obveznosti plačila, manj verjetno, da izpolnjujejo to zahtevo.

Ta zahteva se uporablja tudi, če je trgovec potrošniku predstavil predpogodbene informacije v skladu s členom 8(4).

4.2.3. Informacije o omejitvah za dostavo in oblikah plačila

Člen 8

3. Spletna mesta za poslovanje najpozneje na začetku postopka naročanja jasno in razločno navajajo, ali obstajajo kakršne koli omejitve za dostavo in katere so sprejete oblike plačila.

V skladu s členom 8(3) morajo spletna mesta za poslovanje potrošnike obvestiti o omejitvah za dostavo, vključno z geografskimi, tako da jim zagotovijo lahko razumljive in jasno vidne informacije. Te informacije na primer ne bi smele biti navedene samo v splošnih pogojih trgovca ali samo na ločenih spletnih straneh, ki niso jasno označene in ki jih potrošniki med nakupovanjem zato verjetno ne bodo obiskali.

Informacije o „omejitvah za dostavo“ iz člena 8(3) morajo ustrezati informacijam o pogojih dostave v skladu s členom 6, točka (g), direktive o pravicah potrošnikov.

⁽¹¹²⁾ Dodatne smernice o razlagi „ustrezne nedvoumne izjave“ je mogoče pričakovati v zadevi C-249/21, Fuhrmann-2, v zvezi s katero postopek še poteka in v kateri je obravnavano vprašanje, ali je treba tako izjavo oceniti ob upoštevanju vseh okoliščin v zvezi s postopkom naročanja ali rezervacije, zlasti načina, kako je strukturiran postopek naročanja, ali zgolj jezika, uporabljenega za oznako na gumbu/podobni funkciji.

Za omejitve za dostavo in plačilo velja Uredba (EU) 2018/302 Evropskega parlamenta in Sveta⁽¹¹³⁾ o geografskem blokiranju. Zlasti bi lahko samodejna sprememba informacij o omejitvah za dostavo na podlagi ugotavljanja geografskega položaja uporabnika pomenila kršitev člena 4 uredbe o geografskem blokiranju, zlasti če onemogoča dostop do blaga na območju, na katerem trgovec običajno izvaja storitve.

— *Trgovec, ki ponuja dostavo v določeni državi članici v skladu z veljavnimi splošnimi pogoji, navedenimi na njegovem mednarodnem spletnem mestu z domeno .com, na primer ne sme samodejno izključiti te možnosti dostave, ko zazna potrošnika, ki se povezuje iz navedene države članice in kateremu je na voljo tudi namensko nacionalno spletno mesto.*

Kar zadeva plačilna sredstva, člen 5 uredbe o geografskem blokiranju trgovcem prepoveduje omejevanje plačilnih sredstev, ki jih sprejemajo, na podlagi strankinega državljanstva, kraja prebivališča ali kraja sedeža v EU, na primer kraja izdaje bančne kartice.

4.2.4. Pogodbe, sklenjene prek sredstev komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom

V členu 8(4) so obravnavana sredstva komuniciranja na daljavo z omejenim časom ali prostorom za prikaz informacij:

Člen 8

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 predpodbene 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.

Člen 8(4) vključuje enake obveznosti glede informacij kot člen 8(2), dodaja pa informacije o:

- (1) identiteti trgovca iz člena 6(1), točka (b);
- (2) pravici do odstopa od pogodbe iz člena 6(1), točka (h), tj. informacije o pogojih, roku in postopkih za uveljavljanje te pravice.

Člen 8(4) ne vključuje zahteve iz člena 6(1), točka (p), glede predložitve informacij o „minimaln[em] trajanj[u] obveznosti potrošnika na podlagi pogodbe“. Vendar, kot je pojasnjeno v oddelku 3.2.7, je vsako tako minimalno obdobje tudi eden od glavnih pogojev za odpoved pogodbe za nedoločen čas ali pogodbe, ki se samodejno podaljšuje, iz člena 6(1), točka (o). Zato bi moral biti tudi ta del informacij v praksi zajet v členu 8(4).

Člen 8(4) se uporablja za pogodbe, sklenjene z uporabo tehnologij, kot so **telefon, glasovno upravljani nakupovalni asistenti, SMS-sporočila** ali druga sredstva komuniciranja na daljavo, pri katerih obstajajo tehnične omejitve glede količine informacij, ki se lahko zagotovijo potrošniku⁽¹¹⁴⁾. V takih primerih Direktiva trgovcu omogoča, da potrošniku pred sklenitvijo pogodbe na daljavo zagotovi bolj omejen nabor informacij, medtem ko mora druge informacije, ki jih zahteva člen 6(1), zagotoviti prek drugega vira informacij v preprostem in razumljivem jeziku (glej tudi uvodno izjavo 36, ki se nanaša na „zagotovit[ev] brezplačne telefonske številke ali povezave na spletno stran“).

Člen 8(4) direktive o pravicah potrošnikov je bil spremenjen z Direktivo (EU) 2019/2161, pri čemer je bila iz obveznosti glede informacij izključena obveznost predložitve vzorčnega odstopnega obrazca iz Priloge I(B). V skladu s tem zadostuje, da se potrošnik o tem obrazcu obvesti prek drugega vira v preprostem in razumljivem jeziku⁽¹¹⁵⁾. Po sklenitvi pogodbe bi bilo treba v potrdilo o pogodbi, ki se predloži na trajnem nosilcu podatkov v skladu s členom 8(7), vključiti vse informacije.

⁽¹¹³⁾ 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).

⁽¹¹⁴⁾ Glej tudi uvodno izjavo 41 Direktive (EU) 2019/2161.

⁽¹¹⁵⁾ C-430/17, Walbusch Walter Busch, ECLI:EU:C:2019:47, točka 46.

Sodišče je uporabo člena 8(4) obravnavalo v zadevi C-430/17, Walbusch Walter Busch, ki se je nanašala na prodajo na daljavo po pošti (poštna naročilnica za nakup, dobavljena v časopisih in revijah).

Sodišče je odločilo, da „[je treba] presojo, ali ima v konkretnem primeru sredstvo komuniciranja omejen prostor ali čas za prikaz informacij v smislu člena 8(4) [...], izvesti **ob upoštevanju vseh tehničnih lastnosti trgovčevega tržnega obvestila**. Pri tem je treba preveriti, ali bi bile lahko glede na prostor in čas obvestila ter minimalno velikost pisave, ki bi bila ustrezna za povprečnega potrošnika, naslovnika tega obvestila, **vse informacije iz člena 6(1)** [direktive o pravicah potrošnikov] v okviru tega obvestila **objektivno prikazane**.“

Nasprotno pa „[i]zbire, za katere se je zadevni trgovec odločil glede oblikovanja in uporabe prostora in časa, ki ju ima v okviru izbranega sredstva komuniciranja, [...] pri tej presoji niso upoštevne“ ⁽¹¹⁶⁾.

V praksi so „sredstva komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom“ iz člena 8(4) **tista, ki ne omogočajo večplastnega zagotavljanja informacij** (na primer prek razširljivih naslovov ali povezav, ki potrošnike usmerjajo k podrobnejši predstavitvi ustreznih informacij) – v zvezi s tem glej oddelek 3.1.1 o zagotavljanju informacij potrošnikom na jasn in razumljiv način.

Pametni telefoni se ne štejejo za „sredstva komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij“, saj se lahko tudi uporabnikom takih zaslonov prek razširljivih dreves vsebine ali dodatnih strani vedno zagotovijo dodatne informacije. Če je trgovec prilagodil vsebino in predstavitev spletnega vmesnika za take naprave, lahko kot smernice za izbiro informacij, ki bi morale biti najbolj vidno predstavljene, uporabi člen 8(4) in z njim povezano sodno prakso. V teh primerih se lahko trgovec osredotoči na informacije, ki se zahtevajo s členom 8(4) in so lahko v razširljivi ⁽¹¹⁷⁾ obliki, če je to primerno, preostale obvezne informacije pa zagotovi na dodatnih straneh.

4.3. Pogodbe, sklenjene prek telefona

Člen 8

5. *Brez poseganja v odstavek 4 velja, da trgovec v primeru telefonskega komuniciranja s potrošnikom z namenom sklenitve pogodbe na daljavo na začetku pogovora potrošniku predstavi svojo identiteto, po potrebi pa tudi identiteto osebe, v imenu katere telefonira, in komercialni namen klica.*

Člen 8(5) vsebuje posebno pravilo za pogodbe, sklenjene prek telefona, na podlagi katerega se zahteva, da sta na začetku pogovora jasno predstavljena identiteta trgovca in komercialni namen klica. Ker se to pravilo uporablja „[b]rez poseganja v odstavek 4“, **lahko trgovci omejijo informacije, ki se zagotovijo med telefonskim klicem v skladu s členom 8(4)**.

Člen 8

6. *V primeru sklenitve pogodbe na daljavo preko telefonskega komuniciranja, lahko države članice določijo, da mora trgovec potrditi ponudbo potrošniku, ki pa je zanj zavezujoča šele po tem, ko jo podpiše ali zanjo pošlje svoje pisno soglasje. Države članice lahko tudi določijo, da morajo biti takšne potrditve posredovane na trajnem nosilcu podatkov.*

Člen 8(6) vsebuje še eno regulativno možnost, ki je na voljo državam članicam. Nekatere države članice so to regulativno možnost uporabljale nekoliko bolj omejeno, kar pomeni, da so ustrezne dodatne zahteve uporabljale le za pogodbe, sklenjene prek telefonskega klica, ki ga je **začel** trgovec.

⁽¹¹⁶⁾ Prav tam, točka 39.

⁽¹¹⁷⁾ Trgovci lahko uporabijo pristop s kazali vsebine z razširljivimi naslovi. Potrošniki lahko na najvišji ravni najdejo glavne teme, ki jih lahko razširijo s klikom na posamezno temo, s čimer so usmerjeni na podrobnejšo predstavitev ustreznih informacij. Tako imajo potrošniki vse zahtevane informacije na voljo na enem mestu, hkrati pa ohranijo nadzor nad tem, kaj si bodo ogledali in kdaj.

„Trajni nosilec podatkov“ v tej določbi se nanaša na papir in druge trajne nosilce podatkov, kot je pojasnjeno v uvodni izjavi 23: „[t]rajnostni nosilci podatkov bi potrošniku morali omogočati shranjevanje informacij[,] dokler je to potrebno za zaščito njegovih interesov, ki izhajajo iz odnosa s trgovcem. Takšni nosilci bi morali vključevati zlasti papir, ključ USB, CD-ROM-e, DVD-je, spominske kartice ali trde diske računalnikov ter e-pošto.“ Zato lahko države članice zahtevajo, da morata biti trgovčeva potrditev ponudbe in potrošnikovo soglasje na trajnem nosilcu podatkov, ki ni nujno papir, ampak je lahko na primer tudi izmenjava elektronske pošte.

4.4. **Potrdilo o pogodbi**

Člen 8

7. *Trgovec potrošniku zagotovi potrdilo o sklenjeni pogodbi na trajnem nosilcu podatkov, v razumnem času po sklenitvi pogodbe na daljavo in najpozneje ob dostavi blaga ali preden se začne izvajati storitev. To potrdilo vsebuje:*

- (a) *vse informacije iz člena 6(1), razen če je trgovec potrošniku že zagotovil te informacije, predložene na trajnem nosilcu podatkov pred sklenitvijo pogodbe na daljavo, in*
- (b) *potrošnikovo potrditev izrecnega predhodnega soglasja v skladu s točko (m) člena 16, kjer je to potrebno.*

Trgovec bi moral potrošniku predložiti potrdilo o pogodbi, vključno z vsemi informacijami, ki se zahtevajo v skladu s členom 6(1), razen če so bile te informacije pred sklenitvijo pogodbe že predložene na trajnem nosilcu podatkov, kot na primer v katalogu za naročanje po pošti, SMS-sporočilu ali elektronskem sporočilu.

Sodišče je opredelitev „trajnega nosilca podatkov“ preučilo v zadevi C-49/11, Content Services, v zvezi z Direktivo 97/7/ES o prodaji na daljavo, v katere členu 5(1) se prav tako zahteva predložitev potrdila o pogodbi, sklenjeni na daljavo, na trajnem nosilcu podatkov. V skladu s sodbo Sodišča zgolj zagotovitev informacij na spletnem mestu ne pomeni trajnega nosilca podatkov: „[č]len 5(1) Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo je treba razlagati tako, da **poslovna praksa, v skladu s katero se dostop do informacij iz te določbe omogoči le prek povezave na spletno mesto zadevnega podjetja, ne izpolnjuje zahtev iz te določbe**, ker teh informacij to podjetje ne ‚posreduje‘ niti jih potrošnik ne ‚prejme‘ v smislu te določbe, in da **spletnega mesta, kakršno je to v postopku v glavni stvari, ni mogoče šteti za ‚trajni nosilec podatkov‘ v smislu člena 5(1)**“⁽¹¹⁸⁾.

Hkrati Sodišče ni izključilo možnosti, da se nekatera spletna mesta štejejo za trajne nosilce podatkov, če izpolnjujejo naslednje zahteve: „[i]z spisa pa ni razvidno, da spletno mesto prodajalca, na katero napotuje povezava, ki je bila poslana potrošniku, temu omogoča, da shrani informacije, ki so nanj osebno naslovljene, tako da lahko v ustreznem obdobju do njih dostopa in jih reproducira nespremenjene, ne da bi prodajalec lahko enostransko spremenil njihovo vsebino“⁽¹¹⁹⁾.

Pojem „trajni nosilec podatkov“ je bil nadalje analiziran v zadevi C-375/15, BAWAG, v zvezi z Direktivo 2007/64/ES Evropskega parlamenta in Sveta⁽¹²⁰⁾ o plačilnih storitvah, ki je vsebovala podobno opredelitev „trajnega nosilca podatkov“. Sodišče je razsodilo, da se lahko nekatera spletna mesta pod posebnimi pogoji opredelijo kot „trajni nosilci podatkov“, in sicer:

- če spletno mesto potrošniku omogoča hrambo informacij, naslovljenih osebno nanj, tako da lahko v ustreznem obdobju do njih dostopi in jih nespremenjene reproducira, **ne da bi bilo mogoče, da ponudnik storitve ali drug trgovec kakor koli enostransko spremeni njihovo vsebino**, ter
- če mora potrošnik preverjati navedeno spletno mesto, da se seznanj z informacijami, **mora ponudnik storitev ob posredovanju teh informacij ravnati dejavno, da potrošnika seznanj** z obstojem in razpoložljivostjo navedenih informacij na navedenem spletnem mestu⁽¹²¹⁾.

⁽¹¹⁸⁾ C-49/11, Content Services Ltd, ECLI:EU:C:2012:419, točka 51.

⁽¹¹⁹⁾ IPrav tam, točka 46.

⁽¹²⁰⁾ Direktiva 2007/64/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. novembra 2007 o plačilnih storitvah na notranjem trgu in o spremembah direktiv 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES in 2006/48/ES ter o razveljavitvi Direktive 97/5/ES (UL L 319, 5.12.2007, str. 1).

⁽¹²¹⁾ C-375/15, BAWAG, ECLI:EU:C:2017:38, točke 43 do 45.

Potrošnikov zasebni spletni račun pri trgovcu, v katerega trgovec prenaša informacije, naslovljene na potrošnika, ter jih ne more odstraniti in enostransko spremeniti, bi se torej lahko štel za trajni nosilec podatkov za namene Direktive. Če je tak račun trgovčev edini način zagotavljanja potrdila o pogodbi, bi bilo treba njegovo **stalno razpoložljivost potrošniku** zagotoviti za ustrezno obdobje tudi po odpovedi potrošnikove pogodbe s trgovcem.

V zvezi z vprašanjem, kaj pomeni „dejavno ravnanje“ za seznanitev z novim sporočilom, je Sodišče v zadevi BAWAG potrdilo, da lahko zadostuje pošiljanje elektronske pošte v osebni poštni nabiralnik potrošnika, če: (i) potrošnik zadevni poštni nabiralnik redno uporablja za komuniciranje z drugimi osebami ter (ii) sta se stranki v zadevni pogodbi o opravljanju storitev, sklenjeni med trgovcem in potrošnikom, dogovorili, da bosta uporabljali ta poštni nabiralnik. Vendar tako izbran naslov ne sme biti poštni nabiralnik, dodeljen potrošniku na spletnem mestu, ki ga upravlja trgovec ⁽¹²²⁾.

Za trgovca bi morala še naprej veljati obveznost iz člena 8(7), da se potrdilo o pogodbi zagotovi na trajnem nosilcu podatkov tudi, če so bile predpogodbene informacije potrošniku zagotovljene v skladu s členom 8(4). Ta obveznost se lahko med drugim šteje za ustrezno izpolnjeno, ko trgovec s soglasjem potrošnika potrdilo o pogodbi pošlje na primer po elektronski pošti.

V zvezi s **časom predložitve potrdila** se v členu 8(7) zahteva, da se potrdilo pošlje „v razumnem času po sklenitvi pogodbe na daljavo“. Poleg tega mora biti potrdilo zagotovljeno najpozneje ob dostavi blaga ali pred začetkom izvajanja storitve.

Za **storitve** ni nobene zahteve za zagotovitev potrdila pred koncem odstopnega roka (če se pogodba začne izvajati po izteku tega roka). Vendar zahteva, da se potrdilo pošlje v „razumnem času“, pomeni, da ga je treba poslati dovolj zgodaj, da se potrošniku omogoči uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe. Odločitev o tem, ali bi bilo treba zapozneno potrdilo obravnavati kot nerazumno v smislu člena 8(7), bi bilo treba sprejeti za vsak primer posebej.

Za potrditev pogodb o **zagotavljanju storitev javnih služb in pogodb o spletni digitalni vsebini** ni izrecno določen noben dokončen rok. Po analogiji bi se morala za te pogodbe uporabljati pravila o pogodbah o opravljanju storitev, kar pomeni, da bi bilo treba potrdilo zagotoviti najpozneje pred začetkom izvajanja pogodbe. Zdi se, da je ta analogija okrepljena s skupnimi pravili iz Direktive v zvezi z izračunom odstopnega roka za te pogodbe v skladu s členom 9(2), točki (a) in (c).

Pogodbe o **spletni digitalni vsebini** se običajno izvedejo takoj, tj. pred iztekom odstopnega roka, najpogostejše sredstvo potrjevanja pa je elektronska pošta. V zvezi s tem je ustrezno vprašanje, ki si ga je treba postaviti, ali morajo zadevni trgovci zagotoviti, da potrošnik pred začetkom prenosa ali predvajanja digitalne vsebine dejansko prejme potrdilo po elektronski pošti, ali pa zadostuje, da trgovec pošlje tako elektronsko sporočilo pred začetkom izvajanja pogodbe.

Upoštevati je treba, da se člen 8(7) ne nanaša na „prejem“ potrdila s strani potrošnika, temveč zahteva, da ga trgovec „zagotovi“ (*provide*). Sodišče je pomen izrazov „dobiti“ (*provide*) in „prejeti“ v okviru Direktive 97/7/ES o prodaji na daljavo obravnavalo v zadevi C-49/11, Content Services. V členu 5(1) direktive o prodaji na daljavo je bilo navedeno, da mora potrošnik pravočasno **prejeti** pisno potrdilo ali potrdilo v obliki drugega trajnega razpoložljivega in dosegljivega sredstva za informiranje [potrdilo na drugem razpoložljivem in njemu dostopnem trajnem nosilcu podatkov], razen če je potrošnik **dobil (given)** pisno informacijo že pred sklenitvijo pogodbe ali mu je bila dana na drugem trajnem nosilcu podatkov.

Sodišče je v sodbi ugotovilo, da se pojma „given“ in „received“ razlikujeta od izraza „provided“, ki se uporablja v drugih določbah Direktive in ki ga je Sodišče obravnavalo kot „nevtralen“ izraz: „[v] zvezi s tem je treba tudi navesti, da medtem ko se je zakonodajalec Unije v členu 4[(1)] Direktive 97/7/ES v veliki večini jezikovnih različic odločil **za nevtralno formulacijo, v skladu s katero mora potrošnik ‚dobiti‘ [be provided with] upoštevne informacije**, pa se je v členu 5(1) te direktive odločil za bolj zavezujoči termin za trgovca, v skladu s katerim mora potrošnik ‚prejeti‘ potrdilo o teh informacijah. [...]“ ⁽¹²³⁾.

⁽¹²²⁾ Prav tam, točki 51 in 53.

⁽¹²³⁾ C-49/11, Content Services Ltd, ECLI:EU:C:2012:419, točka 35.

Prav tako je treba priznati, da trgovec nima nadzora nad postopkom prenosa potrditvenega elektronskega sporočila. Ob upoštevanju tega so zahteve iz člena 8(7) izpolnjene, če je potrditveno elektronsko sporočilo poslano **neposredno pred** dobavo digitalne vsebine, tj. pred začetkom predvajanja ali prenosa.

5. Pravica do odstopa od pogodbe

5.1. Izračun odstopnega roka

5.1.1. Uvod

Člen 9

1. Razen kadar se uporabljajo izjeme iz člena 16, ima potrošnik na voljo 14 dni, da brez obrazložitve odstopi od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ne da bi imel zaradi tega poleg stroškov iz člena 13(2) in člena 14 še druge stroške.

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 [...]

V skladu s členom 9 ima potrošnik na voljo **14 dni**, da brez obrazložitve **odstopi** od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov. Države članice lahko 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, 14-dnevni odstopni rok podaljšajo na 30 dni. Uporaba regulativnih možnosti v primeru nenaročenih obiskov ali izletov je obravnavana v oddelku 5.9.

V uvodni izjavi 41 je navedeno, da „bi bilo treba šteti, da so vsi roki v tej direktivi izraženi v **koledarskih dnevih**. Če se šteje, da rok, izražen v dnevih, začne teči v trenutku, ko se zgodi neki dogodek ali se izvrši neko dejanje, se dan, ko se ta dogodek zgodi ali ko se to dejanje izvrši, pri računanju zadevnega roka ne bi smel upoštevati.“

„14 dni“/„30 dni“ v tej določbi bi torej morale pomeniti 14 oziroma 30 koledarskih dni od dneva, ki sledi dnevju, ko se je zgodil zadevni dogodek (tj. sklenitev pogodbe ali dostava blaga):

— na primer, če je blago dostavljeno ali če je pogodba o opravljanju storitev sklenjena 1. marca, je zadnji dan za uveljavitev pravice do odstopa od pogodbe 15. marec, v primerih iz odstavka 1a pa 31. marec.

V uvodni izjavi 41 je poudarjeno, da se za Direktivo uporablja Uredba (EGS, Euratom) št. 1182/71 Sveta ⁽¹²⁴⁾. V skladu s to uredbo (člen 3(3)) se „[p]ri računanju zadevnega roka [...] upoštevajo dela prosti dnevi, nedelje in sobote, razen če so izrecno izključeni ali če je rok določen v delovnih dneh.“

Dela prosti dnevi, nedelje in sobote so torej **vkjučeni** v teh 14 dni/30 dni.

Če pa se odstopni rok **izteče** na enega od teh dni, bi ga bilo treba podaljšati na naslednji delovni dan, saj je v členu 3(4) Uredbe (EGS, Euratom) št. 1182/71 navedeno, da: „[č]e je zadnji dan roka, ki je določen drugače kakor v urah, dela prost dan, nedelja ali sobota, **se rok konča z iztekom zadnje ure naslednjega delovnega dne**.“

Seznami dni, ki so v državah članicah določeni kot dela prosti dnevi za namene Uredbe (EGS, Euratom) št. 1182/71, so objavljeni v Uradnem listu ⁽¹²⁵⁾.

— Če se na primer 14-dnevni odstopni rok za pogodbo, sklenjeno z romunskim potrošnikom, konča 25. decembra 2021, bi ga bilo treba podaljšati do 27. decembra, saj sta 25. in 26. december 2021 v Romuniji določena kot dela prosta dneva.

Čeprav bi morali trgovci priznati potrošnikovo pravico do odstopa od pogodbe v podaljšanem odstopnem roku, jim ni treba izrecno obvestiti potrošnika, da je možno podaljšanje (glej tudi „Vzorčna navodila za odstop od pogodbe“, priložena Direktivi).

⁽¹²⁴⁾ Uredba (EGS, Euratom) št. 1182/71 Sveta z dne 3. junija 1971 o določitvi pravil glede rokov, datumov in iztekov rokov (UL L 124, 8.6.1971, str. 1).

⁽¹²⁵⁾ Seznam za leto 2021 je na primer na voljo na spletnem naslovu: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=CELEX%3AC2020%2F451%2F02&qid=1617356863154>.

5.1.2. Začetek odstopnega roka

Člen 9

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:

- (a) pri pogodbah o opravljanju storitev, od dneva sklenitve pogodbe;
- (b) pri prodajnih pogodbah, od dneva, ko potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi fizično posest nad blagom, ali:
 - (i) pri pogodbah v zvezi z več kosi blaga, ki jih potrošnik naroči z enim naročilom in so dostavljeni ločeno, od dneva, ko potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi fizično posest nad zadnjim kosom blaga;
 - (ii) pri dostavi blaga, ki sestoji iz več pošiljk ali kosov, od dneva, ko potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi fizično posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga;
 - (iii) pri pogodbah za redno dostavo blaga v določenem časovnem obdobju, od dneva, ko potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi fizično posest nad prvim kosom blaga;
- (c) pri pogodbah o dobavi vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, od dneva sklenitve pogodbe.

Dan, od katerega se izračuna 14-dnevni/30-dnevni odstopni rok, je odvisen od tega, ali gre za prodajno pogodbo, pogodbo o opravljanju storitev, pogodbo o spletni digitalni vsebini ali pogodbo o zagotavljanju storitev javnih služb. Direktiva določa dve izhodišči:

- **dan sklenitve pogodbe** – za pogodbe o opravljanju storitev, pogodbe o zagotavljanju storitev javnih služb in pogodbe o spletni digitalni vsebini;
- **dan, ko blago preide v fizično posest (dostava)** – za prodajne pogodbe, vendar ob upoštevanju več posebnih pravil za: (1) več kosov blaga, naročenih v enem naročilu in dostavljenih ločeno; (2) blago, ki sestoji iz več pošiljk ali kosov, ki se dostavijo ločeno, ter (3) pogodbe za redno dostavo blaga v določenem časovnem obdobju.

Za dostavljeno blago se odstopni rok začne naslednji dan po tem, ko preide v fizično posest potrošnika ali druge osebe, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik (člen 9(2), točka (b)). Drugače je v členu 20, ki določa, da se tveganje takoj ob dostavi blaga prevozniku prenese na potrošnika, če je prevoz pri prevozniku naročil potrošnik in ga ni ponudil trgovec.

V primeru več kot ene dostave se odstopni rok začne na dan po dostavi **zadnjega kosa blaga, naročenega z enim naročilom, vendar dostavljenega ločeno** (člen 9(2), točka (b)(i)). To pravilo je utemeljeno s potrošnikovim legitimnim interesom za prejem vseh delov enega naročila, preden se odloči, ali bo odstopil od pogodbe, na primer za:

- *glavno blago in dodatke, kot so kamera in leče, ali*
- *oblačila, kot so jakna in hlače, ki so bila naročena skupaj in so namenjena nošenju skupaj.*

V takih primerih bi se moral enotni odstopni rok uporabljati od dneva po dostavi zadnjega kosa blaga.

Kot je navedeno v uvodni izjavi 40, „bi moral potrošnik imeti možnost odstopa od pogodbe **pred pridobitvijo fizične posesti na blagu**“. Poleg tega potrošniku nič ne preprečuje, da v tem primeru zavrne pridobitev fizične posesti nad blagom:

- *na primer, potrošnik po naročilu blaga pri trgovcu X najde boljšo ponudbo za enako blago pri trgovcu Y; potrošnik zato trgovca X obvesti o uveljavljanju pravice do odstopa od pogodbe in ne prevzame blaga na pošti.*

5.2. Informacije o pravici do odstopa od pogodbe

V skladu s členom 6(1) morajo trgovci zagotoviti nekatere informacije o pravici do odstopa od pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov ali na daljavo.

Člen 6(1)

- (h) kadar obstaja pravica do odstopa od pogodbe, pogoje, rok in postopke za uveljavljanje te pravice v skladu s členom 11(1) ter vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B);
- (i) kadar je to primerno, navedbo, da je potrošnik dolžan kriti stroške vračila blaga v primeru odstopa od pogodbe, in pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, stroške vrnitve blaga, če ga zaradi njegove narave ni mogoče vrniti na običajen način po pošti;
- (j) če potrošnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe po tem, ko je vložil zahtevo v skladu s členom 7(3) ali členom 8(8), potrošnik trgovcu plača razumne stroške v skladu s členom 14(3);
- (k) kadar pravica do odstopa od pogodbe v skladu s členom 16 ni predvidena, informacije o tem, da potrošnik ne bo imel pravice do odstopa od pogodbe ali, kadar je to primerno, okoliščine, v katerih potrošnik izgubi pravico do odstopa od pogodbe [...]

V skladu s členom 6(1) morajo biti informacije jasne in razumljive. Na podlagi člena 6(4) lahko trgovec za zagotovitev informacij iz točk (h), (i) in (j) uporabi vzorčna navodila za odstop od pogodbe iz **Priloge I(A)** k Direktivi. Če je obrazec pravilno izpolnjen in predložen potrošniku, trgovec izpolnjuje te obveznosti glede informacij.

Vendar ta **vzorčna navodila za odstop od pogodbe** iz Priloge I(A) **niso obvezna**, zato lahko trgovec prilagodi njihovo besedilo, na primer z uporabo izrazov „jaz/mene/meni“ namesto izrazov „mi/nas/nam“, če je trgovec samostojni podjetnik, ali s prikazom identitete trgovca in kontaktnih podatkov v glavi obrazca ter sklicevanjem na te podatke v besedilu.

Če pa se uporablja pravica do odstopa od pogodbe iz člena 6(1), točka (h), bi moral trgovec potrošniku vedno zagotoviti **vzorčni odstopni obrazec** iz Priloge I(B), tudi če trgovec potrošniku v skladu s členom 11(3) da **tudi** možnost, da izpolni in pošlje **obrazec na njegovem spletnem mestu** o pravici do odstopa. Glede zagotovitve vzorčnega odstopnega obrazca se uporabljajo različna pravila, kadar se pogodbe sklenejo prek sredstev komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom v skladu s členom 8(4) – glej oddelek 4.2.4.

Dodatni odstopni obrazec, za katerega se lahko trgovec odloči, da ga bo zagotovil na svojem spletnem mestu v skladu s členom 11(3), se lahko **razlikuje od vzorčnega odstopnega obrazca** iz Priloge I(B) k direktivi o pravicah potrošnikov. Če pa želi trgovec tak spletni obrazec uporabiti za pridobitev več informacij od potrošnika, kot so razlogi za odstop od pogodbe, bi morala biti vsa druga tovrstna vprašanja predložena ločeno, na voljo pa bi morala biti tudi možnost, da se obrazec pošlje brez odgovora na ta vprašanja.

Če natančen način dostave (ena ali več pošiljk) ni znan vnaprej, lahko trgovec pri zagotavljanju informacij o rokih iz člena 6(1), točka (h), za odstop od prodajnih pogodb iz člena 9 (razen za pogodbe za redno dostavo blaga) potrošnika obvesti, da se odstopni rok izteče v 14 dneh/30 dneh od dneva, ko potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi **fizično posest nad zadnjim kosom blaga ali zadnjo pošiljko naročila**.

Kadar se uporablja ena od **izjem od pravice do odstopa od pogodbe** iz člena 16, bi moral biti potrošnik obveščen o izjemi iz člena 6(1), točka (k).

Kadar se **uporablja ena od brezpogojnih izjem**, bi bilo treba zagotoviti le informacije, ki se zahtevajo v skladu s členom 6(1), točka (k), in ne informacij o pravici do odstopa od pogodbe iz člena 6(1), točki (h) in (i):

— na primer, za blago, kot je cvetje, ki je zajeto v izjemi iz člena 16, prvi odstavek, točka (d), so pomembne le informacije, ki se zahtevajo s členom 6(1), točka (k), tj. trgovec bi moral potrošnika obvestiti, da nima pravice do odstopa od pogodbe, ker se lahko to blago hitro pokvari ali mu hitro poteče rok uporabe.

Nasprotno pa bi bilo treba za **izjeme, ki se uporabljajo le v nekaterih okoliščinah, poleg** informacij, ki se zahtevajo s členom 6(1), točki (h) in (j), zagotoviti še informacije, ki se zahtevajo s členom 6(1), točka (k):

- *trgovec bi moral na primer pri ponujanju kontaktnih leč ali zobne ščetke, katere embalaža je „zapečatená“ v smislu člena 16, prvi odstavek, točka (e), potrošnika obvestiti o pogojih, rokih itd. za odstop, kot se zahteva s členom 6(1), točka (h). Trgovec bi moral potrošnika obvestiti tudi, da iz razlogov varovanja zdravja in higienskih razlogov izgubi pravico do odstopa od pogodbe, če je embalaža blaga odprta.*

V členu 6(1), točka (i), se zahteva, da trgovec navede **stroške vračila blaga**, ki ga ni mogoče vrniti na običajen način po pošti:

- *to na primer velja za velike predmete, kot so pohištvo in večja oprema (hladilniki, pralni stroji itd.), ki se običajno dostavljajo od vrat do vrat in ne odpošljejo na pošti.*

V uvodni izjavi 36 je pojasnjeno, da je ta zahteva po obveščanju izpolnjena, če na primer trgovec določi enega prevoznika (npr. tistega, ki ga je izbral za dostavo blaga) in eno ceno za vračilo blaga.

V uvodni izjavi 36 je navedeno tudi, da „[k]adar trgovec ne more vnaprej na razumen način izračunati stroškov vračila blaga, na primer, ker trgovec sam ne ponuja organizacije vračila blaga, bi moral trgovec podati izjavo, da bo te stroške treba plačati in da bodo morda visoki, **skupaj z razumno oceno najvišjih stroškov, ki bi lahko temeljila na stroških dostave potrošniku.**“

Če trgovec ponuja različne načine dostave, se lahko stroški vračila ocenijo na podlagi stroškov določenega načina dostave, ki ga izbere potrošnik:

- *če je na primer dostava namenjena na hišni naslov potrošnika, lahko tudi stroški vračila temeljijo na stroških prevzema blaga na tem hišnem naslovu.*

Na podlagi obveznosti navedbe stroškov vračila ali predložitve ocene se od trgovca ne bi smelo zahtevati, naj te informacije zagotovi za različne možne scenarije vračila (kot je vračilo sestavljenega pohištva, ki je bilo dostavljeno nesestavljeno v paketu).

5.3. Uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe

Člen 11 Direktive določa, da lahko potrošnik odstopi od pogodbe tako, da uporabi vzorčni odstopni obrazec ali predloži katero koli drugo nedvoumno izjavo. Ustrezna uvodna izjava 44 se nanaša na „vračilo blaga z jasno izjavo“: „[p]otrošnik bi moral ohraniti možnost, da prostovoljno odstopi od pogodbe na podlagi **lastne izjave** trgovcu, pod pogojem, da je izjava, iz katere izhaja odločitev o odstopu od pogodbe, nedvoumna. Tej zahtevi bi lahko ustrezalo pismo, telefonski klic ali vračilo blaga z jasno izjavo, vendar pa bi dokazno breme glede odstopa od pogodbe v rokih, določenih s to direktivo, moralo biti na strani potrošnika. Prav zato je v interesu potrošnika, da trgovcu sporoči odstop od pogodbe na trajnem nosilcu podatkov.“

Odstop od pogodbe zgolj z vračilom blaga torej ne bi smel biti mogoč brez izrecne izjave v ta namen. Zavrnitev dostave ali neprevzem blaga na pošti se kot tak ne bi štel za veljaven izraz odstopa od pogodbe. Tako Direktiva zagotavlja, da si trgovec ne bi napačno razlagal vračila paketa kot odstopa od pogodbe, če paket iz določenega tehničnega razloga ni bil dostavljen potrošniku.

Po drugi strani pa ni treba, da se izjava, ki jo potrošnik uporabi za odstop od pogodbe, nujno nanaša na „pravico do odstopa od pogodbe“ v pravnem smislu:

- *tudi na primer izjavo o „odpovedi“ ali „preklicu“ pogodbe ali uporabo podobnih besed bi bilo treba šteti za dovolj „nedvoumno“, če je mogoče določiti zadevnega potrošnika in ustrezno pogodbo.*

Ker dokazno breme v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe nosi potrošnik, so v uvodni izjavi 44 direktive o pravicah potrošnikov poudarjene koristi uporabe trajnega nosilca podatkov v primeru spora. Poleg tega bi bilo dokazilo o poslanem obvestilu nedvomno dodaten zaščitni ukrep za potrošnika pri dokazovanju, da je odstopil od pogodbe:

- *potrošnik bi lahko na primer hranil kopijo poslanega elektronskega sporočila ali potrdila o priporočni pošiljki.*

5.4. Posledice odstopa od pogodbe v zvezi s podatki

V členu 13 direktive o pravicah potrošnikov so določene obveznosti trgovca v primeru odstopa od pogodbe. Z Direktivo (EU) 2019/2161 je bil navedeni člen spremenjen z uvedbo določb o posledicah pravice do odstopa od pogodbe v zvezi z ravnanjem s podatki.

Člen 13

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.

Te določbe so enake členu 16(2) do (4) direktive o digitalni vsebini. Določbe obeh direktiv obravnavajo posledice odstopa od pogodbe – direktiva o pravicah potrošnikov obravnava odstop od pogodbe na podlagi pravice do odstopa od pogodbe, direktiva o digitalni vsebini pa odstop od pogodbe zaradi neskladnosti.

Splošna uredba o varstvu podatkov ureja **posledice odstopa od pogodbe v zvezi z osebnimi podatki**. Nove določbe člena 13 direktive o pravicah potrošnikov (in člena 16 direktive o digitalni vsebini) obravnavajo podatke, ki jih je potrošnik naložil ali ustvaril z uporabo digitalne storitve in **niso osebni podatki**.

Zlasti mora trgovec v skladu s členom 13(6) direktive o pravicah potrošnikov v odgovor na zahtevo potrošnika zagotoviti podatke v strojno berljivi obliki, ki je ob odstopu od pogodbe po uveljavljanju pravice do odstopa od pogodbe v splošni rabi.

Če potrošniki uveljavljajo svojo pravico do odstopa od pogodbe v skladu z direktivo o pravicah potrošnikov (ali pravno sredstvo odstopa od pogodbe v skladu z direktivo o digitalni vsebini), **je treba v skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov oceniti, ali odstop od pogodbe pomeni tudi prenehanje veljavnosti pravne podlage za obdelavo osebnih podatkov**. V številnih primerih je zelo verjetno, da se lahko izjava potrošnika, da uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe in da želi odstopiti od pogodbe, razlaga tako, da **vkjučuje prenehanje veljavnosti pravne podlage**, vključno s preklicem soglasja za drugo obdelavo osebnih podatkov, ki ni potrebna za izvajanje pogodbe v smislu splošne uredbe o varstvu podatkov. V tem primeru mora trgovec/upravljaavec oceniti, ali še vedno obstaja veljavna pravna podlaga za tako drugo obdelavo navedenih osebnih podatkov, kot je na primer izpolnjevanje zakonske obveznosti. Če ni veljavne pravne podlage, bi bilo treba obdelavo prekiniti.

Poleg tega so bila z Direktivo (EU) 2019/2161 direktivi o pravicah potrošnikov dodana posebna pravila o **pravicah trgovca in obveznostih potrošnika v primeru odstopa od pogodbe**. Te določbe iz člena 13(8) in člena 14(2a) so enake členu 16(5) in členu 17(1) direktive o digitalni vsebini.

Člen 13

8. V primeru odstopa od pogodbe lahko trgovec brez poseganja v odstavke 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.

Člen 14

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

5.5. Pravica do odstopa od pogodbe v zvezi z blagom

5.5.1. Več kosov blaga ali poškodovano blago

Potrošnik si morda želi **delno odstopiti** od pogodbe za več kosov blaga, če želi preklicati nakup le enega ali nekaterih kosov.

Čeprav Direktiva ne določa izrecno takšne pravice, pa trgovcu in potrošniku prav tako ne preperečuje, da se dogovorita o **delnem odstopu** od pogodbe z vračilom le posameznega kosa blaga ali več kosov blaga, prodanih v okviru enega naročila. Če v takem položaju kosi blaga, dobavljeni v okviru iste pogodbe, vključujejo promocijske izdelke, se trgovcu ni treba strinjati z vračilom izključno tistih izdelkov, ki so bili prodani po polni ceni.

Položaj bi bil drugačen, če se potrošnik ne bi strinjal s prejemom darila, ki ga je trgovec kljub temu zagotovil. Tako darilo se lahko obravnava kot nenaročena dobava blaga in zanj torej veljajo pravila za nenaročeno blago in storitve. Člen 27 direktive o pravicah potrošnikov in točka 29 Priloge I k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah (Direktiva 2005/29/ES) prepovedujeta, da se zahteva „takojšnje ali odloženo **plačilo za izdelke ali vračilo ali hramb[a] izdelkov**, ki jih je dobavil trgovec, vendar jih potrošnik ni naročil [...]“.

Če je bilo potrošniku dobavljeno blago z napako, ki ni v skladu s pogodbo, kot je določena v direktivi o prodaji blaga, bi moral imeti potrošnik možnost, da v odstopnem roku uveljavi pravna sredstva iz navedene direktive ali odstopi od pogodbe.

5.5.2. Vračilo blaga

Člen 14

1. Potrošnik blago vrne ali izroči trgovcu ali osebi, ki jo trgovec za prevzem blaga pooblasti, nemudoma in vsekakor najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je trgovca v skladu s členom 11 obvestil o svoji odločitvi, da odstopa od pogodbe, razen če trgovec ponudi, da bo vrnjeno blago prevzel sam. Za rok velja, da je bil upoštevan, če potrošnik blago pošlje nazaj preden se rok 14 dni izteče.

Potrošnik krije samo neposredne stroške vračila blaga, razen če se trgovec strinja, da jih bo kril sam, ali če trgovec potrošnika predhodno ni obvestil, da te stroške krije potrošnik.

Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, kjer je bilo blago dostavljeno potrošniku na dom ob sklenitvi pogodbe, trgovec to blago prevzame na lastne stroške, če ga zaradi njegove narave ni mogoče vrniti na običajen način po pošti.

Člen 14(1) zahteva, da potrošnik vrne blago trgovcu tako, da ga pošlje nazaj v 14 dneh od dneva, ko je trgovca obvestil o odstopu od pogodbe. Ker pa je potrošnik odgovoren za ravnanje z blagom in njegovo zmanjšano vrednost v odstopnem roku (glej tudi oddelek 5.5.4), bi moralo biti v interesu potrošnika, da blago čim prej vrne in ne čaka do izteka roka.

Pri **pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov**, obstaja izjema. Če je bilo blago potrošniku dostavljeno na dom ob sklenitvi pogodbe, **mora trgovec prevzeti** to blago na lastne stroške, če „ga ni mogoče vrniti na običajen način po pošti“.

Ta zahteva je zato izjema od splošnega pravila iz člena 6(1), točka (i), v skladu s katerim se zahteva, da trgovci **potrošnika obvestijo** o stroških vračila blaga, ki „ga ni mogoče vrniti na običajen način po pošti“ (glej oddelek 5.2).

Neposredne stroške vračila blaga plača potrošnik, razen če ga trgovec ni obvestil o tej zahtevi iz člena 6(1), točka (i), ali če se je strinjal, da bo kril stroške. Ta dva podatka sta vključena tudi v vzorčna navodila za odstop od pogodbe iz Priloge I(A), ki jih lahko trgovci uporabijo za izpolnitev obveznosti obveščanja potrošnika. Pojem „neposredni stroški“ ne bi smel vključevati upravnih in manipulativnih stroškov ali stroškov „obnavljanja zalog“, ki jih v zvezi z vračilom blaga nosi trgovec.

Ponudba trgovca, da „**bo [...] blago prevzel sam**“, bi morala potrošnika zavezovati le, če je trgovec tudi ponudil, da bo **kril stroške**. V nasprotnem primeru ter če potrošnik najde stroškovno učinkovitejši in še vedno zanesljiv način vračila prek priznanega ponudnika storitev, potrošnik v skladu z Direktivo ne bi smel biti obvezan, da sprejme trgovčevo ponudbo za prevzem blaga.

5.5.3. Povrnitev izplačil, prejetih od potrošnika

Člen 13

1. Trgovec vsa izplačila, če je to potrebno pa tudi stroške dostave, ki jih je prejel od potrošnika, povrne nemudoma in najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je bil v skladu s členom 11 obveščen o odločitvi potrošnika, da odstopa od pogodbe.

Trgovec povračilo iz prvega pododstavka izvrši z uporabo enakega plačilnega sredstva kot potrošnik ob izvedbi prvotne transakcije, razen če je potrošnik izrecno zahteval drugačno metodo plačila in pod pogojem, da potrošnik zaradi takšnega povračila ne nosi nobenih stroškov.

2. Ne glede na odstavek 1 se od trgovca ne sme zahtevati povrnitev dodatnih stroškov, če se je potrošnik izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke kot je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja trgovec.

3. Pri prodajnih pogodbah lahko trgovec plačilo zadrži, dokler ne prevzame vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokaza, da je blago poslal nazaj, odvisno od tega, kateri dogodek se je zgodil prej, razen če trgovec ponudi, da bo vrnjeno blago prevzel sam.

V skladu s členom 13(1) mora trgovec povračilo izvesti nemudoma in **najpozneje v 14 dneh** od dneva, ko je potrošnik trgovca obvestil o svoji odločitvi, da odstopa od pogodbe.

Pri prodajnih pogodbah lahko trgovec v skladu s členom 13(3) **plačilo po preteku tega roka zadrži** le, dokler ne prevzame blaga ali dokler potrošnik ne predloži vsaj dokaza, da je blago poslal nazaj.

Če sta blago ali dokaz prejeta po izteku 14-dnevnega obdobja, bi moral trgovec potrošniku nemudoma povrniti vse plačane zneske. Pomen pojma „nemudoma“ je treba presoditi za vsak primer posebej, vendar v normalnih okoliščinah obravnava povračila ne bi smela trajati več kot nekaj delovnih dni.

Pojem „**dokaz, da je blago poslal nazaj**“, je pomemben za uporabo člena 13, odstavek 3. Načeloma bi bilo treba ta „dokaz“ razumeti kot pisno izjavo uveljavljenega ponudnika prevoznih ali poštne storitev, v kateri sta navedena pošiljatelj in prejemnik.

Načeloma ni nujno, da ta dokaz vključuje jamstva tretjih oseb, da je bilo zadevno blago pregledano in preverjeno. Take dodatne storitve bodo verjetno drage in bi lahko potrošnika odvrnile od uveljavljanja pravice do odstopa od pogodbe, kar je v skladu z Direktivo izrecno izključeno (glej uvodno izjavo 47: „[o]bveznosti v primeru odstopa od pogodbe potrošnika ne bi smele omejevat, da uveljavi svoje pravice do odstopa od pogodbe“).

Čeprav člen 14(2) trgovcu omogoča, da potrošniku naloži odgovornost za zmanjšano vrednost blaga, ki je posledica neustreznega ravnanja v odstopnem roku, mora trgovec v skladu s členom 13(3) po prejemu dokaza, da je bilo blago poslano nazaj, potrošniku povrniti plačane zneske.

Če potrošnik sprejme trgovčevo ponudbo za prevzem blaga ali če je trgovec ponudil, da bo blago prevzel na svoje stroške, trgovec ne bi smel imeti možnosti, da uveljavi pravico do zadržanja plačila iz člena 13(3). To bi moralo trgovca dodatno spodbuditi, da čim prej uredi vračilo blaga.

S členom 13(1) se izrecno zahteva, da trgovec za povračilo uporabi **enako plačilno sredstvo** kot potrošnik ob izvedbi prvotne transakcije. Trgovec bi moral zlasti povrniti celotni znesek, ki ga je potrošnik plačal, v valuti plačila:

- *na primer, če je potrošnik izvedel plačilo z nakazilom 50 EUR na bančni račun trgovca, bi moral trgovec izvesti povračilo potrošniku s povratnim nakazilom enakega zneska, ki bi vključeval tudi vsa nadomestila, ki jih potrošnikova banka zaračuna za povratno nakazilo;*
- *vendar trgovcu ne bi bilo treba plačati bančnih nadomestil, ki jih je potrošnik plačal za prvotno plačilo;*
- *če je potrošnikov bančni račun v eni valuti, plačilo in povračilo pa v drugi, trgovec ne bi smel biti odgovoren za kakršno koli izgubo, ki izhaja iz menjave valute, ki jo pri povračilu izvede potrošnikova banka.*

Člen 13(1) tudi omogoča, da se trgovec in potrošnik izrecno dogovorita o **drugačni metodi** plačila, kot je povračilo z bančnim čekom namesto nakazila ali povračilo v valuti, ki ni valuta plačila, če potrošniku zaradi uporabe drugačne metode ne nastanejo stroški:

- *na primer, če trgovec prejme potrošnikovo soglasje za sprejem povračila z bančnim čekom namesto z bančnim nakazilom, bi moral trgovec nositi vse dodatne stroške potrošnika, na primer stroške menjave valute ali bančne stroške, ki izhajajo iz drugačne metode plačila, za katero se je trgovec odločil.*

V uvodni izjavi 46 je v zvezi z uporabo **bonov** navedeno: „[p]ovračilo se ne bi smelo izplačati v obliki bona, razen če je potrošnik že prvotno transakcijo izvedel z boni ali jih je izrecno sprejel.“

5.5.4. Odgovornost potrošnika za neustrezno ravnanje z blagom

Člen 14

2. Potrošnik je odgovoren samo za zmanjšano vrednost blaga, ki je posledica ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za določanje narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik nikakor ni odgovoren za zmanjšano vrednost blaga, če mu trgovec ni predložil obvestila o pravici do odstopa od pogodbe v skladu s točko (h) člena 6(1). [...]

5. Z izjemo tega, kar je določeno v členu 13(2) in v tem členu, potrošnik z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe ne prevzema nobenih obveznosti.

Kot je pojasnjeno v uvodni izjavi 47, lahko potrošnik odstopi od pogodbe ne glede na to, kako se je z blagom ravnalo v odstopnem roku: „[n]ekateri potrošniki uveljavljajo svojo pravico do odstopa od pogodbe po tem, ko so uporabljali blago več, kot je potrebno za ugotavljanje narave, lastnosti in delovanja blaga. **V takem primeru potrošnik ne bi smel izgubiti pravice do odstopa od pogodbe, moral pa bi biti odgovoren za kakršno koli zmanjšano vrednost blaga.**“

Vendar je v teh primerih potrošnik v skladu s členom 14(2) odgovoren za „**zmanjšano vrednost** blaga, ki je posledica ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za določanje narave, lastnosti in delovanja blaga“. V uvodni izjavi 47 je ta obveznost dodatno pojasnjena: „[...] Za namen ugotavljanja narave, lastnosti in delovanja blaga **bi potrošnik moral z njim ravnati in ga pregledati samo na način, ki je dovoljen tudi v trgovini.** Na primer, potrošnik bi lahko samo pomeril oblačilo, ne bi ga pa smel nositi. Potrošnik bi zato moral v odstopnem roku z blagom ravnati skrbno in ga tako tudi pregledati.“

Zmanjšana vrednost blaga lahko sestoji zlasti iz stroškov čiščenja in popravil ter, če blaga ni več mogoče prodati kot novega, objektivno utemeljene izgube dohodka za trgovca, če z vrnjenim blagom razpolaga kot z rabljenim blagom.

Vprašanje, ali so potrošnikovi preskusi blaga presegali, kar je bilo nujno potrebno za določanje narave, lastnosti in delovanja blaga, je treba v primeru spora presoditi za vsak primer posebej. Primerjava s tem, kaj lahko potrošnik običajno stori v klasični prodajalni, je dobra referenčna točka, na primer:

- *potrošnik lahko pred nakupom avdio/video in snemalne opreme običajno preskusi kakovost slike ali zvoka;*

- *pomerjanje oblačila v trgovini ne vključuje odstranitve oznak proizvajalca;*
- *potrošnik običajno ne more praktično preskusiti gospodinjskih aparatov, kot so kuhinjski aparati, katerih dejanska uporaba neizogibno pušča sledi;*
- *potrošnik ne more konfigurirati programske opreme na računalniku, zato bi razumni stroški za vsako ponastavitev take opreme prav tako pomenili zmanjšano vrednost;*
- *potrošnik lahko parfume in podobne kozmetične izdelke, ki se lahko običajno preskusijo v trgovinah, preskusi z brezplačnim vzorcem, ki ga lahko trgovec priloži izdelku. Tako potrošnikom ne bi bilo treba odpreti embalaže izdelka, da bi uveljavili svojo pravico do ugotavljanja narave in lastnosti izdelka (nekateri kozmetični izdelki so lahko zapečateni zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov – glej oddelek 5.11.4).*

Upoštevati je treba, da se „določanje delovanja“ blaga v tem okviru razlikuje od preverjanja, ali ima blago v kakršnem koli pogledu napake. Če se pri poznejši uporabi izkaže, da ima blago napako, potrošnika štiti Direktiva (EU) 2019/771 (direktiva o prodaji blaga).

Načeloma bi moral imeti potrošnik možnost, da **odpre embalažo** za dostop do vsebine v njej, če je podobno blago v trgovinah običajno razstavljeno nezapakirano. Zato škoda, povzročena na embalaži zgolj zaradi njenega odpiranja, ni razlog za odškodnino. **Vendar naj bi se vsaka zaščitna folija na izdelku odstranila le, kadar je to nujno potrebno za preskus izdelka.**

Za blago, ki se vrne brez originalne embalaže ⁽¹²⁶⁾ (npr. škatle, v kateri je bila elektronska naprava) ali v embalaži, katere vrednost je bila nenormalno zmanjšana, se lahko šteje, da je bila njegova vrednost zmanjšana.

Sodišče je v zadevi C-681/17, *slewo*, odločilo, da **vzmetnice**, ovite v zaščitno folijo, ne spadajo v okvir izjeme od pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, točka (e), v zvezi z blagom, ki je bilo zapečateno zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov in ga je potrošnik odpečatil. Sodišče je menilo, da je mogoče vzmetnice primerjati z oblačili, pri katerih je izrecno dovoljena pravica potrošnikov, da jih pomerijo. Zato so se vzmetnice z odstranjeno zaščitno folijo, ki jih je potrošnik morda že uporabil, šteje za primerne za ponovno prodajo in uporabo s strani novega kupca, **če lahko trgovec z obdelavo, kot je čiščenje ali dezinfekcija, poskrbi, da vzmetnice (ali oblačila) postanejo primerne za ponovno uporabo s strani tretje osebe, brez poseganja v zahteve glede varovanja zdravja ali higiene** ⁽¹²⁷⁾.

Hkrati je Sodišče izrecno navedlo, da obstaja trg rabljenih vzmetnic ⁽¹²⁸⁾. Še pomembneje je, da se je Sodišče sklicevalo tudi na **odgovornost potrošnika za vsako zmanjšano vrednost blaga**, ki je posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotavljanje narave, lastnosti in delovanja blaga, v skladu s členom 14(2).

Glede na te ugotovitve lahko taka odgovornost torej nastane, če **je treba zaradi varovanja zdravja ali higiene očistiti vzmetnico (ali oblačilo in primerljivo blago)**, da se lahko ponovno proda novemu kupcu. Nastane lahko tudi, kadar **takega očiščenega blaga ni mogoče prodati kot novo blago, ampak le kot rabljeno blago** po (bistveno) nižji ceni. V zvezi s tem trgovec novega kupca očiščenega blaga ne sme zavajati glede njegove specifikacije (novo ali „rabljeno“ blago), saj je to pomemben del značilnosti izdelkov tudi v okviru direktive o nepoštenih poslovnih praksah.

Sodišče je v zvezi s pravico do odstopa od pogodbe v skladu z nadomeščeno Direktivo 97/7/ES o prodaji na daljavo v zadevi C-489/07, *Pia Messner* ⁽¹²⁹⁾, odločilo, da bi nacionalna ureditev, ki **določa, da mora potrošnik dokazati**, da tega blaga med rokom za odstop ni uporabljal na način, ki bi presegal to, kar je nujno, da lahko učinkovito izvrši svojo pravico do odstopa, negativno vplivala na učinkovitost in uspešnost pravice do odstopa od pogodbe.

V skladu s členom 14(5) potrošnik z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe ne prevzema nobenih obveznosti, razen kot je določeno v Direktivi. V zvezi s tem je bilo v sodbi v zadevi *Messner* tudi potrjeno, da prodajalec ne sme zahtevati nadomestila za vrednost uporabe blaga s strani potrošnika v vmesnem obdobju pred vrnitvijo blaga trgovcu ⁽¹³⁰⁾.

⁽¹²⁶⁾ To se nanaša na embalažo, ki je zasnovana za ta izdelek in je del njegove tržne predstavitve. Potrošniki bi morali imeti možnost, da nadomestijo katero koli splošno razširjeno embalažo, zagotovljeno samo za zaščito blaga med prevozom.

⁽¹²⁷⁾ C-681/17, *slewo*, ECLI:EU:C:2019:255, točke 43 do 46.

⁽¹²⁸⁾ Prav tam, točka 42.

⁽¹²⁹⁾ C-489/07, *Messner*, ECLI:EU:C:2009:502, točka 27.

⁽¹³⁰⁾ Prav tam, točke 22 do 24.

Direktiva o pravicah potrošnikov ne ureja **uveljavljanja potrošnikove odgovornosti** za zmanjšano vrednost blaga. Zlasti ne določa, ali ta odgovornost zgolj pomeni, da lahko trgovec začne sodni postopek zoper potrošnika ali enostransko bremeni potrošnika za škodo ali zmanjša znesek morebitnega povračila potrošniku, da bi nadomestil domnevno zmanjšano vrednost blaga.

Ta vprašanja so zato zajeta v splošnem pogodbenem in procesnem pravu držav članic, kot je navedeno v členu 3(5). Države članice lahko na primer trgovcem dovolijo zmanjšati znesek, ki se povrne za vrnjeno blago, da ti pokrijejo zmanjšano vrednost blaga zaradi neustreznega ravnanja v odstopnem roku.

V skladu s členom 14(2) „[p]otrošnik nikakor ni odgovoren za zmanjšano vrednost blaga, če mu trgovec ni predložil obvestila o pravici do odstopa od pogodbe v skladu s točko (h) člena 6(1).“

Druga posledica nepredložitve tega obvestila v skladu s členom 10 Direktive je, da se **odstopni rok podaljša za do 12 mesecev**. To pomeni, da lahko potrošnik odstopi od pogodbe po preteku precej dolgega obdobja, v katerem je dejansko uporabljal blago, ne da bi bil kakor koli odgovoren za posledično obrabo (glej tudi oddelek 5.3 o posledicah neobvestitve potrošnikov o pravici do odstopa od pogodbe).

Člen 6(1), točka (h), ne vsebuje nobene posebne zahteve glede obveščanja potrošnika o odgovornosti za zmanjšano vrednost blaga ob uveljavitvi pravice do vračila. Vendar so informacije o zmanjšani vrednosti blaga vključene v vzorčna navodila za odstop od pogodbe iz Priloge I(A). Zagotovitev teh informacij bi lahko bila koristna tako za potrošnike kot tudi za trgovce, tudi če trgovec ne upošteva teh vzorčnih navodil.

5.5.5. Tveganje pri vračilu blaga trgovcu

Direktiva ne določa, kdo nosi tveganje za **naključno škodo ali izgubo med vračilom blaga**, kadar potrošnik odstopi od pogodbe. Zato za to vprašanje prav tako velja nacionalna zakonodaja, ki lahko na primer določa, da tveganje med vračilom blaga nosi potrošnik, potem ko je bilo blago preneseno nanj ob dostavi v skladu s členom 20.

Načeloma bi moral potrošnik pri vračilu blaga ravnati s primerno skrbnostjo, na primer z izbiro uveljavljenega ponudnika prevoznih ali poštних storitev, da bi zagotovil, da bo blago doseglo trgovca in se med prevozom ne bo poškodovalo.

Če potrošnik ni **nikoli pridobil fizične posesti nad blagom**, ker je na primer zavrnil dostavo, bodisi brez izrecne izjave bodisi z izjavo za trgovca o odstopu od pogodbe, trgovec še naprej nosi tveganje izgube ali škode, saj ne pride do prenosa tveganja na potrošnika v skladu s členom 20.

5.6. Pravica do odstopa od pogodb o opravljanju storitev in pogodb o zagotavljanju storitev javnih služb

5.6.1. Potrošnikovo soglasje k takojšnjemu izvajanju

V členu 7(3) in členu 8(8) direktive o pravicah potrošnikov so določene formalne zahteve, ki se uporabljajo, kadar potrošniki želijo, da se izvajanje pogodbe o opravljanju storitev ali pogodbe o zagotavljanju storitev javnih služb, sklenjene zunaj poslovnih prostorov ali na daljavo, začne pred iztekom odstopnega roka. Določbi vsebujeta enake izraze, le da člen 7(3) od trgovca zahteva pridobitev potrošnikove prošnje za takojšnje izvajanje na trajnem nosilcu podatkov:

Člen 7(3) in člen 8(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** [na trajnem nosilcu podatkov] (*) ter da potrošnik privoli, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec pogodbo v celoti izpolnil.*

(*) označuje dodatne elemente v členu 7(3).

Ti določbi se zato uporabljata, če potrošnik želi, da se storitev ali storitve javnih služb začnejo izvajati v odstopnem roku. Vendar ti pravili trgovcu ne bi smeli preprečevati, da dejavno predlaga, da to prošnjo vloži potrošnik. Hkrati trgovcu ni treba ponuditi te možnosti ali sprejeti potrošnikove prošnje.

Člen 14(3) potrošniku omogoča, da odstopi od opravljanja storitev ali storitev javnih služb **tudi po tem, ko je vložil izrecno prošnjo**. To je potrjeno tudi v uvodni izjavi 50: „[p]otrošnik bi moral [...] imeti pravico do odstopa od pogodbe tudi, če je zaprosil za opravilo storitev pred koncem odstopnega roka.“

Vendar v zvezi s **pogodbami o opravljanju storitev** potrošnik v skladu s členom 16, prvi odstavek, točka (a), izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko je storitev v celoti izvedena, pri čemer veljajo določeni pogoji:

Člen 16

Države članice ne zagotovijo pravice do odstopa od pogodbe iz členov 9 do 15 pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, kar zadeva:

(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 [...]**

Člen 7(3) in člen 8(8) direktive o pravicah potrošnikov sta bila spremenjena z Direktivo (EU) 2019/2161. S spremembo je bila zagotovljena uskladitev s členom 16, prvi odstavek, točka (a). Člen 7(3) in člen 8(8) zdaj namreč vsebujeta enaki zahtevi kot člen 16, prvi odstavek, točka (a), in sicer (1) prošnjo potrošnika za takojšnje izvajanje in (2) privolitev potrošnika, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec pogodbo v celoti izpolnil.

S spremembami je bilo tudi pojasnjeno, da te zahteve veljajo samo za plačane storitve. To je bilo potrebno v zvezi z razširitvijo področja uporabe direktive o pravicah potrošnikov na področju digitalnih storitev na podlagi člena 3(1a) ⁽¹³¹⁾.

Če trgovec ne izpolni zahteve glede pridobitve potrošnikove prošnje za takojšnje izvajanje, nastanejo posledice iz člena 14(4), točka (a), tj. potrošnik ima pravico, da ne nosi stroškov storitve ali storitev javnih služb – za več informacij glej oddelek 5.8.

Potrošnikovo „izrecno soglasje“ iz člena 16, prvi odstavek, točka (a), bi bilo treba razlagati kot „izrecno prošnjo“, ki se zahteva v skladu s členom 7(3) in členom 8(8).

Po analogiji s pravili o dodatnih plačilih v skladu s členom 22 bi se morala izraza „izrecna prošnja“ in „izrecno soglasje“ v tem okviru razlagati kot **pozitivno dejanje potrošnika**, kot je označitev potrditvenega polja na spletnem mestu. Uporaba predhodno označenega potrditvenega polja ali stavka v splošnih pogojih za ta namen ne bi izpolnila teh zahtev ⁽¹³²⁾.

Potrošnikovo izrecno soglasje in privolitev **se lahko pridobita pred ali med sklenitvijo pogodbe ali po njej**, dokler se to zgodi pred začetkom izvajanja. Potrošnikova prošnja in privolitev sta lahko izražena hkrati. Zahteve iz člena 7(3), člena 8(8) in člena 16, prvi odstavek, točka (a), bi bilo mogoče izpolniti na primer z naslednjo ubeseditvijo:

— [...] Zaprošam za [takojšnjo izvedbo ali izvedbo na določen datum/izvajanje od določenega datuma znotraj odstopnega roka] pogodbe o opravljanju storitev in se strinjam z izgubo pravice do odstopa od pogodbe, ko bo pogodba o opravljanju storitev v celoti izvedena.

Pri pogodbi, sklenjeni zunaj poslovnih prostorov, za katero velja člen 7(3), bi bila zahteva glede trajnega nosilca podatkov izpolnjena, če bi bili potrošnikova prošnja in privolitev zabeleženi na instrumentu, ki strankama omogoča shranjevanje informacij na tak način, da so jima dostopne za poznejšo uporabo, in ki omogoča prikaz teh informacij v nespremenjeni obliki (za več informacij glej oddelek 4.4). Na splošno zadostuje, da potrošnik označi potrditveno polje v dokumentu naročila, če sta prošnja in privolitev ustrezno prikazana v izvodu, ki ga dobi potrošnik.

⁽¹³¹⁾ Glej uvodno izjavo 42 Direktive (EU) 2019/2161 v zvezi s potrebo po uskladitvi.

⁽¹³²⁾ Sodišče je na primer v zadevi C-673/17, Planet49, ECLI:EU:C:2019:801, točka 65, v zvezi z obdelavo osebnih podatkov razsodilo, da zahteve glede soglasja ne bi bile izpolnjene, če upravljavec vnaprej označi zadevno potrditveno polje.

5.6.2. Potrošnikova obveznost plačila odškodnine

Člen 14

3. Če potrošnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe po tem, ko je vložil zahtevo v skladu s členom 7(3) ali členom 8(8), trgovcu plača znesek, ki je sorazmeren s storitvami, opravljenimi do trenutka, ko je potrošnik trgovca obvestil, da uveljavlja navedeno pravico, v primerjavi s celotnim obsegom pogodbe. Sorazmerni znesek, ki ga mora potrošnik plačati trgovcu, se izračuna na podlagi skupne cene, dogovorjene v pogodbi. Če je skupna cena pretirana, se na podlagi tržne vrednosti opravljenih storitev izračuna sorazmerni znesek.

Če potrošnik v odstopnem roku odstopi od pogodbe po tem, ko je zaprosil za njeno takojšnjo izvedbo, se v skladu s členom 14(3) zahteva, da potrošnik trgovcu plača **znesek, ki je sorazmeren** s storitvami, opravljenimi na podlagi dogovorjene skupne cene:

— na primer, potrošnik, ki odstopi od pogodbe za storitve mobilne telefonije po tem, ko je storitev uporabljal 10 dni, bi moral trgovcu plačati tretjino mesečne naročnine ⁽¹³³⁾ in ceno morebitnih dodatnih storitev, ki jih je prejel v navedenem obdobju.

Če opravljanje storitev vključuje enkratne stroške trgovca za dajanje storitev na voljo potrošniku, lahko trgovec te stroške vključi v izračun odškodnine:

— trgovec lahko na primer vključi stroške montažnih del na potrošnikovem domu, ki se izvedejo v okviru pogodbe za fiksne elektronske komunikacijske storitve, preden potrošnik odstopi od pogodbe.

Vendar bi morala odškodnina temeljiti na **tržni vrednosti** opravljenih storitev, če je skupna cena pretirana. Koristne razlage, kako določiti tržno vrednost, so zagotovljene v uvodni izjavi 50, v kateri je navedeno: „[S]orazmerni znesek bi moral biti izračunan na podlagi cene iz pogodbe, razen če potrošnik dokaže, da je sama skupna cena nesorazmerna; v tem primeru se znesek, ki se plača, izračuna na podlagi tržne vrednosti opravljenih storitev. Tržna vrednost bi morala biti določena glede na ceno enakovrednih storitev, ki so jih v času sklenitve pogodbe izvedli drugi trgovci.“

Uvodna izjava 14 se nanaša na uporabo pravil držav članic glede „pretiranih ali oderuških cen“, ki so lahko upoštevana pri uporabi člena 14(3).

Sodišče je v zadevi C-641/19, PE Digital, pojasnilo, da je pri uporabi člena 14(3) za določitev sorazmernega zneska, ki ga mora potrošnik plačati trgovcu, če odstopi od pogodbe po tem, ko je izrecno zaprosil, naj se izvajanje storitve začne v odstopnem roku, načeloma primerno upoštevati ceno, ki je bila dogovorjena v pogodbi za njeno celotno obdobje veljavnosti, in **izračunati dolgovani znesek pro rata temporis**.

Samo če pogodba izrecno določa, da (i) se ena ali več storitev **opravi v celoti od začetka** izvajanja pogodbe (ii) po ceni, ki jo je treba **plačati posebej**, bi bilo treba pri izračunu zneska, dolgovanega trgovcu v skladu s členom 14(3) upoštevati celotno ceno, določeno za tako storitev ⁽¹³⁴⁾.

Sodišče je v zadevi PE Digital nadalje pojasnilo, da **preskus pretiranosti odškodnine, ki jo zahteva trgovec, temelji na tržni vrednosti**. V skladu s členom 14(3) direktive o pravicah potrošnikov ob upoštevanju uvodne izjave 50 Direktive bi bilo treba pri tej analizi upoštevati ceno storitve, ki jo trgovec ponuja drugim potrošnikom pod enakimi pogoji, in ceno enakovrednih storitev, ki so jih v času sklenitve pogodbe izvedli drugi trgovci ⁽¹³⁵⁾.

⁽¹³³⁾ Glej tudi člen 3(2), točka (d), Uredbe (EGS, Euratom) št. 1182/71, v katerem je navedeno, da „če rok vključuje dele mesecev, se šteje, da ima mesec za namene računanja takih delov **trideset dni**“.

⁽¹³⁴⁾ C-641/19, PE Digital, ECLI:EU:C:2020:808, točki 29 in 32.

⁽¹³⁵⁾ Prav tam, točka 37.

Če se storitve **opravljajo na podlagi prodajne pogodbe**, je v uvodni izjavi 50 navedeno naslednje: „[z]a pogodbe, katerih predmet so tako blago kot storitve, bi morala pravila iz te direktive o vračilu blaga veljati za vidike v zvezi z blagom, **za vidike v zvezi s storitvami pa bi moral veljati sistem odškodnin za storitve.**“

Sistem odškodnin za storitve, opravljene v odstopnem roku, je določen v členu 14(3) in (4), točka (a) – glej tudi oddelek 5.8.2. Torej bi moral trgovec v primerih, ko se storitev opravlja v odstopnem roku za prodajno pogodbo (npr. storitev montaže je opravljena takoj po dostavi blaga), pridobiti tudi **izrecno prošnjo potrošnika za izvedbo storitve** v odstopnem roku, če želi prejeti odškodnino za to storitev v primeru, da potrošnik odstopi od prodajne pogodbe:

- *prodajna pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, lahko na primer določa dostavo in montažo gospodinjskega aparata. Če potrošnik od trgovca izrecno zahteva, naj aparat montira takoj po dostavi, vendar se nato odloči, da bo odstopil od pogodbe v odstopnem roku (14 dni od dostave), bi bil trgovec upravičen do odškodnine za stroške montaže (poleg morebitne odškodnine za zmanjšano vrednost aparata, če je ustrezno).*

Obveznost trgovca, da od potrošnika zahteva privolitvev, da po popolni izpolnitvi pogodbe s strani trgovca ne bo imel več pravice do odstopa od pogodbe, ki je bila z Direktivo (EU) 2019/2161 dodana v člen 7(3) in člen 8(8), **ni upoštevna v primeru storitev, opravljenih na podlagi prodajnih pogodb**. Ta obveznost zadeva samo pogodbe o opravljanju storitev, saj le za te pogodbe velja izjema od pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, prvi odstavek, točka (a).

5.7. **Pravica do odstopa od pogodb o spletni digitalni vsebini**

Pravica do odstopa od pogodb o digitalnih storitvah je obravnavana v prejšnjem oddelku 5.6, ki obravnava pogodbe o opravljanju storitev na splošno.

Posebne omejitve pravice do odstopa od **pogodb o spletni digitalni vsebini so** določene v členu 16, prvi odstavek, točka (m).

Z Direktivo (EU) 2019/2161 je bila ta določba spremenjena tako, da je bil dodan tretji pogoj, ki ga mora trgovec izpolniti, da potrošnik izgubi pravico do odstopa od pogodbe. To je v skladu s pogoji iz člena 14(4), točka (b), ki obravnava posledice nespoštovanja obveznosti glede informacij/formalnih zahtev.

Člen 16

Države članice ne zagotovijo pravice do odstopa od pogodbe iz členov 9 do 15 pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, kar zadeva:

[...] (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).*

Člen 16, prvi odstavek, točka (m), sledi cilju, podobnemu cilju pravila iz člena 16, prvi odstavek, točka (i), ki iz pravice do odstopa od pogodbe izključuje zapečateni otipljivi nosilce podatkov (CD-je, DVD-je itd.), če jih potrošnik odpečati. To pomeni, da v obeh navedenih primerih, ne pa v primeru odstopa od zagotavljanja storitev (glej oddelek 5.6), **potrošnik** v odstopnem roku **nima pravice „preskusiti“ digitalne vsebine**.

Potrošnik torej izgubi pravico do odstopa od pogodbe takoj po začetku izvajanja pogodbe na podlagi njegovega soglasja in strinjanja z izgubo te pravice, če je trgovec predložil potrdilo o pogodbi. Kot je določeno v členu 7(2) v zvezi s pogodbami, sklenjenimi zunaj poslovnih prostorov, in členu 8(7) v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo, mora navedeno potrdilo vključevati tudi potrdilo o predhodnem izrecnem soglasju in strinjanju potrošnika (glej tudi oddelek 4.4 o potrdilu o pogodbi).

Izvajanje se začne s prenosom ali predvajanjem video ali zvočne datoteke. Če trgovec zagotovi spletno povezavo za začetek predvajanja ali prenosa, potrošnik pravico do odstopa od pogodbe izgubi šele po aktiviranju te povezave.

Potrošnikovo izrecno soglasje in strinjanje se lahko pridobita pred ali med sklenitvijo pogodbe ali po njej, dokler se to zgodi pred začetkom izvajanja. Člen 7(2) in člen 8(7) direktive o pravicah potrošnikov izrecno zahtevata, da potrdilo o pogodbi vključuje potrdilo o predhodnem izrecnem soglasju in strinjanju potrošnika v skladu s členom 16, prvi odstavek, točka (m). Če torej potrošnik soglasje za takojšnjo izvedbo in strinjanje da po tem, ko je trgovec že poslal potrdilo o pogodbi, mora trgovec potrošniku pred začetkom izvajanja predložiti ločeno dodatno potrdilo o soglasju in strinjanju.

„Izrecno“ soglasje in privolitev za namene člena 16, prvi odstavek, točka (m), bi se morala razlagati po analogiji s pravili o izrecnem soglasju iz člena 22 o dodatnih plačilih za dodatne storitve. To pomeni, da mora potrošnik izvesti **pozitivno dejanje**, kot je označitev potrditvenega polja na spletnem mestu trgovca. Izražanje soglasja in privolitve na podlagi predhodno označenega potrditvenega polja ali s sprejetjem splošnih pogojev ne bi izpolnjevalo zahtev iz člena 16, prvi odstavek, točka (m).

Izrecno soglasje in privolitev potrošnika se lahko navedeta v eni izjavi, ki vsebuje tudi informacije o izjemi od pravice do odstopa od pogodbe, kot zahteva člen 6(1), točka (k), na primer:

— [...] *Soglašam s takojšnjo izvedbo pogodbe in se strinjam z izgubo pravice do odstopa od pogodbe po začetku prenosa ali predvajanja digitalne vsebine.*

Trgovec mora v skladu s členom 6(1), točka (h), izpolniti obveznosti glede informacij o pravici do odstopa od pogodbe. Samo v primeru pogodb o spletni digitalni vsebini, ki se **izvedejo takoj**, če potrošnik izrazi soglasje in strinjanje, ki **sprožita začetek izvajanja** pogodbe, trgovcu ni treba zagotoviti informacij iz člena 6(1), točka (h), vključno z vzorčnim odstopnim obrazcem iz Priloge I(B).

5.8. **Posledice nezagotovitve informacij o pravici do odstopa od pogodbe**

V skladu s členom 6(1) mora trgovec potrošniku na jasn in razumljiv način zagotoviti predpogodbene informacije. Kadar obstaja pravica do odstopa od pogodbe, mora trgovec v skladu s členom 6(1), točka (h), potrošnika seznaniti zlasti s pogoji, rokom in postopki za uveljavljanje te pravice ter vzorčnim odstopnim obrazcem iz Priloge I(B) ⁽¹³⁶⁾. Če se te obveznosti ne izpolnijo, nastanejo posledice iz člena 10(1), ki določa **podaljšanje odstopnega roka** za vse pogodbe. Če trgovec teh informacij ne zagotovi, se odstopni rok podaljša za 12 mesecev.

Člen 10

1. Če trgovec potrošniku ni predložil informacij o pravici do odstopa od pogodbe, kakor zahteva točka (h) člena 6(1), se odstopni rok izteče 12 mesecev po začetnem odstopnem roku, določenem v skladu s členom 9(2).

Člen 10(2) obravnava primer, ko trgovec informacije, zahtevane s členom 6(1), točka (h), zagotovi z zamudo **v 12 mesecih** od izteka začetnega odstopnega roka, izračunanega v skladu s členom 9(2). V tem primeru se odstopni rok **izteče 14 dni po dnevu, ko je potrošnik prejel navedene informacije**.

Člen 10

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 s členom 9(1a), 30 dni od dneva, ko potrošnik prejme te informacije.

⁽¹³⁶⁾ V skladu s posebnimi pravili člena 8(4) – glej oddelek 5.2.3.

5.8.1. Posledice v zvezi z blagom

Poleg zgoraj navedenega podaljšanja odstopnega roka člen 14(2) v primeru blaga določa, da potrošniki **niso odgovorni za morebitno zmanjšano vrednost blaga**, če jih trgovec ni obvestil o pravici do odstopa od pogodbe v skladu s členom 6(1), točka (h).

Člen 14

2. Potrošnik je odgovoren samo za zmanjšano vrednost blaga, ki je posledica ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za določanje narave, lastnosti in delovanja blaga. Potrošnik nikakor ni odgovoren za zmanjšano vrednost blaga, če mu trgovec ni predložil obvestila o pravici do odstopa od pogodbe v skladu s točko (h) člena 6(1).

V zvezi z blagom, narejenim po meri, ali pokvarljivim blagom (glej oddelek 5.11.2 in 5.11.3), ki je brezpogojno **izvzeto iz pravice do odstopa od pogodbe v skladu s členom 16, prvi pododstavek, točki (c) in (d)**, direktiva o pravicah potrošnikov ne določa posledic neupoštevanja obveznosti trgovca glede informacij o tem, da ni pravice do odstopa od pogodbe, v skladu s členom 6(1), točka (k). Vendar bi lahko neobvestitev potrošnika, da v takem primeru nima pravice do odstopa od pogodbe, pomenila nepošteno poslovno prakso (zavajajočo opustitev), ki jo prepoveduje direktiva o nepoštenih poslovnih praksah (Direktiva 2005/29/ES), če je posledica take neobvestitve, da potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel.

5.8.2. Posledice v zvezi s storitvami in storitvami javnih služb

Kar zadeva storitve (vključno z digitalnimi storitvami) in storitve javnih služb, člen 14(4), točka (a), določa, da potrošnik ne nosi nobenih stroškov, tj. potrošnik je upravičen do povračila plačanega zneska ali do neplačila, **če trgovec ni zagotovil zahtevanih informacij o pravici do odstopa od pogodbe v skladu s členom 6(1), točka (h) ali (j)**, ali če potrošnik ni izrecno zaprosil, da se storitev začne izvajati v odstopnem roku v skladu s členom 7(3) ali členom 8(8).

Člen 14

4. Potrošnik ne nosi nobenih stroškov za:

(a) izvedbo storitev, dobavo vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja, ki so delno ali v celoti izvedene v odstopnem roku, kadar:

(i) trgovec ni zagotovil informacij v skladu s točkama (h) ali (j) člena 6(1), ali

(ii) potrošnik ni izrecno zahteval, da se opravljanje storitve začne v odstopnem roku v skladu s členom 7(3) in členom 8(8), [...]

V skladu s tem lahko potrošnik v teh primerih odstopi od pogodbe o opravljanju storitev ali pogodbe o zagotavljanju storitev javnih služb, katere **izvajanje se je začelo in še traja** v podaljšanem roku **12 mesecev** od konca začetnega odstopnega roka, izračunanega v skladu s členom 9(2), ter **ne nosi nobenih stroškov** za opravljene storitve.

Če **trgovec potrošnika obvesti o pravici do odstopa od pogodbe v 12 mesecih** od konca začetnega odstopnega roka, izračunanega v skladu s členom 9(2), lahko potrošnik odstopi od pogodbe v 14 dneh od dneva, ko je bil obveščen, **ne da bi kril kakršne koli stroške za storitve, opravljene do trenutka, ko je bil obveščen o pravici do odstopa od pogodbe**.

Poleg tega potrošnik ne nosi nobenih stroškov za opravljene storitve, če je bilo opravljanje storitev ali zagotavljanje storitev javnih služb **končano (v celoti opravljeno)** pred uveljavitvijo pravice do odstopa od pogodbe, tudi v podaljšanem roku iz člena 10, razen če je trgovec izpolnil formalne zahteve iz člena 7(3) ali člena 8(8), zaradi česar je potrošnik izgubil pravico do odstopa od pogodbe v skladu s členom 16, prvi odstavek, točka (a) (za več informacij glej oddelek 5.6.1).

5.8.3. Posledice v zvezi s spletno digitalno vsebino

Če v primeru pogodb o spletni digitalni vsebini kateri koli od treh pogojev iz člena 16, prvi odstavek, točka (m), ni izpolnjen (glej oddelek 5.7) in če potrošnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe, se uporablja člen 14(4), točka (b), ki potrošniku daje pravico, da ne plača prejete vsebine ali da se mu povrnejo plačani zneski:

Člen 14

4. Potrošnik ne nosi nobenih stroškov za:

[...]

(b) celotno ali delno dobavo digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, kadar:

- (i) potrošnik ni podal izrecnega predhodnega soglasja, da se izvajanje storitve začne pred iztekom 14-dnevnega roka iz člena 9, ali
- (ii) potrošnik ni potrdil, da s soglasjem izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ali
- (iii) trgovec ni zagotovil potrdila v skladu s členom 7(2) ali členom 8(7).

5.9. Odpoved pogodbe po uveljavitvi pravice do odstopa od pogodbe

Člen 12

Z uveljavitvijo pravice do odstopa od pogodbe prenehajo obveznosti pogodbenih strank:

- (a) izvajanje pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali
- (b) sklenitev pogodbe na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, kadar je ponudbo dal potrošnik.

V členu 12 je navedeno, da z uveljavitvijo pravice do odstopa od pogodbe prenehajo obveznosti pogodbenih strank za izvajanje pogodbe, zlasti potrošnikova obveznost plačila ali sklenitve pogodbe, če je dal ponudbo.

Vendar v skladu s členom 3(2), to pravilo ne vpliva na druga sektorska pravila EU o odpovedi pogodb.

— Direktiva (EU) 2019/944 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹³⁷⁾ o notranjem trgu električne energije in Direktiva 2009/73/ES ⁽¹³⁸⁾ o notranjem trgu z zemeljskim plinom na primer določata, da če želi potrošnik ob spoštovanju pogodbenih pogojev zamenjati dobavitelja, morajo zadevni operaterji spremembo izvršiti v treh tednih.

Če se torej potrošnik odloči, da bo odstopil od pogodbe za električno energijo ali plin ter prešel na novega dobavitelja, lahko prejšnjega dobavitelja in potrošnika njuna pogodba zavezuje še do tri tedne, z odstopanjem od pravil iz člena 14(3) o odškodnini za storitve, ki so bile opravljene do odstopa od pogodbe.

⁽¹³⁷⁾ Direktiva (EU) 2019/944 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. junija 2019 o skupnih pravilih notranjega trga električne energije in spremembi Direktive 2012/27/EU (UL L 158, 14.6.2019, str. 125), člen 12(1): „[z]amenjava dobavitelja ali udeleženca na trgu, dejavnega na področju agregiranja, se izvede v najkrajšem možnem času. Države članice zagotovijo, da je odjemalec, ki želi zamenjati dobavitelja ali udeleženca na trgu, dejavne na področju agregiranja, ob spoštovanju pogodbenih pogojev, upravičen do zamenjave v največ treh tednih od datuma zahteve.“

⁽¹³⁸⁾ Direktiva 2009/73/ES, člen 3(6): „Države članice zagotovijo, da:

- (a) kadar želi odjemalec ob spoštovanju pogodbenih pogojev zamenjati dobavitelja, zadevni operater(ji) spremembo izvrši(jo) v treh tednih, in
- (b) so odjemalci upravičeni do prejemanja vseh relevantnih podatkov o porabi.“

5.10. Pomožne pogodbe

Člen 15

1. Brez poseganja v člen 15 Direktive 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah, če potrošnik uveljavi svojo pravico do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, v skladu s členi 9 do 14 te direktive, kakršne koli pomožne pogodbe samodejno prenehajo veljati brez kakršnih koli stroškov za potrošnika, z izjemo tega, kar je določeno v členih 13(2) in 14 te direktive.

2. Države članice določijo podrobna pravila o prenehanju veljavnosti takih pogodb.

V členu 2, točka 15, je pomožna pogodba opredeljena kot „pogodb[a], po kateri potrošnik pridobi blago ali storitve, povezane s pogodbo, sklenjeno na daljavo, ali pogodbo, sklenjeno zunaj poslovnih prostorov, to blago pa dobavi ali storitve zagotovi trgovec ali tretja oseba na podlagi dogovora med to tretjo osebo in trgovcem“, na primer:

- pogodba o dostavi, vzdrževanju ali montaži;
- zavarovalna in kreditna pogodba za financiranje nakupa;
- dodatna tržna garancija.

Čeprav so pomožne zavarovalne in kreditne pogodbe v skladu s členom 3(3), točka (d), na splošno izključene s področja uporabe Direktive, bi se odpovedale v skladu s členom 15.

Za določitev, katera pogodba je glavna in katera pomožna, bi bilo treba ovrednotiti razmerje med posameznimi povezanimi pogodbami.

- Če potrošnik na primer na podlagi posameznih pogodb z istim trgovcem kupi storitve mobilne telefonije in mobilni pametni telefon, ki ga plačuje na obroke, mesečno obračunane skupaj z glavno ceno naročnine, bi bilo treba pogodbo o opravljanju storitev obravnavati kot glavno pogodbo. To potrošniku ne bi smelo preprečevati, da ločeno odstopi le od pomožne prodajne pogodbe in ohrani pogodbo o opravljanju storitev.

Če se za pomožno pogodbo (npr. pogodbo o dostavi ali montaži) uporablja Direktiva, bi moral potrošnik trgovcu plačati odškodnino za stroške opravljenih storitev v skladu s členom 13(2) in členom 14.

Po drugi strani pa bodo posledice odpovedi, če je pomožna pogodba na splošno zunaj področja uporabe Direktive (kot je zavarovalna ali kreditna pogodba), odvisne od sektorskih pravil ali splošnih pravil pogodbenega prava držav članic.

Podrobna pravila o odpovedi pomožnih pogodb določijo države članice. Vključujejo lahko na primer obveznost trgovca, da obvesti druge ustrezne trgovce, ko prejme obvestilo potrošnika o njegovi odločitvi, da odstopa od glavne pogodbe.

5.11. Izjeme od pravice do odstopa od pogodbe

V členu 16, prvi odstavek, je navedenih 13 pogodb/primerov, v katerih potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe ali v katerih pod določenimi pogoji izgubi to pravico.

Poleg tega sta bili z Direktivo (EU) 2019/2161 uvedeni dve regulativni možnosti držav članic v primeru pogodb, sklenjenih v okviru nenarodenih obiskov trgovca na domu potrošnika ali izletov, in v primeru popravil, ki jih izrecno zahteva potrošnik.

V zvezi s tem je treba posebno pozornost nameniti primerom ali pogodbam, navedenim v nadaljevanju. Izjeme v zvezi s pogodbami o opravljanju storitev, ki so bile v celoti izpolnjene, in pogodbami o spletni digitalni vsebini so ločeno obravnavane v oddelkih 5.6 oziroma 5.7.

5.11.1. Blago ali storitve, katerih cena je odvisna od nihanj na finančnem trgu

Člen 16

(b) dobavo blaga ali izvedbo storitev, katerih cena je odvisna od nihanj na finančnem trgu, nad katerimi trgovec nima nobenega nadzora in ki se lahko pojavijo v odstopnem roku [...]

V uvodni izjavi 43 Direktive (EU) 2019/2161 je pojasnjeno, da bi morale biti pogodbe o individualni dobavi energije, ki ne prihaja iz omrežja, izvzete iz pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, prvi odstavek, točka (b), ker je „cena [te energije] odvisna od nihanj na trgu surovin ali energije, nad katerimi trgovec nima nobenega nadzora in ki se lahko pojavijo v času odstopnega roka“.

5.11.2. Blago ali storitve, narejene po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika

Člen 16

(c) *dobavo blaga ali izvedbo storitev, narejenih po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika [...]*

„Blago, izdelano po podrobnem opisu potrošnika“ je opredeljeno v členu 2 direktive o pravicah potrošnikov kot „blago, ki ni bilo predizdelano, temveč je bilo izdelano na podlagi individualne izbire ali odločitve potrošnika“. V uvodni izjavi 49 direktive o pravicah potrošnikov so kot primer blaga, narejenega po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika, navedene „zavese, narejene po meri“.

Ker je to pravilo izjema od splošnejšega pravila direktive o pravicah potrošnikov, ki potrošnikom zagotavlja pravico do odstopa od pogodb, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, bi ga bilo treba razlagati ozko.

Tako bi morala ta izjema zajemati na primer:

- *blago, za katero je potrošnik zagotovil podroben opis, kot so mere za pohištvo ali velikost blaga;*
- *blago, za katero je potrošnik zahteval posebne prilagojene značilnosti, kot je posebna oblika avtomobila, izdelanega po naročilu, ali poseben sestavni del računalnika, ki ga je treba nabaviti posebej za to naročilo in ki ni bil del trgovčeve splošne ponudbe za javnost;*
- *etikete z naslovi s kontaktnimi podatki potrošnika.*

Podroben opis ali osebne želje bi morale v tem okviru pomeniti, da je blago načeloma edinstveno ter izdelano v skladu s posameznikovimi željami in zahtevami, ki jih navede potrošnik in so dogovorjene s trgovcem.

V nasprotju s tem pa v primeru, ko potrošnik zgolj sestavi blago z izbiro standardnih (predhodno določenih) možnosti trgovca, ne bi smeli govoriti o „podrobnem opisu“ ali „osebnih željah“ v ožjem pomenu te določbe. Zato se ta izjema ne bi uporabljala v naslednjih primerih:

- *izbira pohištva določene barve ali teksture iz kataloga proizvajalca;*
- *avtomobil z dodatno opremo, izbrano iz kataloga proizvajalca;*
- *komplet pohištva, sestavljen iz standardnih elementov.*

Poleg tega se izjema ne uporablja za **pogodbe o opravljanju storitev, katerih rezultati so otipljivi**. Sodišče je v zadevi C-208/19, NK (projektiranje individualne hiše), menilo, da za pogodbo med arhitektom in potrošnikom, na podlagi katere mora arhitekt projektirati novo stavbo, ni mogoče šteti, da spada na področje uporabe člena 16, točka (c), direktive o pravicah potrošnikov. Čeprav bi se lahko načrti predložili v otipljivi obliki (na papirju ali v digitalni obliki), je predmet pogodbe intelektualna storitev – arhitekturno projektiranje, poznejša dobava pa ima le pomožno funkcijo ⁽¹³⁹⁾.

Ta obrazložitev Sodišča poudarja pomen ustvarjalnega procesa za nastanek otipljivega rezultata kot odločilnega dejavnika za razvrstitev pogodbe. Podobno obrazložitev bi bilo mogoče uporabiti za druge intelektualne storitve (npr. računovodsko ali pravno svetovanje ali fotografiranje družinskih dogodkov), katerih rezultati se lahko predstavijo v otipljivi obliki.

Nasprotno je v primerih, v katerih se ta izjema uporablja, omejitev odstopa od pogodb za dobavo blaga ali izvedbo storitev, narejenih po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika, absolutna in **ni odvisna od tega, ali je trgovec začel obdelovati naročilo ali ne**. To je bilo potrjeno v zadevi C-529/19, Möbel Kraft, v kateri je Sodišče ugotovilo, da je to edina razlaga člena 16, točka (c), direktive o pravicah potrošnikov, ki lahko zagotovi pravno varnost, ki je eden od ciljev Direktive, kot je navedeno v uvodnih izjavah 7 in 40 Direktive ⁽¹⁴⁰⁾. Obstoj pravice potrošnika do odstopa od pogodbe bi bil sporen, če bi bil odvisen od tega, kako trgovec napreduje z izpolnjevanjem pogodbe, o čemer potrošnik na splošno ni

⁽¹³⁹⁾ C-208/19, NK (projektiranje individualne hiše), ECLI:EU:C:2020:382, točki 58 in 59.

⁽¹⁴⁰⁾ C-529/19, Möbel Kraft, ECLI:EU:C:2020:846, točke 27 do 29.

obveščen in na kar, še toliko manj, nima nobenega vpliva. Poleg tega taka razlaga ne bi bila združljiva z obveznostjo trgovca glede zagotovitve jasnih predpogodbenih informacij.

5.11.3. Blago, ki se lahko hitro pokvari ali mu hitro poteče rok uporabe

Člen 16

(d) *dobavo blaga, ki se lahko hitro pokvari ali mu hitro poteče rok uporabe [...]*

Dejstvo, da „se lahko [blago] hitro pokvari ali mu hitro poteče rok uporabe“, je objektivna značilnost zadevnega blaga. Med očitnimi primeri blaga, ki se lahko hitro pokvari ali mu hitro poteče rok uporabe, iz točke (d) so:

- *hrana in pijača s kratkim rokom uporabe, vključno s tisto, ki jo je treba hraniti v hladilniku;*
- *dostava v restavraciji pripravljenih jedi, ki jih potrošnik odnese s seboj;*
- *sveže rezano cvetje.*

Vendar lahko potrošnik v primeru naročniških **pogodb za redno dostavo v restavraciji pripravljenih jedi, ki jih potrošnik odnese s seboj**, – čeprav ne bi bilo pravice do odstopa od dejanske dostave – kljub temu prekliče naročnino na podlagi pravil o pravici do odstopa od pogodbe v zvezi z „redno dostavo blaga“ v skladu s členom 9(2), točka (b)(iii), tj. v 14 dneh od prejema prve dostave.

Rastline imajo po naravi omejeno življenjsko dobo, v kateri se ohranijo njihove lastnosti. Načeloma se take rastline zaradi zahteve po dejavnem posredovanju nekoga (npr. dostavnega podjetja ali potrošnika) za ohranitev njihovih lastnosti objektivno razlikujejo od drugega blaga (tekstil, elektronska oprema itd.). Za to drugo blago ne velja, da „se lahko hitro pokvari ali mu hitro poteče rok uporabe“, če je shranjeno v ustreznih pogojih, od potrošnika pa se zahteva le, da tega blaga ne izpostavi nenormalnim razmeram, preden ga pošlje nazaj, s čimer se izogne odgovornosti iz člena 14(2).

Zato je treba presoditi vsak primer posebej in pri tem upoštevati potrebno skrb za ohranitev lastnosti rastlin v daljšem obdobju, tudi če jih potrošnik vrne. Pravica do odstopa od pogodbe bi se morala torej uporabljati le, če za zadevne rastline ne velja, da „se lahko hitro pokvari[jo] ali [jim] hitro poteče rok uporabe“.

5.11.4. Blago, zapečateno zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov

Člen 16

(e) *dobavo zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračanje zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov in je bilo po dostavi odpečateno [...]*

Da bi bil izdelek izvzet iz pravice do odstopa od pogodbe na podlagi točke (e), bi morali obstajati resnični zdravstvenovarstveni ali higienski razlogi za uporabo pečata, ki je lahko sestavljen iz zaščitnega ovoja ali zaščitne folije. Ta izjema bi se lahko uporabljala na primer za naslednje blago, če ga potrošnik po dostavi odpečati:

- *kozmetične izdelke, kot so šminke;*
- *zobne ščetke, brivnike in podobne izdelke za osebno higieno.*

Sodišče je v zadevi C-681/17, slewo, razsodilo, da se ta izjema ne uporablja za vzmetnice. Sodišče je zlasti navedlo, da lahko narava blaga upraviči zapečatenje njegove embalaže zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov in da zato odpečatenje take embalaže blagu, ki ga vsebuje, odvzame jamstvo glede varovanja zdravja ali higiene ⁽⁴¹⁾.

⁽⁴¹⁾ C-681/17, slewo, ECLI:EU:C:2019:255, točka 37.

V skladu s tem se izjema od pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, prvi odstavek, točka (e), uporablja le, če se blago iz embalaže, ki je bila odpečatena, **iz razlogov varovanja zdravja ali higienskih razlogov nikakor ne more več tržiti**, saj sama narava tega blaga trgovcu onemogoča ali mu čezmerno otežuje sprejetje potrebnih ukrepov za ponovno prodajo, ne da bi bila kršena katera od teh zahtev ⁽¹⁴²⁾.

5.11.5. Blago, ki se neločljivo pomeša z drugimi predmeti

Člen 16

(f) *dobavo blaga, ki je po dostavi zaradi njegove narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti [...]*

V uvodni izjavi 49 direktive o pravicah potrošnikov je kot primer blaga, ki je neločljivo pomešano z drugimi predmeti, navedena dobava „goriva“.

5.11.6. Pogodbe z določenim datumom ali časom izvedbe

Člen 16

(l) *zagotavljanje nastanitve, ki ni za bivalne namene, opravljanje prevoza blaga, storitev najema avtomobilov, priprave in dostave hrane ali storitev v povezavi z dejavnostmi za prosti čas, če je v pogodbi predviden določen datum ali čas izvedbe [...]*

Za uporabo te izjeme bi moral biti v pogodbi predviden „določen datum ali čas izvedbe“. Ker je to izjema, bi jo bilo treba razlagati ozko ⁽¹⁴³⁾. Zato bi se morala uporabljati ob upoštevanju razlogov iz uvodne izjave 49: „[o]dobritev pravice do odstopa od pogodbe potrošniku bi lahko bila tudi neustrezna v primeru določenih storitev, za katere **sklenitev pogodbe pomeni rezervacijo zmogljivosti**, ki jih lahko trgovec le težka zapolni, če bi se uveljavljala pravica do odstopa. Takšen primer bi lahko bila rezervacija hotela ali počitniške hiše ali kulturnega ali športnega dogodka.“ Zato se omejitev pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, prvi odstavek, točka (l), ne bi smela uporabljati za pogodbe o dejavnostih za prosti čas, pri katerih zmogljivosti niso omejene.

V uvodni izjavi 49 so navedeni naslednji primeri, v katerih bi se uporabljala izjema iz člena 16, prvi odstavek, točka (l):

- rezervacija hotela in počitniške hiše;
- kulturni ali športni dogodki ter gledališke predstave na določen datum;
- priprava in dostava hrane na rojstnodnevni ali poročni zabavi na določen datum.

Podobno bi bilo treba izraz „prevoz blaga“ razlagati široko. Sodišče je v zadevi C-336/03, easyCar, v zvezi z Direktivo 97/7/ES o prodaji na daljavo odločilo, da „prevoz“, vključuje tudi dajanje prevoznih sredstev na voljo potrošniku ⁽¹⁴⁴⁾. V skladu s to razlago bi lahko najem tovornjakov za prevoz blaga na določen datum spadal na področje uporabe izjeme iz člena 16, prvi odstavek, točka (l), za „prevoz blaga“.

Nazadnje, čeprav člen 16, prvi odstavek, točka (l), zajema pogodbe o prevozu blaga, se ne bi uporabljal za storitve skladiščenja, tudi če se opravijo na določene datume.

⁽¹⁴²⁾ Prav tam, točka 40. Glej tudi oddelek 6.5.4 s podrobnostmi o zadevi C-681/17.

⁽¹⁴³⁾ Pričakuje se, da bodo dodatne smernice o pravici do odstopa od pogodbe v zvezi z dejavnostmi za prosti čas zagotovljene v zadevi C-96/21, CTS Eventim, v zvezi s katero postopek še poteka in v kateri je obravnavan primer, ko trgovec potrošniku ne zagotovi neposredno storitve, povezane z dejavnostmi za prosti čas, ampak mu le preproda pravico do dostopa do take storitve.

⁽¹⁴⁴⁾ Glej C-336/03, easyCar, ECLI:EU:C:2005:150, zlasti točki 26 in 31.

5.11.7. Popravila, ki jih zahteva potrošnik

Člen 16

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

Izjema od pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, prvi odstavek, točka (h), direktive o pravicah potrošnikov zajema nujna popravila in vzdrževanje.

Pri vseh drugih popravilih, ki niso „nujna“, imajo potrošniki pravico do odstopa od pogodbe, trgovci pa jih morajo med drugim obvestiti o tej pravici. Če trgovci potrošnikom ne zagotovijo informacij o pravici do odstopa od pogodbe ali jih zagotovijo z zamudo, se uporabljata člen 10 in člen 14(4), točka (a). Potrošniki lahko pravico do odstopa od pogodbe uveljavljajo v 14 dneh po sklenitvi pogodbe. Vendar v skladu s členom 16, prvi odstavek, točka (a), izgubijo pravico do odstopa od pogodbe, ko je storitev (popravilo) v celoti opravljena. Da bi ta omejitev veljala, mora trgovec pridobiti: (1) izrecno predhodno soglasje potrošnika in (2) privolitev potrošnika, da bo ob popolni izpolnitvi pogodbe izgubil pravico do odstopa od pogodbe. Ta pogoja za začetek opravljanja storitve pred iztekom odstopnega roka sta za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, določena v členu 7(3), za pogodbe, sklenjene na daljavo, pa v členu 8(8).

Člen 16

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.

Ta regulativna možnost iz člena 16, tretji odstavek, ki je bila uvedena z Direktivo (EU) 2019/2161⁽⁴⁵⁾, državam članicam omogoča, da odstopajo od pogojev za izgubo pravice do odstopa od pogodbe iz člena 16, prvi odstavek, točka (a), tako da določijo, da pri popravilih iz člena 16, tretji odstavek, zadošča, da trgovec pridobi predhodno izrecno soglasje potrošnika za začetek izvajanja. V skladu s tem trgovcu v tem primeru ni treba pridobiti tudi potrošnikove privolitve, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, v skladu s členom 7(3) ali členom 8(8).

5.12. **Regulativne možnosti v primeru nenaročenih obiskov ali izletov**

5.12.1. *Uvod*

Z Direktivo (EU) 2019/2161 sta bili direktiva o nepoštenih poslovnih praksah in direktiva o pravicah potrošnikov spremenjeni tako, da lahko države članice sprejmejo določbe za zaščito legitimnih interesov potrošnikov v zvezi z agresivnimi in zavajajočimi tržnimi ali prodajnimi praksami v okviru nenaročenih obiskov trgovca na domu potrošnika ali izletov, ki jih trgovec organizira z namenom ali učinkom promocije ali prodaje izdelkov potrošnikom, če so take določbe sorazmerne, nediskriminatorne in utemeljene na podlagi varstva potrošnikov. Utemeljitev teh določb je pojasnjena v uvodnih izjavah 54–57 Direktive (EU) 2019/2161, pri čemer sta poudarjena načelo subsidiarnosti in cilj olajšanja izvrševanja.

Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah vsebuje splošno določbo, ki državam članicam omogoča, da sprejmejo sorazmerne, nediskriminatorne in utemeljene nacionalne določbe za zaščito potrošnikov pred agresivnimi ali zavajajočimi nenaročenimi obiski trgovcev in/ali izleti, ki jih organizira trgovec (za dodatne podrobnosti glej oddelek 1.1 smernic o direktivi o nepoštenih poslovnih praksah).

⁽⁴⁵⁾ Glej uvodno izjavo 42 Direktive (EU) 2019/2161.

Poleg splošne določbe direktive o nepoštenih poslovnih praksah spremenjena direktiva o pravicah potrošnikov državam članicam omogoča, da sprejmejo nacionalne določbe z ugodnejšimi pravili glede pravice do odstopa od pogodbe. V ta namen lahko države članice v okviru člena 9(1a), člena 10(2), člena 14(4) in člena 16 direktive o pravicah potrošnikov določijo daljši odstopni rok, in sicer 30 dni (namesto 14 dni), ali odstopajo od več obstoječih izjem od pravice do odstopa od pogodbe v primeru nenaročenih obiskov ali izletov.

V členu 29(1) direktive o pravicah potrošnikov se od držav članic zahteva, da Komisijo do 28. novembra 2021 uradno obvestijo o nacionalnih ukrepih, ki odstopajo od pravice do odstopa od pogodbe, in vseh naknadnih spremembah, in sicer v posebnem uradnem obvestilu, v katerem so pojasnjene zadevne nacionalne določbe, in ne le v okviru splošnega uradnega obvestila o ukrepih za prenos.

5.12.2. Podaljšanje odstopnega roka

Člen 9(1a) določa, da lahko države članice 14-dnevni odstopni rok podaljšajo 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.

Člen 9

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.

Člen 6(4), člen 9(2), člen 10(2) in člen 14(4), ki se nanašajo na odstopni rok, so bili prav tako spremenjeni z Direktivo (EU) 2019/2161, da bi se v njih upoštevalo možno podaljšanje tega roka na 30 dni.

Člen 6(4)

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).**

Člen 9(2)

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 [...]**

Člen 10(2)

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 s členom 9(1a), 30 dni od dneva, ko potrošnik prejme te informacije.**

Člen 14(4)

4. Potrošnik ne nosi nobenih stroškov za:

- (b) celotno ali delno dobavo digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, kadar:
- (i) potrošnik ni podal izrecnega predhodnega soglasja, da se izvajanje pogodbe začne pred iztekom 14-dnevnega **ali 30-dnevnega roka iz člena 9 [...]**

5.1.2.3. Odstopanja od izjem od pravice do odstopa od pogodbe

Člen 16

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.

Države članice lahko pri pogodbah, sklenjenih v okviru nenaročenih obiskov trgovca na domu potrošnika ali izletov, ki jih trgovec organizira z namenom ali učinkom promocije ali prodaje izdelkov potrošnikom, odstopajo od naslednjih izjem od pravice do odstopa od pogodbe:

- pogodbe o opravljanju storitev po celotni izvedbi storitve (člen 16, prvi odstavek, točka (a));
- dobava blaga ali izvedba storitev, katerih cena je odvisna od nihanj na finančnem trgu, nad katerimi trgovec nima nobenega nadzora in ki se lahko pojavijo v odstopnem roku (člen 16, prvi odstavek, točka (b));
- dobava blaga ali izvedba storitev, narejenih po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika (člen 16, prvi odstavek, točka (c));
- dobava zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračanje zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov in je bilo po dostavi odpečateno (člen 16, prvi odstavek, točka (e)).

Odstopanje **ne pomeni nujno popolne neuporabe izjeme** od pravice do odstopa od pogodbe. Lahko pomeni tudi spremembo obstoječe izjeme, da bi bila ta ugodnejša za potrošnika ter da bi se z njo hkrati zagotovilo, da bi bila ta sorazmerna (tudi glede na legitimne interese trgovcev), nediskriminatorna in utemeljena na podlagi varstva potrošnikov.

6. Dostava

Člen 18

1. Razen če se pogodbeni stranki glede časa dostave ne dogovorita drugače, trgovec brez odlašanja, najpozneje pa v 30 dneh po sklenitvi pogodbe, dostavi blago s prenosom fizične posesti blaga ali nadzora nad blagom na potrošnika.

2. Če trgovec ne izpolni obveznosti glede pravočasne dostave blaga v skladu z dogovorom s potrošnikom ali v roku iz odstavka 1, ga potrošnik opozori, naj dostavo izvede v okoliščinam primernem dodatnem roku. Če trgovec blaga ne dostavi v navedenem dodatnem roku, ima potrošnik pravico do odpovedi pogodbe.

Prvi pododstavek se ne uporablja za prodajne pogodbe, kadar trgovec zavrne dostavo blaga ali kadar je dostava v dogovorjenem dostavnem roku bistvenega pomena, upošteva vse okoliščine ob sklenitvi pogodbe, ali če potrošnik pred sklenitvijo pogodbe trgovca obvesti, da je dostava do navedenega datuma ali na navedeni datum bistvenega pomena. V teh primerih ima potrošnik pravico, da pogodbo nemudoma odpove, če trgovec blaga ne dostavi v času, ki ga je določil skupaj s potrošnikom, ali v roku iz odstavka 1.

3. Trgovec ob odpovedi pogodbe brez odlašanja povrne vse zneske, plačane v skladu s pogodbo.

4. Potrošnik lahko poleg odpovedi pogodbe v skladu z odstavkom 2 uporabi tudi druga pravna sredstva, zagotovljena z nacionalnim pravom.

Člen 18 se uporablja le za prodajne pogodbe, kot je izrecno navedeno v členu 17(1). Določbe iz člena 18 o času dostave so povezane z zahtevo iz člena 5(1), točka (d), in člena 6(1), točka (g), glede navedbe časa dostave blaga.

V skladu s členom 6(1), točka (g), v zvezi s **pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov**, mora trgovec potrošniku sporočiti „časovni rok, v katerem se trgovec zaveže, da bo dostavil blago“. Za **pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih**, morajo biti te informacije v skladu s členom 5(1), točka (d), zagotovljene, „kadar je to primerno“.

Zato pri **pogodbah, sklenjenih v poslovnih prostorih**, teh informacij ni treba zagotoviti, če se blago dostavi ali storitev opravi takoj. Teh informacij ni treba zagotoviti niti za prodajne pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, če prodajalec načrtuje, da bo blago dostavil v 30-dnevnem roku iz člena 18(1) (glej tudi oddelek 3 o obveznostih glede predpogodbenih informacij).

Opozoriti je treba, da Direktiva ne vsebuje posebnih pravil v zvezi s pogodbami o opravljanju storitev, če trgovec ne navede časa izvedbe storitev. Posledice takšne opustitve dejanja lahko ureja nacionalno pravo.

V skladu s členom 18(2) se mora potrošnik, če trgovec ne dostavi blaga v tem roku ali v roku, sporočenem potrošniku, s trgovcem dogovoriti o podaljšanju dostavnega roka. Če trgovec blaga ne dostavi niti pred iztekom podaljšane roka, ima potrošnik pravico do odpovedi pogodbe.

Če pa je navedeni dostavni rok ali privzeti 30-dnevni rok bistvenega pomena (npr. za dostavo poročne obleke – glej uvodno izjavo 52) in trgovec blaga ne dostavi pravočasno, bi moral biti potrošnik upravičen do odpovedi pogodbe takoj po izteku prvotno dogovorjenega roka.

Nacionalna zakonodaja lahko ureja način, kako mora potrošnik trgovca obvestiti o odpovedi pogodbe (glej uvodno izjavo 52).

V skladu s členom 18(4) lahko nacionalna zakonodaja potrošniku zagotavlja druga pravna sredstva, katerih primeri so navedeni v uvodni izjavi 53: „[p]oleg pravice potrošnika po tej direktivi, da odstopi od pogodbe, če trgovec ni izpolnil svojih obveznosti glede dostave blaga v skladu s to direktivo, lahko potrošnik v skladu z veljavnim nacionalnim pravom uporabi tudi druga pravna sredstva, **kot so odobritev dodatnega časovnega obdobja za dostavo trgovcu, zahteva za izpolnitev pogodbe, zadržanje plačila in povrnitev škode**.“

Če je pogodba odpovedana, mora trgovec v skladu s členom 18(3) brez odlašanja povrniti vse plačane zneske. Direktiva ne določa roka za povračilo. V primeru spora med potrošnikom in trgovcem o času povračila morajo pristojni nacionalni organi in sodišča sprejeti odločitev za vsak primer posebej. Načeloma bi morale nekaj delovnih dni zadostovati, da trgovec izvede povračilo.

7. Prenos tveganja

Člen 20

V pogodbah, po katerih trgovec odpremi blago potrošniku, se tveganje izgube ali poškodovanja blaga prenese na potrošnika, ko potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo v ta namen imenuje potrošnik, blago fizično prevzame. Vendar se tveganje ob dostavi blaga prevozniku prenese na potrošnika, če je potrošnik pri prevozniku naročil prevoz in trgovec izbranega prevoznika ni ponudil, brez poseganja v pravico potrošnika v zvezi s prevoznikom.

V skladu s členom 20 se tveganje ob dostavi blaga prevozniku prenese tudi na potrošnika, če je prevoznika izbral potrošnik in ga ni ponudil trgovec.

Pri redni dostavi blaga, naročenega prek spleta, po pošti itd., potrošnik pogosto ne pregleda takoj dostavljenega blaga. V skladu z Direktivo se tveganje prenese na potrošnika, ko blago preide v njegovo fizično posest, ne glede na to, ali je bilo pregledano glede napak. Vendar v skladu z Direktivo (EU) 2019/771 o prodaji blaga obstaja zahteva po dostavi blaga brez napak. V členu 11 navedene direktive so določena pravila o dokaznem bremenu v zvezi s kakršno koli neskladnostjo.

8. Stroški uporabe plačilnih sredstev

Člen 19

Države članice trgovcem prepovedo, da bi potrošnikom v zvezi z uporabo določene oblike plačilnega sredstva zaračunavali nadomestila, ki presegajo stroške, ki jih ima trgovec za uporabo take oblike plačilnega sredstva.

8.1. Uvod

Člen 19 se nanaša na uporabo „plačilnih sredstev“. Ker ta izraz ni opredeljen, bi se moral člen 19 uporabljati za vsa plačilna sredstva, vključno z gotovino.

Opozoriti je treba, da „plačilne storitve“ kot take spadajo v kategorijo „finančnih storitev“, ki so v skladu s členom 3(3), točka (d), direktive o pravicah potrošnikov izključene s področja uporabe Direktive. Zato zahteve Direktive ne veljajo za ponudnike plačilnih storitev. Obveznost iz člena 19 se ne nanaša na ponudnike plačilnih storitev, temveč na druge trgovce, ki s potrošniki sklepajo pogodbe, zajete v direktivi o pravicah potrošnikov. Ta določba navedenim trgovcem prepoveduje, da bi potrošnikom v zvezi z uporabo določene oblike plačilnega sredstva zaračunavali nadomestila, ki presegajo običajne stroške uporabe take oblike plačilnega sredstva.

Področje uporabe člena 19 je bilo bistveno zmanjšano z revidirano direktivo o plačilnih storitvah, ki se uporablja od 13. januarja 2018. Člen 62(4) revidirane direktive o plačilnih storitvah izrecno prepoveduje zaračunavanje dodatnih nadomestil za:

- plačilne instrumente, pri katerih medbančne provizije ⁽¹⁴⁶⁾ ureja Uredba (EU) 2015/751 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁴⁷⁾ o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije; ta prepoved se nanaša na plačila s potrošniškimi debetnimi in kreditnimi karticami, ki se uporabljajo v več kot 95 % transakcij na trgu kartic v EU;
- plačilne storitve, za katere se uporablja uredba SEPA (Uredba (EU) št. 260/2012 Evropskega parlamenta in Sveta) ⁽¹⁴⁸⁾, tj. kreditne prenose in direktne bremenitve v eurih.

Zato člen 19 direktive o pravicah potrošnikov ostaja pomemben samo za kartice brez omejitev, tj. komercialne kartice, kot so poslovne kartice, in kartice, ki jih izdajajo tako imenovane tristranske sheme, pri čemer kartice izda sama shema, ki bi se hkrati štela za banko, ter za plačila v gotovini.

Vendar je treba opozoriti, da člen 62(5) revidirane direktive o plačilnih storitvah državam članicam omogoča, da prepovejo ali omejijo zaračunavanje dodatnih nadomestil za posebne plačilne instrumente, ki niso zajeti v uredbi o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije, kot so zgoraj omenjene komercialne kartice in kartice, ki jih izdajo tristranske sheme.

8.2. Opredelitev „nadomestil“

Člen 19 bi se moral uporabljati za vse vrste nadomestil, povezanih s plačilnim sredstvom, ne glede na to, kako so predstavljena potrošnikom.

- *Nadomestila, ki se štejejo za **upravna nadomestila, nadomestila za rezervacijo ali nadomestila za izvedbo transakcije**, bi morala biti na primer zajeta v členu 19, če se jim je mogoče izogniti z uporabo določenega plačilnega sredstva.*

Popusti, odobreni potrošnikom za uporabo določenega plačilnega sredstva, večinoma direktne bremenitve, se ne bi smeli samodejno obravnavati kot „nadomestila“, zaračunana za uporabo drugih razpoložljivih plačilnih sredstev, v smislu člena 19. To pa zato, ker lahko „popust“ temelji na trgovčevem legitimnem interesu za spodbujanje uporabe določenih plačilnih sredstev, ki so učinkovitejša glede na njegovo poslovno strukturo ⁽¹⁴⁹⁾.

⁽¹⁴⁶⁾ Večstranske medbančne provizije (MIF) so večstransko dogovorjene provizije med ponudniki plačilnih storitev plačnika/potrošnika in prejemnika plačila/trgovca.

⁽¹⁴⁷⁾ Uredba (EU) 2015/751 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2015 o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije (UL L 123, 19.5.2015, str. 1).

⁽¹⁴⁸⁾ Uredba (EU) št. 260/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. marca 2012 o uvajanju tehničnih in poslovnih zahtev za kreditne prenose in direktne bremenitve v eurih in o spremembi Uredbe (ES) št. 924/2009 (UL L 94, 30.3.2012, str. 22).

⁽¹⁴⁹⁾ Direktna bremenitev trgovcu zlasti omogoča, da predvidi denarni tok. Popust za uporabo direktne bremenitve se lahko zato odobri za spodbujanje potrošnikov k rednim plačilom na določen datum in ne toliko za uporabo določenih plačilnih sredstev.

Vendar ni mogoče izključiti, da bi bilo mogoče zaračunavanje dodatnih nadomestil v smislu člena 19 doseči z zagotavljanjem enakih ali različnih popustov za več vrst plačilnih sredstev in izključitvijo na primer le enega ali dveh plačilnih sredstev iz sheme popustov. Vsako shemo popustov bi bilo treba za vsak primer posebej ovrednotiti glede združljivosti s členom 19.

Člen 19 ureja „nadomestila“, ki se zaračunavajo v zvezi z uporabo določenega plačilnega sredstva. Trgovcem ne preprečuje zaračunavanja različnih cen za enako blago ali storitve, če se prodaja po različnih prodajnih poteh.

— Na primer, višja cena bi se lahko zaračunavala za vstopnico za koncert, izdano neposredno v gledališču, nižja cena pa za vstopnico, izdano na drugih prodajnih mestih.

8.3. Opredelitev „stroškov“, ki jih ima trgovec

8.3.1. Provizija, ki se zaračuna trgovcu, in drugi neposredni stroški

Pojem „stroški, ki jih ima trgovec“ iz člena 19 v Direktivi ni opredeljen, niti niso navedene podrobnosti o njem.

Za večino trgovcev je **provizija, ki se zaračuna trgovcu**, največji posamezni sestavni del stroškov sprejemanja plačil s karticami. Provizija, ki se zaračuna trgovcu, običajno vključuje:

- (1) medbančno provizijo, ki jo trgovčeva banka (banka prejemnika) plača izdajatelju kartice ⁽¹⁵⁰⁾;
- (2) provizije, ki jih trgovčeva banka plača v shemo (npr. Visa ali MasterCard), ter
- (3) maržo, ki jo trgovčeva banka obdrži za kritje stroškov in dobiček.

Za transakcije s kreditnimi karticami je provizija, ki se zaračuna trgovcu, običajno določena kot odstotni delež vrednosti transakcije, medtem ko je za transakcije z debetnimi karticami bolj običajen pavšalni znesek, čeprav ne povsod. Provizija, ki se zaračuna trgovcu, se močno razlikuje glede na promet, poslovni sektor in druge značilnosti trgovca.

Poleg tega **lahko trgovec banki prejemnika ali posredniku plačilnih storitev plačuje nadomestila za transakcije ali nadomestila za splošne stroške**.

Posredniki plačilnih storitev nekaterim trgovcem na drobno pomagajo pri sprejemanju varnih plačil in lahko zaračunavajo zagotavljanje plačilnih funkcionalnosti, storitve odkrivanja goljufij, storitve upravljanja in/ali storitve, ki jih običajno zagotavljajo banke prejemnika ⁽¹⁵¹⁾.

8.3.2. Splošni stroški poslovanja

Trgovci običajno nosijo druge stroške poslovanja, ki so lahko posredno povezani s sprejemanjem ali obdelavo plačil na podlagi uporabljenih plačilnih sredstev. To so predvsem upravni stroški, stroški namestitve in vzpostavitve opreme ter stroški, ki izhajajo iz obvladovanja goljufij in tveganja.

8.3.3. Upravičeni stroški, ki utemeljujejo nadomestilo za uporabo plačilnih sredstev

Kot „stroške“ uporabe plačilnega sredstva v smislu člena 19 bi bilo treba obravnavati le **nadomestila, ki se neposredno zaračunavajo trgovcu** za uporabo plačilnega sredstva.

Stroški trgovca, ki se lahko upravičeno upoštevajo kot razlog za zaračunavanje nadomestil potrošnikom, so **provizija, ki se zaračuna trgovcu, in nadomestilo za transakcije ali nadomestila za splošne stroške, ki se plačujejo posrednikom za nekatere ali vse storitve trgovca, ki jih običajno zagotavljajo banke prejemnika**. V teh primerih posrednik običajno sodeluje z banko prejemnika in deluje kot kontaktna točka za trgovce na drobno, pri čemer zaračuna pribitek na nadomestila banke prejemnika za ustrezne storitve.

⁽¹⁵⁰⁾ Z Uredbo (EU) 2015/751 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2015 o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije (UL L 123, 19.5.2015, str. 1) so medbančne provizije omejene na 0,2 % vrednosti transakcij za potrošniške debetne kartice in na 0,3 % vrednosti transakcij za potrošniške kredite kartice. To jasno določa del stroškov, ki jih ima trgovec.

⁽¹⁵¹⁾ Posredniki plačilnih storitev nekaterim trgovcem na drobno pomagajo pri sprejemanju varnih plačil prek spleta ali v drugih primerih, ko „imeti kartice ni prisoten“, kot na primer pri naročanju prek telefonskih centrov ali po pošti. Posredniki lahko zaračunavajo: (i) zagotavljanje opreme in storitev, potrebnih za sprejem plačil prek spleta in drugih plačil na daljavo, kot je plačilna funkcionalnost za spletna mesta trgovcev na drobno, in/ali (ii) zagotavljanje storitev odkrivanja goljufij in storitev upravljanja (za kar so specializirani nekateri posredniki) in/ali zagotavljanje nekaterih ali vseh storitev trgovca, ki jih običajno zagotavljajo banke prejemnika, vse do celotne obdelave transakcije. V teh primerih posrednik običajno sodeluje z banko prejemnika in deluje kot kontaktna točka za trgovce na drobno, pri čemer zaračunava pribitek na ustrezna nadomestila prejemnika.

Trgovec se odloči, ali bo uporabil podizvajalce, na primer za zagotavljanje naslednjih izdelkov/storitev:

- pridobitev in vzdrževanje opreme na prodajnih mestih, kot so naprave, ki uporabljajo čip in kodo PIN;
- spremljanje goljufij in ohranjanje skladnosti s standardi za varnost podatkov v sektorju plačilnih kartic (PCI DSS) za pomoč pri preprečevanju goljufij, kot zahtevajo vsa glavna omrežja za plačevanje s plačilnimi karticami;
- razvoj in vzdrževanje infrastrukture za obravnavo plačil s karticami, kot je plačilna funkcionalnost za spletna mesta ali klicne centre, ter
- usposabljanje osebja.

Stroške opreme za plačila, storitev odkrivanja goljufij in storitev upravljanja (ali podobnih storitev) pa bi bilo treba obravnavati kot splošne stroške poslovanja, ne glede na to, ali jih ustvari neposredno trgovec ali zunanji izvajalci. Če jih ustvarijo zunanji izvajalci, se običajno zaračunajo ločeno od glavnih „nadomestil za splošne stroške“ ali provizije, ki se zaračuna trgovcu.

Obdelava plačil in ravnanje z gotovino vključujeta **stroške osebja**, ki jih je težko količinsko opredeliti, saj so pogosto vključeni v skupne upravne stroške. Stroški, ki izhajajo iz **obvladovanja goljufij in tveganja**, se med sektorji in trgovci močno razlikujejo, vendar na splošno velja, da se zaradi uvajanja novih tehnologij elektronskega plačevanja znižujejo. Ker so ti stroški neločljivo povezani z zadevno poslovno dejavnostjo (tudi če nastanejo zaradi zagotavljanja skladnosti s predpisi), bi morali prav tako ostati izključeni iz pojma „[stroški] v zvezi z uporabo določene oblike plačilnega sredstva“ iz člena 19 in bi jih bilo treba obravnavati kot del splošnih stroškov poslovanja.

Ta trditev velja zlasti za podjetja, ki prodajajo blago ali zagotavljajo storitve le prek spleta in sprejemajo le elektronska plačilna sredstva. Za taka podjetja so stroški osebja, ki nastanejo pri obdelavi elektronskega plačila, ter stroški, ki izhajajo iz obvladovanja goljufij in tveganja, temeljni elementi njihovega poslovnega modela.

Poleg tega bi vključitev vseh možnih elementov, ki bi lahko bili tudi posredno povezani s plačilnim sredstvom, v pojem „stroški“ z bolj praktičnega vidika **otežila izvajanje člena 19 in bi preprečevala, da bi imel ta člen kakršen koli praktičen učinek (effet utile)**. To velja glede na dejstvo, da je na primer javno dostopnih zelo malo informacij o upravnih stroških ter da se lahko točni stroški opreme in/ali namestitve izračunajo le s porazdelitvijo zneska na neznano število transakcij. Zato bi si morali trgovci take stroške povrniti s ceno svojega blaga ali storitev in ne z zaračunavanjem dodatnih nadomestil potrošnikom za uporabo plačilnega sredstva.

8.4. Gotovinska plačila v tujih valutah

Gotovinsko plačilo v tuji valuti je prav tako „plačilno sredstvo“ v smislu člena 19. Zato trgovec ne bi smel menjati valute tako, da bi moral potrošnik dejansko plačati nadomestila, ki niso upravičena z dejanskimi stroški, nastalimi pri ponujanju možnosti plačila v tuji valuti (zlasti stroški, ki jih ima trgovec zaradi menjave prejete gotovine).

- Če na primer trgovec, ki vodi restavracijo na oddaljenem območju, izjemoma sprejme gotovinsko plačilo turista v tuji valuti, je lahko uporabljeni menjalni tečaj nekoliko višji od dejanskega, da se pokrijejo izredni stroški trgovca za vožnjo do najbližje banke in morebitne provizije, ki jih banka zaračuna za menjavo.
- Vendar bi uporaba previsokega menjalnega tečaja v zgornjem scenariju pomenila kršitev člena 19, saj bi prihodki iz take transakcije znatno preseglili izredne stroške.
- Če pa je sprejemanje gotovinskih plačil v tuji valuti kot plačilnega sredstva običajna poslovna praksa trgovca, se bodo za upravičene stroške verjetno štela le veljavna nadomestila za menjavo valute. Tak primer bi lahko bila na primer restavracija v letovišču, v kateri so pogosto postreženi turisti, ki plačujejo z gotovino v tuji valuti.

9. Telefonsko komuniciranje

Člen 21

Države članice zagotovijo, da potrošnik v primeru klica na telefonsko številko, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo prek telefona, plača le osnovno ceno telefonskega pogovora.

Prvi pododstavek ne posega v pravico operaterjev telekomunikacijskih storitev do zaračunavanja stroškov takšnih klicev.

Cilj te določbe je zaščititi potrošnike pred dodatnimi stroški, če morajo poklicati trgovca, s katerim so sklenili pogodbo, če se na primer želijo pritožiti. Za take telefonske klice morajo potrošniki plačati le „osnovno ceno“. Člen 3(3), točka (k), direktive o pravicah potrošnikov je bil spremenjen z Direktivo (EU) 2019/2161, s čimer je bilo področje uporabe člena 21 razširjeno tudi na storitve potniškega prevoza.

Direktiva o pravicah potrošnikov ne vsebuje izrecne opredelitve osnovne cene, vsebuje pa utemeljitev, da morajo trgovci zagotoviti, da potrošniki za klice, za katere se uporablja člen 21, plačajo le **dejanske stroške** elektronske komunikacijske storitve. To je Sodišče potrdilo v zadevi C-568/15, pri čemer je navedlo, da „osnovna cena“ ustreza standardnemu strošku običajnega klica, ki ga lahko potrošnik pričakuje in glede katerega se ne zahteva, da trgovec o njem obvesti potrošnika ⁽¹⁵²⁾. Drugače povedano, strošek klica ne sme preseči stroška klica na **običajno (geografsko) številko v fiksnem ali mobilnem omrežju**.

Med primeri številke, ki se zaračunavajo po osnovni ceni, bi bile tudi negeografske številke, ki jih ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev običajno vključijo v svoje ponudbe „paketov“ minut po fiksni mesečni ceni, in številke, za katere se zaračunavajo cene, ki niso višje od cen za klice na geografske številke.

Nasprotno pa številke, za katere se običajno uporablja **poseben tarifni režim**, verjetno ne izpolnjujejo zahteve glede „osnovne cene“. Tako imenovane **številke premijskih storitev (PRS)** uporabnikom (trgovcem) običajno omogočajo, da financirajo stroške klicnih centrov ali k njim prispevajo ali da ustvarjajo dodatne prihodke iz teh telefonskih klicev na podlagi delitve prihodkov s telekomunikacijskimi operaterji. V praksi je malo verjetno, da bi se klici na telefonske številke PRS zaračunavali po „osnovni ceni“. Hkrati je Sodišče v zadevi C-568/15 pojasnilo, da ni pomembno, ali trgovec s takimi klici ustvarja dobiček, dokler spoštuje pravilo o „osnovni ceni“ ⁽¹⁵³⁾.

Čeprav člen 21 omejuje stroške telefonskih klicev, bo dejanska cena klica na številko trgovca za namene iz člena 21 še naprej različna za različne potrošnike, in sicer bo odvisna od ponudnika elektronskih komunikacijskih storitev, izbranega za klic.

Pojem „osnovna cena“ se za namene direktive o pravicah potrošnikov ne bi smel razlagati tako, da trgovce obvezuje k uporabi tako imenovanih „brezplačnih“ telefonskih številke, ki so za klicatelja običajno brezplačne. Prav tako se ne bi smel razlagati tako, da trgovca obvezuje k izbiri določenega ponudnika telekomunikacijskih storitev ali k prehodu z mobilne na fiksno telefonijo ali obratno.

Člen 21 ne bi smel vplivati na obstoječe razlike med cenami nacionalnih, mednarodnih in mobilnih klicev med gostovanjem, ki jih zaračunavajo ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev. Tako lahko potrošnik, ki kliče prodajalca s sedežem v drugi državi članici, za takšen klic plača več kot domače stranke trgovca.

V sodbi Sodišča v zadevi C-332/17, *Starman* ⁽¹⁵⁴⁾, je bil obravnavan položaj, v katerem trgovec potrošnikom za namene iz člena 21 da na voljo številko, za katero velja osnovna cena, in skrajšano telefonsko številko po ceni, ki je višja od osnovne, za klice z mobilnega telefona. Sodišče je ugotovilo, da člen 21 tudi v takem položaju trgovcu preprečuje, da bi potrošniku zaračunal ceno, višjo od osnovne. To velja ne glede na to, ali je trgovec potrošnika na razumljiv in lahko dostopen način obvestil o obstoju alternativne telefonske številke, za katero velja osnovna cena, in ali je potrošnik za namene člena 21 kljub temu prostovoljno izbral drugo številko:

⁽¹⁵²⁾ C-586/15, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, ECLI:EU:C:2017:154, točka 22.

⁽¹⁵³⁾ Prav tam, točki 31 in 32.

⁽¹⁵⁴⁾ C-332/17, *Starman*, ECLI:EU:C:2018:721.

„člen 21, prvi odstavek, Direktive 2011/83 [je treba] razlagati tako, da nasprotuje temu, da v položaju, v katerem je dal trgovec vsem svojim strankam na voljo eno ali več skrajšanih telefonskih števil, za katere velja višja cena od osnovne, potrošniki, ki imajo s tem trgovcem sklenjeno pogodbo, plačajo več od osnovne cene, ko tega trgovca po telefonu pokličejo v zvezi s to pogodbo“⁽¹⁵⁵⁾.

V skladu s tem, tudi če je potrošnik (po pomoti) uporabil dražjo alternativno telefonsko številko namesto številke, za katero velja „osnovna cena“, je še vedno upravičen do plačila samo „osnovne cene“ za zadevni klic. Za zagotovitev možnosti uveljavljanja pravice iz člena 21 mora imeti potrošnik v takem primeru v skladu z nacionalno zakonodajo zadevne države članice dostop do ustreznih pravnih sredstev, tj. imeti mora možnost, da zahteva odškodnino za plačano ceno, ki presega osnovno ceno.

Sodba Sodišča sama po sebi trgovcem ne prepoveduje uporabe različnih vrst števil, ki niso zajeti v členu 21, na primer za rezervacije. Vendar bi morali trgovci, če uporabljajo take številke, posebno pozornost nameniti zagotavljanju, da potrošniki uporabljajo pravo številko, tj. številko, za katero velja osnovna cena, kadar kličejo za namene iz člena 21.

10. Dodatna plačila

Člen 22

Preden se potrošnik zaveže s pogodbo ali ponudbo, trgovec od potrošnika pridobi izrecno soglasje za kakršno koli dodatno plačilo poleg plačila, dogovorjenega za glavno pogodbeno obveznost trgovca. Če trgovec od potrošnika ne pridobi izrecnega soglasja, ampak njegovo soglasje pridobi z uporabo privzetih možnosti, ki jih mora potrošnik zavrniti, da se izogne dodatnemu plačilu, je potrošnik upravičen do vračila tega plačila.

V skladu s členom 3(3), točka (k), se prepoved iz člena 22 o uporabi predhodno označenih potrditvenih polj za zagotavljanje in zaračunavanje dodatnega blaga ali storitev uporablja tudi za storitve potniškega prevoza. Poleg tega se uporablja ne glede na to, ali za dodatno storitev samo po sebi na splošno velja Direktiva. Predhodno označena potrditvena polja, ki so v skladu s členom 22 prepovedana, bi lahko zadevala na primer:

- možnost hitre dostave ali pogodbo o vzdrževanju pri nakupu informacijske opreme;
- zavarovalno pogodbo pri nakupu letalske vozovnice.

11. Izvrševanje

11.1. Javno in zasebno izvrševanje

V skladu s členom 23 morajo države članice zagotoviti, da **obstajajo ustrezna in učinkovita sredstva** za uveljavljanje skladnosti z določbami Direktive.

Člen 23

1. Države članice zagotovijo, da obstajajo ustrezna in učinkovita sredstva za zagotavljanje skladnosti s to direktivo.
2. Sredstva iz odstavka 1 vključujejo predpise, po katerih lahko eden ali več naslednjih organov, določenih v skladu z nacionalnim pravom, začne postopek po nacionalnem pravu pred sodiščem ali pred pristojnimi upravnimi organi, da se zagotovi uporaba nacionalnih predpisov za prenos te direktive:
 - (a) javni organi ali njihovi zastopniki;
 - (b) potrošniške organizacije, ki imajo pravni interes za varstvo potrošnikov;
 - (c) poklicna združenja, ki imajo pravni interes za začetek postopka.

⁽¹⁵⁵⁾ Prav tam, točka 33.

Več določb direktive o pravicah potrošnikov določa neposredna pravna sredstva v primeru, da trgovec ne izpolni zadevnih obveznosti. Natančneje, člen 6(6), člen 10, člen 18(2) in člen 22 direktive o pravicah potrošnikov določajo posebna pravna sredstva za potrošnike, medtem ko člen 21 trgovcu prepoveduje, da od potrošnika zahteva, da za popogodbene poizvedbe po telefonu plača več od „osnovne cene“, člen 27 pa potrošnika oprošča obveznosti zagotovitve kakršnega koli nadomestila v primeru nenaročnega blaga ali storitev. Kot je navedeno v uvodni izjavi 14 direktive o pravicah potrošnikov, Direktiva glede elementov pogodbenega prava, ki v njej niso urejeni, ne vpliva na nacionalno pravo na področju pogodbenega prava, vključno z nacionalnim pravom v zvezi s splošnimi pogodbenimi pravnimi sredstvi. V skladu s tem lahko države članice v nacionalnem pravu določijo dodatna pogodbeno pravna sredstva.

Potrošniki lahko taka pravna sredstva uveljavljajo s posameznimi tožbami. Poleg tega je bila z Direktivo (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁵⁶⁾ o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov v vseh državah članicah uvedena možnost, da se tudi direktiva o pravicah potrošnikov izvršuje z **zastopniškimi tožbami**. Take tožbe bi lahko vložili kvalificirani subjekti, ki bi zahtevali opustitvene ukrepe in ukrepe za povrnitev škode v imenu prizadetih potrošnikov ⁽¹⁵⁷⁾.

11.2. **Uporaba za trgovce iz tretjih držav**

Uporaba direktive o pravicah potrošnikov za trgovce iz držav zunaj EU je predmet Uredbe (ES) št. 864/2007 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁵⁸⁾ o pravu, ki se uporablja za nepogodbene obveznosti (Rim II), in Uredbe (ES) št. 593/2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja (Rim I). Uredbi Rim I in Rim II se uporabljata v civilnih ali gospodarskih sporih. Direktiva o pravicah potrošnikov določa nepogodbene obveznosti (zlasti obveznosti glede predpogodbenih informacij, prepoved predhodno označenih potrditvenih polj itd.) in tudi pogodbene obveznosti (zlasti pravico do odstopa od pogodbe, pravila o dostavi blaga in potrdilo o pogodbi).

Za nepogodbene obveznosti, zlasti za obveznosti glede predpogodbenih informacij iz direktive o pravicah potrošnikov, bi bilo pravo, ki se uporablja, določeno na podlagi uredbe Rim II, pravo pogodbe, ki bi se uporabljalo za to pogodbo, če bi bila sklenjena ⁽¹⁵⁹⁾. Zato se za določitev prava, ki se uporablja, pri pogodbenih obveznostih v civilnih in gospodarskih zadevah v skladu z uredbo Rim I uporablja enak nabor meril kot pri nepogodbenih obveznostih. **To pomeni, da bi se za pogodbene in nepogodbene obveznosti uporabljalo enako pravo**, razen če se pogodbeni stranki dogovorita drugače. Vendar za dogovore o izbiri prava veljajo omejitve iz uredb Rim I in Rim II.

V skladu s členom 6(1), točka (b), uredbe Rim I se za pogodbo, ki jo potrošnik sklene s trgovcem v drugi državi, pri čemer ta trgovec na kakršen koli način usmerja svoje poslovne dejavnosti v državo stalnega prebivališča potrošnika, na splošno uporablja pravo države, v kateri ima potrošnik običajno prebivališče. Pojem „usmerjanja“ poslovnih ali poklicnih dejavnosti v državo potrošnika je podrobneje pojasnjen v oddelku 3.1.8 teh smernic.

Člen 6(2) uredbe Rim I določa, da če pogodbeni stranki izbereta drugo pravo, ki se uporablja, ta izbira potrošnika ne sme prikrajšati za zaščito, ki mu jo zagotavljajo pravne določbe države običajnega prebivališča potrošnika, od katerih pogodba med strankama ne sme odstopati.

Pravice in obveznosti iz direktive o pravicah potrošnikov so take „obvezne določbe“, saj člen 25 določa, da se potrošniki ne morejo odpovedati pravicam, ki so jim dodeljene z nacionalnimi ukrepi za prenos te direktive. Zato mora trgovec iz tretje države, kadar koli svoje dejavnosti usmerja v potrošnike v eni ali več državah članicah EU, izpolniti zahteve iz direktive o pravicah potrošnikov, zlasti obveznosti glede predpogodbenih informacij in zahteve glede pravice do odstopa od pogodbe.

⁽¹⁵⁶⁾ Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2020 o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES (UL L 409, 4.12.2020, str. 1).

⁽¹⁵⁷⁾ Glej člen 4 Direktive (EU) 2020/1828.

⁽¹⁵⁸⁾ Uredba (ES) št. 864/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. julija 2007 o pravu, ki se uporablja za nepogodbene obveznosti („Rim II“) (UL L 199, 31.7.2007, str. 40).

⁽¹⁵⁹⁾ Člen 12(1) uredbe Rim II.

11.3. Kazni

Člen 24 direktive o pravicah potrošnikov obravnava kazni za kršitve nacionalnih predpisov, s katerimi je prenesena Direktiva. V odstavku 1 se od držav članic zahteva, da določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve nacionalnih predpisov, sprejetih v skladu z direktivo o pravicah potrošnikov. Državam članicam prepušča odločitev glede vrste razpoložljivih kazni in določitve postopkov za izrekanje kazni, ki pa morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

Pravila o kaznih se razlikujejo od zgoraj navedenih pravil o posameznih pogodbenih pravnih sredstvih za posamezne prizadete potrošnike in jih dopolnjujejo.

Z Direktivo (EU) 2019/2161 so bile členu 24 dodane dodatne zahteve. Prvič, navedeni člen vsebuje neizčrpen okvirni seznam meril za izrekanje kazni (odstavek 2). Drugič, določa bolj specifična pravila (odstavka 3 in 4) o globah za resne čezmejne kršitve, za katere veljajo usklajeni izvršilni ukrepi v skladu z Uredbo (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁶⁰⁾ o sodelovanju na področju varstva potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov).

V uvodni izjavi 15 Direktive (EU) 2019/2161 so države članice pozvane, naj pri odločanju o porazdelitvi prihodkov iz glob upoštevajo „povečanje varstva splošnega interesa potrošnikov ter drugih zaščitenih javnih interesov“.

V odstavku 5 se od držav članic zahteva, da Komisijo uradno obvestijo o nacionalnih pravilih o kaznih in vseh naknadnih spremembah, in sicer s posebnim uradnim obvestilom, v katerem so pojasnjene zadevne nacionalne določbe, in ne le v okviru splošnega uradnega obvestila o ukrepih za prenos.

11.3.1. Merila za izrekanje kazni

V členu 24(2) je naveden seznam šestih neizčrpnih in okvirnih meril, ki bi jih morali pristojni organi in sodišča držav članic upoštevati pri izrekanju kazni. Uporabljajo se za vse kršitve tako v domačih kot tudi čezmejnih zadevah, „kadar je to ustrezno“.

Člen 24

2. 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 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) morebitn[i] drug[i] obteževaln[i] ali olajševaln[i] dejavnik[i] v zvezi z okoliščinami primera.

V uvodni izjavi 7 Direktive (EU) 2019/2161 so pojasnjena nekatera merila. V uvodni izjavi 8 je pojasnjeno, da „morda niso ustrezna pri odločanju o kaznih glede vsake kršitve, zlasti pri kršitvah, ki niso hude“. Poleg tega bi morale „[d]ržave članice [...] upoštevati tudi druga splošna pravna načela, ki se uporabljajo za izrekanje kazni, kot je načelo *non bis in idem*“.

Namerna narava kršitve je pomembna za uporabo meril iz točk (a) in (f). Vendar namen **ni** nujen pogoj za izrek kazni v primeru kršitve.

Merilo iz točke (c) zajema enake ali različne pretekle kršitve direktive o pravicah potrošnikov s strani zadevnega trgovca.

⁽¹⁶⁰⁾ 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).

Merilo iz točke (e) se nanaša na primere, ko se je ista kršitev zgodila v več državah članicah. Uporablja se samo, če so informacije o kaznih, ki so jih druge države članice izrekle za isto kršitev, na voljo prek mehanizma za sodelovanje, vzpostavljenega z uredbo o sodelovanju na področju varstva potrošnikov.

Glede na okoliščine primera bi lahko kazni, izrečenemu enemu trgovcu v drugih državah članicah za isto kršitev, kazale na večji obseg in težo iz točke (a) in/ali bile opredeljene kot „predhodna kršitev“ iz točke (c). Zato bi lahko bile kazni, izrečene za isto kršitev v drugih državah članicah, obteževalni dejavnik. Izrek kazni v drugih državah članicah za isto kršitev bi se lahko obravnaval tudi v povezavi z drugimi „obteževalnimi“ okoliščinami, ki jih zajemajo druga merila iz točke (f), ki se na splošno nanašajo na „morebitne druge“ obteževalne ali olajševalne okoliščine. Vendar je kazni, ki jo druga država članica izreče istemu trgovcu za isto kršitev, lahko pomembna tudi za uporabo načela *non bis in idem* v skladu z nacionalnim pravom in členom 10(2) uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov ⁽¹⁶¹⁾.

11.3.2. Kazni v okviru usklajenih izvršilnih ukrepov iz uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov

Člen 24(3) in (4) določa dodatna, strožja pravila (v primerjavi s splošnim pravilom iz odstavka 1) glede kazni, ki morajo biti v skladu z nacionalno zakonodajo na voljo za **kršitve, za katere se uporablja usklajeno ukrepanje na podlagi uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov**.

Člen 21 uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov zahteva, da pristojni organi držav članic, ki jih zadeva usklajeno ukrepanje, **uspešno, učinkovito in usklajeno sprejmejo izvršilne ukrepe, vključno z izrekom kazni, zoper trgovca, odgovornega za močno razširjeno kršitev ali močno razširjeno kršitev z razsežnostjo Unije**. „Močno razširjene kršitve“ in „močno razširjene kršitve z razsežnostjo Unije“ so čezmejne kršitve, opredeljene v členu 3, točki 3 in 4, uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov ⁽¹⁶²⁾.

V skladu s členom 24(3) morajo države članice za to kategorijo kršitev zagotoviti **možnost izreka glob, pri čemer najvišji znesek globe znaša vsaj 4 % letnega prometa trgovca**. V skladu s tem lahko države članice določijo, da najvišji znesek globe znaša tudi več kot 4 % letnega prometa trgovca. Prav tako lahko določijo globo na podlagi večjega referenčnega prometa, na primer svetovnega prometa trgovca. Poleg tega lahko razširijo kazni, ki so na voljo v primeru usklajenih ukrepov iz uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov, na druge vrste kršitev, kot so domače kršitve.

Kadar podatki o letnem prometu trgovca niso na voljo, na primer v primeru nedavno ustanovljenih podjetij, člen 24(4) od držav članic zahteva, da uvedejo možnost izreka **globe, katere najvišji znesek znaša vsaj 2 milijona EUR**. Tudi v tem primeru lahko države članice določijo, da najvišja globa znaša tudi več kot 2 milijona EUR.

Cilj te uskladitve nacionalnih pravil o globah je zagotoviti, da so izvršilni ukrepi možni in skladni v vseh državah članicah, ki sodelujejo pri usklajenih izvršilnih ukrepih iz uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov.

⁽¹⁶¹⁾ Člen 10, točka 2, uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov: „[i]zvajanje pooblastil iz člena 9 pri uporabi te uredbe mora biti sorazmerno ter v skladu s pravom Unije in nacionalnim pravom, tudi z veljavnimi procesnimi jamstvi in načeli Listine Evropske unije o temeljnih pravicah. Preiskovalni in izvršilni ukrepi, sprejeti pri uporabi te uredbe, morajo biti primerni glede na naravo kršitve ter splošno dejansko ali morebitno škodo zaradi kršitve zakonodaje Unije o varstvu interesov potrošnikov.“

⁽¹⁶²⁾ Člen 3, točka 3, uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov: „močno razširjena kršitev“ pomeni: (a) vsakršno dejanje ali opustitev v nasprotju z zakonodajo Unije o varstvu interesov potrošnikov, ki je povzročila, povzroča ali je verjetno, da bo povzročila škodo kolektivnim interesom potrošnikov, ki prebivajo v vsaj dveh državah članicah, ki nista tisti: (i) iz katere izvira dejanje ali opustitev, oziroma v kateri je prišlo do dejanja ali opustitve, (ii) v kateri ima trgovec, ki je odgovoren za dejanje ali opustitev, svoj sedež, ali (iii) v kateri se nahajajo dokazi ali sredstva trgovca, ki se nanašajo na dejanje ali opustitev, ali (b) vsa dejanja ali opustitve v nasprotju z zakonodajo Unije o varstvu interesov potrošnikov, ki so povzročila, povzročajo ali je verjetno, da bodo povzročila škodo kolektivnim interesom potrošnikov, in imajo skupne značilnosti, med katerimi so enaka nezakonita praksa, kršitev istega interesa, stori pa jih isti trgovec sočasno v vsaj treh državah članicah.“

Člen 3, točka 4, uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov: „močno razširjena kršitev z razsežnostjo Unije“ pomeni močno razširjeno kršitev, ki je povzročila, povzroča ali je verjetno, da bo povzročila škodo kolektivnim interesom potrošnikov v vsaj dveh tretjinah držav članic, ki skupaj predstavljajo vsaj dve tretjini prebivalstva Unije.“

Za izrekanje glob v skladu s členom 24(3) in (4) veljajo skupna merila, določena v členu 24(2), vključno zlasti z „naravo, težo, obsegom in trajanjem kršitve“. **Dejanska globa, ki jo izreče pristojni organ ali sodišče v posameznem primeru, je lahko nižja** od zgoraj opisanih najvišjih zneskov, odvisno od narave, teže in drugih pomembnih značilnosti kršitve.

V skladu z obveznostmi usklajevanja iz uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov se lahko pristojni organ ali sodišče odloči za izrek periodičnih glob (kot so dnevne globe), dokler trgovec ne odpravi kršitve. Odloči se lahko tudi za pogojni izrek globe, če trgovec kljub odredbi v zvezi s tem ne odpravi kršitve v predpisanem roku.

Ustrezni promet, ki ga je treba upoštevati pri izračunu globe, je promet, ustvarjen v državi članici, v kateri je globa izrečena. Vendar člen 24(3) omogoča tudi določitev globe na podlagi prometa trgovca, ustvarjenega **v vseh državah članicah, ki jih zadeva usklajeno ukrepanje**, če usklajevanje iz uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov privede do tega, da ena država članica izreče globo v imenu sodelujočih držav članic.

V uvodni izjavi 10 Direktive (EU) 2019/2161 je pojasnjeno, da trgovec „lahko v nekaterih primerih pomeni tudi skupino družb“. Če je torej **trgovec, odgovoren za kršitev, dejansko skupina družb**, se bo pri izračunu globe upošteval skupni promet skupine v zadevnih državah članicah.

V Direktivi ni opredeljeno referenčno leto za opredelitev letnega prometa. Zato lahko nacionalni organi za določitev globe uporabijo na primer **najnovejše razpoložljive podatke o letnem prometu** v času odločitve o kazni (tj. predhodno poslovno leto).

PRILOGA

**Seznam zadev Sodišča, omenjenih v tem obvestilu
(urejen po letih izdaje sodb)**

Številka in ime zadeve	Vprašanja	Oddelki v obvestilu
1999		
C-423/97 – Travel-Vac	Direktiva 85/577/EGS – Področje uporabe – Pogodbe o časovnem zakupu – Pravica do odstopa	2.1 Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov trgovca
2005		
C-20/03 – Burmanjer	Potujoča prodaja – Sklepanje pogodb o naročnini na periodiko – Predhodno dovoljenje	1.4 Mešane pogodbe
2009		
C-489/07 – Messner	Direktiva 97/7/ES – Varstvo potrošnikov – Pogodbe pri prodaji na daljavo – Potrošnikovo izvrševanje pravice do odstopa – Nadomestilo za uporabo, ki ga je treba plačati prodajalcu	5.5.4 Odgovornost potrošnika za neustrezno ravnanje z blagom
2012		
C-49/11 – Content Services	Direktiva 97/7/ES – Pogodbe pri prodaji na daljavo – Potrošniške informacije – Posredovane ali prejete informacije – Trajni nosilec podatkov – Pojem – Hiperpovezava na spletno mesto ponudnika – Pravica do odstopa od pogodbe	4.4 Potrdilo o pogodbi
2016		
C-149/15 – Wathelet	Direktiva 1999/44/ES – Prodaja potrošniškega blaga in povezane garancije – Področje uporabe – Pojem „prodajalec“ – Posrednik – Izjemne okoliščine	3.2.2 Identiteta in kontaktni podatki trgovca
2017		
C-375/15 – BAWAG	Direktiva 2007/64/ES – Plačilne storitve na notranjem trgu – Okvirne pogodbe – Predhodna splošna informacija – Obveznost zagotavljanja te informacije na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov – Informacije, posredovane prek elektronskega poštnega nabiralnika, ki je del spletnega mesta spletne banke	4.4 Potrdilo o pogodbi
C-586/15 – Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main	Direktiva 2011/83/EU – Člen 21 – Telefonsko komuniciranje – Telefonska linija, ki jo vzpostavi trgovec za namene komuniciranja s potrošnikom v zvezi s sklenjeno pogodbo – Prepoved zaračunavanja višje cene od osnovne – Pojem „osnovna cena“	9. Telefonsko komuniciranje
2018		
C-105/17 – Kamenova	Direktiva 2005/29/ES – Člen 2, točki (b) in (d) – Direktiva 2011/83/EU – Člen 2, točka 2 – Pojma „trgovec“ in „poslovne prakse“	1.1 Pojma „trgovec“ in „potrošnik“ 3.4.2 Status druge pogodbene stranke

C-332/17 – Starman	Direktiva 2011/83/EU – Člen 21 – Pogodbe, sklenjene s potrošniki – Telefonsko komuniciranje – Praksa ponudnika telekomunikacijskih storitev, da strankam, s katerimi ima sklenjeno pogodbo, ponuja skrajšano številko za pomoč po ceni, ki je višja od osnovne	9. Telefonsko komuniciranje
C-485/17 – Verbraucherzentrale Berlin	Direktiva 2011/83/EU – Člen 2, točka 9 – Pojem „poslovni prostori“ – Merila – Prodajna pogodba, sklenjena na stojnici trgovca na trgovskem sejmu	2.1 Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov trgovca
2019		
C-430/17 – Walbusch Walter Busch	Direktiva 2011/83/EU – Pogodbe na daljavo – Člen 6(1)(h) – Obveznost informiranja o pravici do odstopa – Člen 8(4) – Pogodba, ki je bila sklenjena s sredstvom komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij – Pojem „omejen prostor ali čas za prikaz informacij“ – Zloženska iz periodične publikacije – Poštna naročilnica, ki vsebuje povezavo na informacije o pravici do odstopa	4.2.2 Gumb za potrditev naročila 5.2 Informacije o pravici do odstopa od pogodbe
C-649/17 – Amazon EU	Direktiva 2011/83/EU – Člen 6(1)(c) – Obveznosti glede informacij v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov – Obveznost trgovca, da navede svojo telefonsko številko in številko telefaksa, „kadar sta na voljo“	3.1.2 Jasnost informacij in povezava z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah 3.2.2 Identiteta in kontaktni podatki trgovca 5.2 Informacije o pravici do odstopa od pogodbe
C-681/17 – slewo	Direktiva 2011/83/EU – Člen 6(1)(k) in člen 16(e) – Pogodba, sklenjena na daljavo – Pravica do odstopa od pogodbe – Izjeme – Pojem „zapečateni blago, ki ni primerno za vračanje zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov in je bilo po dostavi odpečateno“ – Vzmetnica, katere zaščito je potrošnik po dostavi odstranil	5.4.4 Odgovornost potrošnika za neustrezno ravnanje z blagom
C-465/19 – B & L Elektrogeräte	Direktiva 2011/83/EU – Člen 2, točka 8(c) in točka 9 – Pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov – Pojem „poslovni prostor“ – Pogodba, sklenjena na stojnici na trgovskem sejmu, takoj ko je trgovec s potrošnikom, ki je bil v skupnem prostoru sejma, vzpostavil stik	2.2 Pogodbe, sklenjene po tem, ko trgovec obravnava potrošnika zunaj poslovnih prostorov
C-673/17 – Planet49	Direktiva 95/46/ES – Direktiva 2002/58/ES – Uredba (EU) 2016/679 – Obdelava osebnih podatkov in varstvo zasebnosti na področju elektronskih komunikacij – Piškotki – Pojem privolitve posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki – Izjava o privolitvi z vnaprej označenim potrditvenim poljem	5.6.1 Potrošnikovo soglasje k takojšnjemu izvajanju

2020

C-583/18 – DB Vertrieb GmbH	Direktiva 2011/83/EU – Področje uporabe – Pogodba o opravljanju storitev – Člen 2, točka 6 – Pogodba za storitve potniškega prevoza – Člen 3(3)(k) – Kartice, ki dajejo pravico do znižanja cen ob poznejši sklenitvi pogodb na področju prevoza potnikov – Spletna prodaja takih kartic brez obvestitve potrošnika o pravici do odstopa od pogodbe	1.7.5 Potniški prevoz
C-208/19 – NK (projektiranje individualne hiše)	Direktiva 2011/83/EU – Področje uporabe – Člen 3(3)(f) – Pojem „pogodbe za gradnjo novih stavb“ – Člen 16(c) – Pojem „blago ali izvedba storitev po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika“ – Pogodba med arhitektom in potrošnikom, ki se nanaša na izdelavo načrta nove enodružinske hiše	1.7.1 Najemne in gradbene pogodbe 5.11.2 Blago ali storitve, narejene po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika
C-266/19 – EIS	Direktiva 2011/83/EU – Člen 6(1)(c) in (h) ter (4) – Priloga I(A) – Pravica do odstopa od pogodbe – Informacije, ki jih morajo trgovci zagotoviti v zvezi s pogoji, rokom in postopki za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe – Obveznost trgovca, da navede svojo telefonsko številko, „če je na voljo“ – Obseg	5.2. Informacije o pravici do odstopa od pogodbe
C-329/19 – Condominio di Milano, via Meda	Direktiva 93/13/EGS – Nepošteni pogoji v potrošniških pogodbah – Člen 1(1) – Člen 2(b) – Pojem „potrošnik“ – Skupnost etažnih lastnikov	1.1 Pojma „trgovca“ in „potrošnik“
C-380/19 – Deutsche Apotheke	Direktiva 2011/83/EU – Alternativno reševanje sporov – Člen 13(1) in (2) – Obvezne informacije – Dostopnost informacij	3.3.4 Možnosti izvensodnega reševanja pritožb
C-529/19 – Möbel Kraft	Direktiva 2011/83/EU – Člen 16(c) – Pravica do odstopa od pogodbe – Izjeme – Blago, izdelano po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika – Blago, katerega izdelavo je trgovec začel	5.11.2 Blago ali storitve, narejene po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika
C-641/19 – PE Digital	Direktiva 2011/83/EU – Člen 2, točka 11, člen 14(3) in člen 16(m) – Pogodba, sklenjena na daljavo – Dobava digitalne vsebine in digitalnih storitev – Pravica do odstopa od pogodbe – Obveznosti potrošnika v primeru odstopa od pogodbe – Določitev zneska, ki ga plača potrošnik za storitve, opravljene pred uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe – Izjema od pravice do odstopa od pogodbe v primeru dobave digitalne vsebine	1.5 Razlikovanje med digitalnimi storitvami in spletno digitalno vsebino 5.6.2 Potrošnikova obveznost plačila odškodnine

2021

C-922/19 – Stichting Waternet	Direktiva 97/7/ES – Člen 9 – Direktiva 2011/83/EU – Člen 27 – Direktiva 2005/29/ES – Člen 5(5) – Priloga I, točka 29 – Nepoštene poslovne prakse – Pojem „nenaročeno blago ali storitve“ – Distribucija pitne vode	1.2 Pojem „pogodba“
-------------------------------	--	---------------------

C-536/20 – Tiketa	Direktiva 2011/83/EU – Člen 2(2) – Pojem „trgovca“ – Člen 8(1) – Obveznosti glede informacij	3.1.2 Jasnost informacij in povezava z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah 3.2.2 Identiteta in kontaktni podatki trgovca
C-96/21 – CTS Eventim	Direktiva 2011/83/EU – Člen 16(1) – Pravica do odstopa od pogodbe v zvezi s kulturnim dogodkom – Spletni posrednik	5.11.6 Pogodbe z določenim datumom ali časom izvedbe
C-179/21 – Victorinox	Direktiva 2011/83/EU – Člen 6(1), točka (m) – Informacije o tržni garanciji	3.2.6 Jamstva/garancije in prodajne storitve
C-249/21 – Fuhrmann-2	Direktiva 2011/83/EU – Člen 8(2), drugi pododstavek – „Oznaka“ na gumbu za potrditev naročila ali podobni funkciji	4.2.1 Informacije, ki jih je treba predložiti neposredno pred oddajo naročila