

DIREKTIVE

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

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

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

ob upoštevanju predloga Evropske komisije,

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

ob upoštevanju mnenja Odbora regij ⁽²⁾,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom ⁽³⁾,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) Direktiva Sveta 85/577/EGS z dne 20. decembra 1985 za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov ⁽⁴⁾, in Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo ⁽⁵⁾ določata številne pogodbene pravice za potrošnike.

(2) Navedene direktive so bile pregledane ob upoštevanju izkušenj glede poenostavitve in posodobitve veljavnih

pravil, odstranitve nedoslednosti in zmanjšanja nezaželenih vrzeli v pravilih. Ta pregled je pokazal, da bi bilo navedeni direktivi ustrezno nadomestiti z eno samo direktivo. Zato bi morala ta direktiva določiti standardna pravila za skupne vidike pogodb, sklenjenih na daljavo, in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, in se oddaljiti od pristopa minimalnega usklajevanja iz predhodnih direktiv, državam članicam pa dovoliti, da ohranijo ali sprejmejo nacionalna pravila za določene vidike.

(3) Člen 169(1) in točka (a) člena 169(2) Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) predvidevata, da Unija z ukrepi, ki jih sprejme v skladu s členom 114 Pogodbe, prispeva k doseganju visoke ravni varstva potrošnikov.

(4) V skladu s členom 26(2) PDEU notranji trg zajema območje brez notranjih meja, na katerem so zagotovljeni prost pretok blaga, storitev in svoboda ustanavljanja. Uskladitev določenih vidikov potrošniških pogodb, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, je nujna za spodbujanje dejanskega potrošniškega notranjega trga, na katerem bi vladalo pravo ravnovesje med visoko ravno varstva potrošnikov in konkurenčnostjo podjetij, obenem pa bi bilo zagotovljeno spoštovanje načela subsidiarnosti.

(5) Čezmejne možnosti prodaje na daljavo, ki bi morale biti med glavnimi oprijemljivimi rezultati notranjega trga, niso v celoti izkoriščene. V primerjavi z znatno rastjo domače prodaje na daljavo v zadnjih nekaj letih je bila rast čezmejne prodaje nizka. Ta razlika je zlasti pomembna za spletno prodajo, ki ima velike možnosti za nadaljnjo rast. Možnosti čezmejnih pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov (neposredna prodaja), ovirajo številni dejavniki, vključno z različnimi nacionalnimi pravili za varstvo potrošnikov, ki jih industrija mora upoštevati. V primerjavi z rastjo neposredne prodaje na domačem trgu v zadnjih nekaj letih, zlasti v storitvenem sektorju, na primer v javnih službah, se število potrošnikov, ki čezmejne nakupe opravljajo prek takšnega kanala, ni spremenilo. Mala in srednja podjetja (vključno s posameznimi trgovci) ali zastopniki podjetij za neposredno prodajo bi morali biti v odziv na povečane poslovne priložnosti v številnih državah članicah bolj

⁽¹⁾ UL C 317, 23.12.2009, str. 54.

⁽²⁾ UL C 200, 25.8.2009, str. 76.

⁽³⁾ Stališče Evropskega parlamenta z dne 23. junija 2011 (še ni objavljeno v Uradnem listu) in odločitev Sveta z dne 10. oktobra 2011.

⁽⁴⁾ UL L 372, 31.12.1985, str. 31.

⁽⁵⁾ UL L 144, 4.6.1997, str. 19.

- naklonjeni iskanju poslovnih priložnosti v drugih državah članicah, zlasti na obmejnih območjih. Zato bo popolna uskladitev nekaterih vidikov informiranja potrošnikov in pravice do odstopa pri pogodbah, sklenjenih na daljavo in pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, prispevala k visoki ravni varstva potrošnikov in boljšemu delovanju notranjega trga za poslovanje med podjetji in potrošniki.
- (6) Določena razhajanja znatno ovirajo delovanje notranjega trga, kar vpliva na trgovce in potrošnike. Ta razhajanja zvišujejo stroške usklajevanja za trgovce, ki se želijo ukvarjati s čezmejno prodajo blaga ali opravljanjem storitev. Poleg tega nesorazmerna razdrobljenost zmanjšuje zaupanje potrošnikov v notranji trg.
- (7) Popolna uskladitev nekaterih ključnih zakonodajnih vidikov bi morala znatno povečati pravno varnost potrošnikov in trgovcev. Potrošniki in trgovci bi morali imeti možnost zanesti se na enotni zakonodajni okvir, temelječ na jasno opredeljenih pravnih pojmi, ki bodo urejali določene vidike pogodb med podjetji in potrošniki po vsej Uniji. Učinek take uskladitve bi moral biti odprava ovir, ki izhajajo iz razdrobljenosti pravil, in dokončna vzpostavitev notranjega trga na tem področju. Te ovire se lahko odpravijo samo z vzpostavitvijo enotnih pravil na ravni Unije. Potrošniki bi morali poleg tega uživati visoko raven varstva po vsej Uniji.
- (8) Zakonodajni vidiki, ki jih je treba uskladiti, bi morali zadevati le pogodbe, ki jih med sabo sklenejo trgovci in potrošniki. Ta direktiva zato ne bi smela vplivati na nacionalno pravo na področju pogodb o zaposlitvi, pogodb o dednih pravicah, pogodb na področju družinskega prava ter pogodb na področju prava gospodarskih družb.
- (9) Ta direktiva določa pravila o informacijah, ki se zagotovijo za pogodbe, sklenjene na daljavo, pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, ter pogodbe, ki niso pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov. Ta direktiva ureja tudi pravico do odstopa za pogodbe, sklenjene na daljavo, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, in usklajuje določene določbe v zvezi z izpolnitvijo ter drugih vidikov pogodb med podjetji in potrošniki.
- (10) Ta direktiva ne bi smela posegati v Uredbo (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja (Rim I) ⁽¹⁾.
- (11) Ta direktiva ne bi smela posegati v predpise Unije glede določenih sektorjev, kot so zdravila za človeško uporabo, medicinski pripomočki, zasebnost in elektronske komunikacije, pravice pacientov v čezmejnem zdravstvenem varstvu, označevanje živil ter notranji trg za električno energijo in zemeljski plin.
- (12) Zahteve po informacijah iz te direktive bi morale dopolnjevati zahteve po informacijah iz Direktive 2006/123/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o storitvah na notranjem trgu ⁽²⁾ in Direktive 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) ⁽³⁾. Države članice bi morale ohraniti možnost uvedbe dodatnih obveznosti glede informacij, ki se uporabljajo za ponudnike storitev s sedežem na njihovem ozemlju.
- (13) Države članice bi morale ohraniti pristojnost v skladu s pravom Unije, da uporabijo določbe te direktive tudi na področjih izven njenega področja uporabe. Tako lahko države članice ohranijo ali uvedejo nacionalno zakonodajo, ki je skladna z določbami te direktive ali določenimi njenimi določbami v zvezi s pogodbami, ki ne spadajo v področje uporabe te direktive. Države članice se lahko na primer odločijo razširiti uporabo pravil te direktive na pravne osebe ali fizične osebe, ki niso potrošniki v smislu te direktive, kot so nevladne organizacije, novo ustanovljena podjetja ali mala in srednja podjetja. Podobno lahko države članice določbe te direktive uporabijo za pogodbe, ki niso pogodbe, sklenjene na daljavo v smislu te direktive, na primer, ker niso sklenjene v okviru organiziranega programa za ponujanje blaga ali storitev na daljavo. Poleg tega lahko države članice tudi ohranijo ali uvedejo nacionalne določbe na področjih, ki jih ta direktiva posebej ne ureja, kot so dodatna pravila glede prodajnih pogodb, vključno v zvezi z dostavo blaga ali obveznosti v zvezi z obveščanjem v času veljavnosti pogodbe.
- (14) Ta direktiva glede elementov pogodbenega prava, ki v njej niso urejeni, ne bi smela vplivati na nacionalno pravo na področju pogodbenega prava. Zato ta direktiva ne bi smela posegati v nacionalno pravo, ki ureja na primer sklenitev ali veljavnost pogodbe (na primer v primeru odsotnosti soglasja). Podobno ta direktiva ne bi smela vplivati na nacionalno pravo v zvezi s splošnimi pogodbenimi pravnimi sredstvi, pravili na področju javne gospodarske ureditve, na primer pravili glede pretiranih ali oderuških cen in pravili glede neetičnih pravnih poslov.

⁽¹⁾ UL L 177, 4.7.2008, str. 6.

⁽²⁾ UL L 376, 27.12.2006, str. 36.

⁽³⁾ UL L 178, 17.7.2000, str. 1.

- (15) Ta direktiva ne bi smela usklajevati jezikovnih zahtev, ki veljajo za potrošniške pogodbe. Države članice lahko zato v nacionalnem pravu ohranijo ali uvedejo jezikovne zahteve v zvezi s pogodbenimi informacijami in pogodbenimi pogoji.
- (16) Ta direktiva ne bi smela vplivati na nacionalno pravo glede pravnega zastopanja, kot so pravila v zvezi z osebo, ki deluje v imenu trgovca ali namesto njega (na primer posrednik ali skrbnik). Države članice bi morale ostati pristojne za to področje. Ta direktiva bi se morala uporabljati za vse trgovce, javne ali zasebne.
- (17) Opredelitev pojma potrošnik bi morala zajeti fizične osebe, ki delujejo zunaj svoje trgovske, poslovne ali obrtne dejavnosti ali poklica. Vendar 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.
- (18) Ta direktiva ne vpliva na svobodo držav članic, da v skladu s pravom Unije opredelijo, kaj šteje kot storitev splošnega gospodarskega pomena, kako bi morale biti te storitve organizirane in financirane v skladu s pravili o državni pomoči in katere posebne obveznosti bi morale zanje veljati.
- (19) Digitalna vsebina so podatki, ki nastanejo in so posredovani v digitalni obliki, kot so računalniški programi, aplikacije, igrice, glasba, video posnetki ali besedilo, ne glede na to, ali se do njih dostopa s pomočjo prenosa podatkov ali sprotne predvajanja, iz oprijemljivih medijev ali na kakšen drug način. Pogodbe za dobavo digitalne vsebine bi morale biti znotraj področja uporabe te direktive. Če je digitalna vsebina dobavljena na oprijemljivem mediju, kot je CD ali DVD, bi to moralo šteti kot blago v smislu te direktive. Podobno kot pri pogodbah za dobavo vode, plina ali električne energije, ki niso naprodaj v omejenem obsegu ali določeni količini, ali daljinsko ogrevanje, se za namen te direktive pogodbe za digitalno vsebino, ki se ne dobavi na oprijemljivem mediju, ne bi smele opredeliti niti kot prodajne pogodbe niti kot pogodbe o opravljanju storitev. Za takšne pogodbe bi moral imeti potrošnik pravico do odstopa, razen če je odobril začetek izvajanja pogodbe znotraj odstopnega roka in se zaveda, da bo posledično izgubil pravico do odstopa od pogodbe. Poleg zahtev po splošnih informacijah bi moral trgovec potrošnika obvestiti o funkcionalnosti in ustrezni interoperabilnosti digitalne vsebine. Pojem funkcionalnosti bi se moral nanašati na načine, na katere se digitalna vsebina lahko uporabi, na primer za sledenje vedenja potrošnikov; nanašati bi se moral tudi na odsotnost ali prisotnost kakršnih koli tehničnih omejitev, kot so zaščita prek upravljanja z digitalnimi pravicami ali regijsko kodiranje. Pojem ustrezne interoperabilnosti je namenjen opisu informacij o standardnem strojnem in programskem okolju, s katerim je skladna digitalna vsebina, na primer operacijski sistem, potrebna različica in določene lastnosti strojne opreme. Komisija bi morala v zvezi s tem preučiti potrebo po dodatnem usklajevanju predpisov v zvezi z digitalno vsebino in po potrebi pripraviti zakonodajni predlog v zvezi s tem.
- (20) 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. Pojem 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.
- (21) Pogodbo, sklenjeno zunaj poslovnih prostorov, bi bilo treba opredeliti kot pogodbo, ki se sklene ob hkratni fizični navzočnosti trgovca in potrošnika zunaj poslovnih prostorov trgovca, na primer na domu ali delovnem mestu potrošnika. Zunaj poslovnih prostorov je potrošnik potencialno lahko pod psihološkim pritiskom ali se lahko znajde v nepričakovani situaciji, ne glede na to, ali je potrošnik dal pobudo za obisk trgovca ali ne. Opredelitev pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, bi morala vključevati tudi primere, ko je potrošnik zunaj poslovnih prostorov osebno in individualno obravnavan, pogodba pa je sklenjena nemudoma po tem v poslovnih prostorih trgovca ali prek sredstev komuniciranja na daljavo. Opredelitev pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, ne bi smela zajemati primerov, ko trgovec najprej pride k potrošniku domov, zgolj zato, da opravi meritve ali oceno brez kakršne koli

obveznosti potrošnika, in je potem pogodba sklenjena naknadno v poslovnih prostorih trgovca ali prek sredstev komuniciranja na daljavo na podlagi trgovčeve ocene. V teh primerih se pogodba ne sme šteti kot sklenjena takoj po tem, ko je trgovec nagovoril potrošnika, če je potrošnik imel čas za razmislek o trgovčevi oceni preden je sklenil pogodbo. Nakupe, opravljene med izletom, ki ga organizira trgovec in med katerim so nabavljeni proizvodi na promociji in ponujeni v prodajo, bi bilo treba obravnavati kot pogodbo, sklenjeno zunaj poslovnih prostorov.

(22) Poslovni prostori bi morali vključevati prostore v kateri koli obliki (na primer trgovine, stojnice ali prikolice), ki jih trgovec uporablja kot stalni ali običajni poslovni obrat. Stojnice na tržnicah in sejmihi bi bilo treba obravnavati kot poslovne prostore, če izpolnjujejo ta pogoj. Maloprodajni prostori, v katerih trgovec sezonsko opravlja svojo dejavnost, na primer v času turistične sezone v smučarskem središču ali na morskem letovišču, bi se morali obravnavati kot poslovni prostori, saj trgovec v navedenih prostorih običajno opravlja svojo dejavnost. Javno dostopni prostori, kot so ceste, nakupovalna središča, plaže, športni objekti in javni prevoz, ki jih trgovec izjemoma uporablja za opravljanje poslovnih dejavnosti, pa tudi zasebni domovi ali delovna mesta se ne bi smeli obravnavati kot poslovni prostori. Poslovne prostore osebe, ki deluje v imenu ali za račun trgovca, kakor je opredeljen v tej direktivi, bi bilo treba obravnavati kot poslovne prostore v smislu te direktive.

(23) Trajnostni 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, ključne USB, CD-ROM-e, DVD-je, spominske kartice ali trde diske računalnikov ter e-pošto.

(24) Javna dražba pomeni, da se trgovci in potrošniki udeležijo dražbe ali jim je dana možnost, da se je osebno udeležijo. Trgovec potrošniku ponudi blago ali storitve po ponudbenem postopku, ki je zakonsko dovoljen v nekaterih državah članicah in je namenjen ponujanju blaga ali storitev v javno prodajo. Uspešni ponudnik je zavezan kupiti blago ali storitve. Uporaba spletnih forumov za namene dražbe, ki so na voljo potrošnikom in trgovcem, se ne bi smela obravnavati kot javna dražba v smislu te direktive.

(25) Ta direktiva bi morala zajeti pogodbe o daljinskem ogrevanju, podobno kot pogodbe za dobavo vode, plina ali

električne energije. Daljinsko ogrevanje pomeni dobavo toplote, med drugim v obliki pare ali vroče vode, iz osrednjega vira proizvodnje prek prenosnega in distribucijskega sistema v več stavb z namenom ogrevanja.

(26) V zvezi s pogodbami glede prenosa nepremičnin ali pravic na nepremičnini ali zagotavljanja ali pridobivanja takšnih nepremičnin ali pravic, pogodbami za izgradnjo novih stavb ali bistveno spremembo obstoječih stavb ter pogodbami za najem stanovanjskega objekta za bivalne namene se že uporabljajo številne posebne zahteve nacionalne zakonodaje. Te pogodbe vključujejo na primer prodajo še nezgrajene nepremičnine in nakup s posojilom. Določbe te direktive niso ustrezne za te pogodbe, ki bi zato morale biti izvzete iz njenega področja uporabe. Bistvena sprememba je sprememba, ki jo je mogoče primerjati z izgradnjo nove stavbe, na primer, kadar se ohrani le pročelje stare stavbe. Pogodbe o opravljanju storitev, zlasti tiste, ki se nanašajo zlasti na izgradnjo prizidkov k stavbam (na primer garaže ali verande) in 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.

(27) Storitve prevoza zajemajo prevoz potnikov in prevoz blaga. Prevoz potnikov ne bi smel spadati v področje uporabe te direktive, saj je urejen z drugo zakonodajo Unije, ali, v primeru javnega prometa in taksijev z zakonodajo na nacionalni ravni. Vendar pa bi se morale določbe te direktive za zaščito potrošnikov pred prekomernimi pristojbinami za uporabo načina plačila ali pred skritimi stroški uporabljati tudi za pogodbe na področju prevoza potnikov. Pri prevozu blaga in najemu avtomobila, v kolikor veljata za storitvi, bi morali biti potrošniki deležni varstva v skladu s to direktivo, z izjemo pravice do odstopa od pogodbe.

(28) Da bi se izognile nalaganju upravnega bremena na trgovce, lahko države članice sklenejo, da te direktive ne bodo uporabljale za prodajo blaga ali storitev manjše vrednosti zunaj poslovnih prostorov. Denarno mejno vrednost bi bilo treba določiti dovolj nizko, da bi izključili le nakupe majhnega pomena. Državam članicam bi moralo biti dovoljeno, da to vrednost določijo v svojih nacionalnih zakonodajah, pod pogojem, da ne presega 50 EUR. Če potrošnik hkrati sklene dve ali več pogodb s povezano vsebino, bi moral biti skupni strošek le-teh upoštevan pri izračunu te mejne vrednosti.

- (29) Socialne storitve imajo bistveno drugačne značilnosti, kar se odraža tudi v zakonodaji tega sektorja, deloma na ravni Unije in deloma na nacionalni ravni. Socialne storitve zajemajo na eni strani storitve za posebej prikrajšane osebe ali osebe z nizkimi dohodki ter storitve za osebe in družine, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju vsakodnevnih rutinskih opravil, na drugi strani pa storitve za vse osebe s posebnimi potrebami do pomoči, podpore, varstva ali spodbude v določenem življenjskem obdobju. Socialne storitve med drugim zajemajo tudi storitve za otroke in mlade, storitve pomoči družinam, starše samohranilce in starejše osebe ter storitve za migrante. Socialne storitve zajemajo tako storitve kratkotrajne kot dolgotrajne nege, na primer storitve opravljene s strani služb za oskrbo na domu, ali opravljene v okviru centrov, ki zagotavljajo pogoje za samostojno življenje, in stanovanjskih domovih ali namestitvenih objektih („domovi za bolniško nego“). Socialne storitve ne zajemajo le storitev, ki jih zagotavlja država na nacionalni, regionalni ali lokalni ravni, prek ponudnikov, pooblaščenih s strani države, ali dobrodelnih organizacij, ki jih država priznava, temveč tudi storitve zasebnih ponudnikov. Določbe te direktive niso ustrezne za socialne storitve, ki bi zato morale biti izključene iz njenega področja uporabe.
- (30) Zdravstveno varstvo zahteva posebno ureditev zaradi tehnične zapletenosti, pomena, ki ga ima kot storitev splošnega interesa in zaradi obsežnega financiranja iz javnih sredstev. Zdravstveno varstvo je v Direktivi 2011/24/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. marca 2011 o uveljavljanju pravic pacientov pri čezmejnem zdravstvenem varstvu⁽¹⁾ opredeljeno kot „zdravstvene storitve, ki jih za paciente opravljajo zdravstveni delavci, da bi ocenili, ohranili ali obnovili njihovo zdravstveno stanje, vključno z izdajo in zagotovitvijo zdravil in medicinskih pripomočkov ter izdajanjem receptov zanje“. Zdravstveni delavec je v navedeni direktivi opredeljen kot zdravnik, medicinski tehnik, pristojen za splošno oskrbo, zobozdravnik, babica ali farmacevt v smislu Direktive 2005/36/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. septembra 2005 o priznavanju poklicnih kvalifikacij⁽²⁾ ali drug strokovnjak, ki izvaja dejavnosti v sektorju zdravstvenega varstva, omejene na regulirane poklice, kakor je določeno v točki (a) člena 3(1) Direktive 2005/36/ES, ali oseba, ki velja za zdravstvenega delavca v skladu z zakonodajo države članice zdravljenja. Določbe te direktive niso ustrezne za področje zdravstvenega varstva, zato bi bilo treba ta sektor izključiti iz njenega področja uporabe.
- (31) Igre na srečo bi morale biti izključene iz področja uporabe te direktive. Dejavnosti iger na srečo so tiste, pri katerih gre za denarne vloške, vključno z loterijo, igralništvom v kazinojih in stavami. Državam članicam bi moralo biti dovoljeno, da v zvezi s temi dejavnostmi sprejmejo druge, tudi strožje ukrepe za varstvo potrošnikov.
- (32) Obstoječa zakonodaja Unije, med drugim o finančnih storitvah, paketnih potovanjih in uporabi nepremičnin na podlagi časovnega zakupa vsebuje številna pravila o varstvu potrošnikov. Ta direktiva se zato ne bi smela uporabljati za pogodbe na teh področjih. V zvezi s finančnimi storitvami bi morali spodbujati države članice, da se pri sprejemanju zakonov na področjih, ki niso urejena na ravni Unije, zgledujejo po obstoječi zakonodaji Unije na tem področju tako, da se zagotovijo enaki konkurenčni pogoji za vse potrošnike in vse pogodbe v zvezi s finančnimi storitvami.
- (33) Trгоvec 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.
- (34) Trгоvec bi moral potrošniku dati jasne in razumljive informacije, preden potrošnika zavezuje pogodba, sklenjena na daljavo ali pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov, pogodba, ki ni pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali vsaka druga ustrezna ponudba. Pri zagotavljanju teh informacij bi moral trgovec 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.
- (35) Informacije, ki jih potrošniku zagotovi trgovec, bi morale biti obvezne in se jih ne bi smelo spreminjati. Kljub temu bi morali imeti pogodbeni stranki možnost, da se izrecno dogovorita o spremembi vsebine naknadno sklenjene pogodbe, na primer glede dostave.
- (36) Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, bi bilo treba zahteve po informiranju prilagoditi tako, da upoštevajo tehnične omejitve nekaterih medijev, kot so omejitve števila znakov na zaslonih nekaterih mobilnih telefonov ali časovno omejitve prodajnih oglasov na televiziji. V teh primerih mora trgovec izpolnjevati minimalni sklop zahtev po informacijah in potrošnika napotiti k drugemu viru informacij, na primer z zagotovitvijo brezplačne telefonske številke ali povezave na spletno stran trgovca, na kateri so ustrezne informacije neposredno in preprosto dostopne. Kar zadeva zahtevo o obveščanju potrošnika o stroških vračila blaga, ki ga zaradi njegove narave ni mogoče vrniti na običajen način po pošti, se bo štel, da je izpolnjena, če na primer trgovec določi enega prevoznika (na primer tistega, ki ga je izbral za dostavo blaga) in eno ceno za vračilo stroškov blaga. Kadar

⁽¹⁾ UL L 88, 4.4.2011, str. 45.

⁽²⁾ UL L 255, 30.9.2005, str. 22.

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.

- (37) Potrošnik pri prodaji na daljavo ne more videti blaga pred sklenitvijo pogodbe, zato bi moral imeti pravico do odstopa od pogodbe. Iz istega razloga bi moral imeti potrošnik možnost, da kolikor je potrebno preskusi in pregleda blago, ki ga je kupil, da se prepriča o naravi, lastnostih in delovanju blaga. V primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, bi potrošnik moral imeti pravico do odstopa od pogodbe zaradi morebitnega elementa presenečenja in/ali psihološkega pritiska. Z odstopom od pogodbe bi morala prenehati veljati obveznost pogodbenih strank glede izpolnitve pogodbe.
- (38) Spletna mesta bi morala pri poslovanju najpozneje na začetku postopka naročanja jasno in čitljivo navesti, ali obstajajo kakršne koli omejitve za dostavo in katere oblike plačila se sprejemajo.
- (39) Pomembno 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. Treba je tudi zagotoviti, da v teh primerih potrošnik lahko ugotovi, v katerem trenutku prevzame obveznost plačila trgovcu. Zato bi bilo treba potrošnikovo pozornost z nedvoumno formulacijo usmeriti predvsem k dejstvu, da oddaja naročila zajema obveznost plačila trgovcu.
- (40) Dolžina sedanjih odstopnih rokov se razlikuje med državami članicami ter med pogodbami, sklenjenimi na daljavo, in pogodbami, sklenjenimi zunaj poslovnih prostorov, kar povzroča pravno negotovost in stroške usklajevanja. Za vse pogodbe, sklenjene na daljavo, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, bi bilo treba uporabljati enak odstopni rok. V primeru pogodb o opravljanju storitev bi se moral odstopni rok izteči 14 dni po sklenitvi pogodbe. V primeru prodajnih pogodb bi se moral odstopni rok izteči 14 dni po dnevu, ko potrošnik ali tretja stran, ki ni ponudnik poštnih storitev in ga imenuje potrošnik, pridobi fizično posest na blagu. Poleg tega bi moral potrošnik imeti možnost odstopa od pogodbe pred pridobitvijo fizične posesti na blagu. Če

potrošnik več kosov blaga naroči z enkratnim naročilom, vendar se blago dostavi ločeno, bi se odstopni rok moral izteči 14 dni od dneva, ko potrošnik pridobi fizično materialno posest zadnjega kosa blaga. Kadar se blago dostavi v več pošiljkah ali kosih, bi se moral odstopni rok izteči 14 dni od dneva, ko potrošnik pridobi fizično posest na zadnji pošiljki ali kosu.

- (41) Da se zagotovi pravna varnost, je primerno, da bi se Uredba Sveta (EGS, Euratom) št. 1182/71 z dne 3. junija 1971 o določitvi pravil glede rokov, datumov in iztekov rokov⁽¹⁾ uporabljala pri izračunu rokov iz te direktive. Zato 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.
- (42) Določbe o pravici do odstopa ne bi smele posegati v zakonodajo in predpise držav članic v zvezi z odpovedjo ali neizvršljivostjo pogodbe niti v potrošnikovo pravico, da svoje pogodbene obveznosti izpolni pred rokom, določenim v pogodbi.
- (43) Če pred sklenitvijo pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, potrošnik od trgovca ni prejel ustreznih informacij, bi bilo treba odstopni rok podaljšati. Vendar pa bi bilo treba zaradi zagotavljanja pravne varnosti, kar zadeva dolžino odstopnega roka, uvesti dvanajstmesečni zastaralni rok.
- (44) Različni načini uveljavljanja pravice do odstopa od pogodbe v državah članicah povzročajo stroške trgovcem, ki se ukvarjajo s čezmejno prodajo. Z uvedbo usklajenega vzorčnega odstopnega obrazca, ki ga lahko uporabi potrošnik, bi morali poenostaviti odstopni postopek in zagotoviti pravno varnost. Zato bi se morale države članice vzdržati dodajanja kakršnih koli predstavitvenih zahtev vzorčnemu obrazcu Unije, na primer glede velikosti pisave. Potrošnik 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.

⁽¹⁾ UL L 124, 8.6.1971, str. 1.

- (45) Izkušnje kažejo, da številni potrošniki in trgovci raje komunicirajo prek spletne strani trgovca, zato bi moral imeti trgovec možnost, da potrošniku da na voljo možnost izpolnjevanja odstopnega obrazca na spletu. V tem primeru mora trgovec na primer po e-pošti nemudoma poslati potrdilo o prejemu.
- (46) V primeru odstopa od pogodbe bi moral trgovec povrniti vsa plačila, ki jih je prejel od potrošnika, tudi tista za kritje izdatkov, ki jih ima trgovec v zvezi z dostavo blaga potrošniku. Povračilo se ne bi smelo izplačati v obliki bona, razen če je potrošnik že prvotno transakcijo izvedel z boni ali jih je izrecno sprejel. Če potrošnik izrecno izbere določeno vrsto dostave (na primer hitro dostavo v 24 urah), čeprav je trgovec ponudil običajen in splošno sprejemljiv način dostave, ki bi povzročil nižje stroške, bi moral potrošnik plačati razliko v stroških med tema dvema načinoma dostave.
- (47) Nekateri 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. 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. Obveznosti v primeru odstopa od pogodbe potrošnika ne bi smele omejevati, da uveljavi svoje pravice do odstopa od pogodbe.
- (48) Od potrošnika bi se moralo zahtevati, da blago vrne najpozneje v 14 dneh po tem, ko je trgovca obvestil o svoji odločitvi, da odstopi od pogodbe. V primerih, ko trgovec ali potrošnik ne izpolnjujeta obveznosti v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, bi se morale uporabiti kazni, predvidene v nacionalni zakonodaji v skladu s to direktivo, ter predpisi pogodbenega prava.
- (49) Obstajati bi morale določene izjeme od pravice do odstopa, tako za pogodbe, sklenjene na daljavo, kot za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov. Pravica do odstopa od pogodbe bi lahko bila neprimerna na primer zaradi narave zadevnega blaga ali storitev. To velja na primer za vino, dobavljeno dolgo po sklenitvi pogodbe
- špekulativne narave, kjer je vrednost odvisna od tržnih nihanj („*vin en primeur*“). Uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe se ne bi smelo uporabljati niti za blago, ki je izdelano po potrošnikovih zahtevah ali ki mu je očitno prilagojeno, kot so zaveze, narejene po meri, niti za dobavo goriva, ki velja za blago, ki je po dostavi zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti. Odobritev 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 stežka zapolni, če bi se uveljavljala pravica do odstopa. Takšen primer bi lahko bila rezervacija hotela ali počitniške hiše ali kulturnega ali športnega dogodka.
- (50) Potrošnik bi moral po eni strani imeti pravico do odstopa od pogodbe tudi, če je zaprosil za opravilo storitev pred koncem odstopnega roka. Če pa potrošnik po drugi strani uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe, pa bi moralo biti trgovcu zagotovljeno, da prejme ustrezno plačilo za že opravljeno storitev. Sorazmerni 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. Potrošnik bi moral zato zahtevati izvedbo storitev pred koncem odstopnega roka s podajo izrecne zahteve, v primeru pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, pa na trajnem nosilcu podatkov. Podobno bi trgovec moral potrošnika prek trajnega nosilca podatkov obvestiti o kakršnih koli obveznostih glede plačila sorazmernih stroškov za že opravljene storitve. Za 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.
- (51) Glavne težave, s katerimi se srečujejo potrošniki, in eden izmed glavnih virov sporov s trgovci se nanašajo na dostavo blaga, vključno z blagom, ki se med prevozom izgubi ali poškoduje, ter dostave z zamudo ali delne dostave. Zato je primerno pojasniti in uskladiti nacionalna pravila o tem, kdaj bi se dostava morala izvesti. Kraj in način dostave ter pravila o določitvi pogojev glede prenosa lastništva nad blagom in trenutka tega prenosa bi morala ostati predmet nacionalnega prava, zato ta direktiva nanje ne bi smela vplivati. Pravila o dostavi iz te direktive bi morala vključevati možnost, da potrošnik tretji osebi dovoli, da v njegovem imenu fizično prevzame blago ali nadzor nad njim. Za potrošnika bi moralo veljati, da ima nadzor nad blagom, kadar ima on sam ali tretja oseba, ki jo imenuje, do blaga dostop, ki mu zagotavlja uporabo kot lastniku, ali možnost da blago ponovno proda (na primer ko prejme ključne ali pridobi posest nad dokumenti).

- (52) V primeru prodajnih pogodb je blago lahko dostavljeno na različne načine, bodisi takoj bodisi na kasnejši datum. Če se pogodbeni stranki ne dogovorita o točnem datumu dostave, bi moral trgovec dostavo blaga opraviti čim prej, vsekakor pa najpozneje v 30 dneh po dnevu sklenitve pogodbe. Pravila glede dostave z zamudo bi morala upoštevati tudi blago, ki je proizvedeno ali nabavljeno posebej za potrošnika in ga trgovec ne more ponovno uporabiti brez znatne škode. Zato bi moralo biti v tej direktivi pravilo, ki trgovcu v nekaterih okoliščinah zagotavlja dodaten razumen rok. Če trgovec blaga ni dostavil znotraj roka, ki je bil dogovorjen s potrošnikom, bi moral potrošnik, preden je možno, da odpove pogodbo, trgovca opozoriti, da blago dostavi v dodatnem razumnem roku, in imeti pravico do odpovedi pogodbe, če trgovec niti v tem dodatnem roku ne zagotovi dostave blaga. Vendar pa se to pravilo ne bi smelo uporabiti, če trgovec odkloni dostavo blaga z nedvoumno izjavo. Ne bi se smelo uporabiti v določenih okoliščinah, kadar je dostavni rok bistven, kot je na primer v primeru poročne obleke, ki bi morala biti dostavljena pred poroko. Prav tako se ne bi smelo uporabiti v okoliščinah, kadar potrošnik trgovca obvesti, da je dostava na določen dan bistvenega pomena. Za ta namen lahko potrošnik uporabi kontaktne podatke trgovca, dane v skladu s to direktivo. Če trgovec v teh posebnih primerih blaga ne dostavi pravočasno, bi moral biti potrošnik upravičen do odstopa od pogodbe takoj po izteku prvotno dogovorjenega dostavnega roka. Ta direktiva ne bi smela posegati v nacionalne določbe glede načina, v skladu s katerim bi potrošnik trgovca moral obvestiti o nameri, da od pogodbe odstopa.
- (53) Poleg 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.
- (54) V skladu s členom 52(3) Direktive 2007/64/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. novembra 2007 o plačilnih storitvah na notranjem trgu ⁽¹⁾ bi morale imeti države članice možnost, da ob upoštevanju potrebe po spodbujanju konkurenčnosti in uporabe učinkovitih plačilnih instrumentov trgovcem prepovedo ali omejijo pravico do zaračunavanja nadomestil potrošnikom. Trgovcem bi moralo biti v vsakem primeru prepovedano, da potrošnikom zaračunavajo stroške, ki presegajo stroške, ki jih trgovec nosi za uporabo določenega načina plačila.
- (55) Kadar trgovec potrošniku odpremi blago, lahko, v primeru izgube ali poškodbe blaga, pride do sporov glede trenutka prenosa tveganja. Zato bi morala ta direktiva zagotavljati varstvo potrošnika pred vsakršnim tveganjem izgube ali poškodbe blaga, preden nad njim pridobi fizično posest. Varstvo potrošnika bi moralo biti zagotovljeno med prevozom, ki ga organizira ali izvede trgovec, tudi če potrošnik med možnostmi, ki jih je ponudil trgovec, izbere poseben način dostave blaga. Vendar se ta določba ne bi smela uporabljati za pogodbe, ki določajo, da potrošnik sam prevzame dostavo blaga ali zanjo zaprosi prevoznika. V zvezi s trenutkom prenosa tveganja bi za potrošnika moralo veljati, da je nad blagom pridobil fizično posest, ko ga prevzame.
- (56) Osebe ali organizacije, ki imajo po nacionalnem pravu pravni interes, da varujejo pogodbene pravice potrošnikov, bi morale imeti na voljo pravna sredstva za začetek postopka bodisi pred sodiščem bodisi pri upravnem organu, ki je pristojen za odločanje o pritožbah ali za začetek ustreznih pravnih postopkov.
- (57) Države članice morajo določiti kazni za kršitve te direktive in zagotoviti, da se izvršujejo. Kazni bi morale biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.
- (58) Potrošnik ne bi smel biti prikrajšan za varstvo, ki ga zagotavlja ta direktiva. Kadar se za pogodbo uporablja pravo tretje države, bi bilo treba uporabiti Uredbo (ES) št. 593/2008, da se ugotovi, ali potrošnik ohranja varstvo v skladu s to direktivo.
- (59) Komisija bi morala po posvetovanju z državami članicami in zainteresiranimi stranmi preučiti najprimernejši način za zagotovitev, da so vsi potrošniki seznanjeni s svojimi pravicami na prodajnem mestu.
- (60) Ker so bili z Direktivo 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah) ⁽²⁾ prepovedani nenaročeno blago ali storitve, sestavljeni iz nenaročene dobave blaga ali opravljanja storitev potrošnikom, vendar v zvezi s tem v direktivi ni bilo predpisano nobeno pogodbeno pravno sredstvo, je treba v to direktivo vnesti pogodbeno pravno sredstvo za oprostitev potrošnika obveznosti kakršnega koli plačila za takšno dobavo nenaročenega blaga ali izvedbo nenaročenih storitev.

⁽¹⁾ UL L 319, 5.12.2007, str. 1.

⁽²⁾ UL L 149, 11.6.2005, str. 22.

- (61) 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) ⁽¹⁾ že ureja nepovabljen sporočila in zagotavlja visoko raven varstva potrošnikov. Zadevne določbe s tega področja iz Direktive 97/7/ES torej niso potrebne.
- (62) Primerno je, da Komisija to direktivo pregleda, če se ugotovijo nekatere ovire za notranji trg. Komisija bi morala pri svojem pregledu posebno pozornost nameniti možnosti, na podlagi katerih lahko države članice ohranijo ali uvedejo posebne nacionalne določbe, tudi za posebna področja Direktive Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah ⁽²⁾ in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. maja 1999 o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij ⁽³⁾. Ta pregled bi lahko privedel do predloga Komisije za spremembo te direktive; ta predlog lahko vsebuje spremembe druge zakonodaje za varstvo potrošnikov kot odraz zavezanosti Komisije strategiji potrošniške politike, da pregleda pravni red Unije, da bi se dosegla visoka skupna raven varstva potrošnikov.
- (63) Direktivi 93/13/EGS in 1999/44/ES bi bilo treba spremeniti tako, da bi od držav članic zahtevali, da Komisijo obvestijo o sprejetju posebnih nacionalnih določb za določena področja.
- (64) Direktivi 85/577/EGS in 97/7/ES bi bilo treba razveljaviti.
- (65) Ker cilja te direktive, in sicer prispevati k ustreznemu delovanju notranjega trga z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov, države članice ne morejo zadovoljivo doseči in ker se ta cilj lažje doseže na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta direktiva ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje navedenega cilja.
- (66) Ta direktiva spoštuje temeljne pravice in upošteva načela, ki so priznana zlasti v Listini Evropske unije o temeljnih pravicah.
- (67) V skladu s točko 34 Medinstitucionalnega sporazuma o boljši pripravi zakonodaje ⁽⁴⁾ se države članice poziva, da

za lastne potrebe in v interesu Unije pripravijo tabele, ki naj kar najbolj nazorno prikazujejo korelacijo med to direktivo in ukrepi za prenos, ter da te tabele objavijo –

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

POGLAVJE I

PREDMET, OPREDELITEV POJMOV IN PODROČJE UPORABE

Člen 1

Predmet urejanja

Namen te direktive je z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, in sicer s približevanjem nekaterih vidikov zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s pogodbami, sklenjenimi med potrošniki in trgovci.

Člen 2

Opredelitev pojmov

V tej direktivi se uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:

1. „potrošnik“ pomeni vsako fizično osebo, ki v pogodbah, zajetih s to direktivo, deluje za namene, ki so zunaj njene trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti;
2. „trgovec“ pomeni vsako fizično osebo ali vsako pravno osebo, ne glede na to, ali je v javni ali zasebni lasti, ki deluje za namene v zvezi s trgovsko, poslovno, obrtno dejavnostjo ali poklicno dejavnostjo v povezavi s pogodbami, zajetimi s to direktivo, tudi če deluje prek osebe, ki nastopa v njegovem imenu ali po njegovem naročilu;
3. „blago“ pomeni vse premične in otipljive predmete, razen predmetov, prodanih v okviru izvršbe ali drugih sodnih ukrepov; za blago v smislu te direktive veljajo tudi voda, plin in električna energija, če se prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini;
4. „blago, izdelano po podrobnem opisu potrošnika“ pomeni blago, ki ni bilo predizdelano, temveč je bilo izdelano na podlagi individualne izbire ali odločitve potrošnika;
5. „prodajna pogodba“ pomeni vsako pogodbo, v skladu s katero trgovec prenese ali se zaveže, da bo prenesel lastništvo nad blagom na potrošnika, potrošnik pa plača ali se zaveže, da bo plačal ceno blaga, vključno s kakršno koli pogodbo, katere predmet so blago in storitve;

⁽¹⁾ UL L 201, 31.7.2002, str. 37.

⁽²⁾ UL L 95, 21.4.1993, str. 29.

⁽³⁾ UL L 171, 7.7.1999, str. 12.

⁽⁴⁾ UL C 321, 31.12.2003, str. 1.

6. „pogodba o opravljanju storitev“ pomeni vsako pogodbo razen prodajne pogodbe, na podlagi katere trgovec opravi storitev za potrošnika ali se temu zaveže, potrošnik pa za to plača ceno ali se temu zaveže;
7. „pogodba, sklenjena na daljavo“, pomeni vsako pogodbo, sklenjeno med trgovcem ali 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;
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 potrošnika;
 - (b) za katero je dal potrošnik ponudbo v enakih okoliščinah, kakor so omenjene v točki (a);
 - (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
 - (d) ki se sklene med izletom, ki ga je organiziral trgovec z namenom ali učinkom promocije in prodaje blaga ali storitev potrošniku;
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;
10. „trajni nosilec podatkov“ pomeni 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;
11. „digitalna vsebina“ pomeni podatke, ki nastanejo in so posredovani v digitalni obliki;
12. „finančna storitev“ pomeni vsako storitev bančne, kreditne, zavarovalne, pokojninske, naložbene ali plačilne narave;
13. „javna dražba“ pomeni 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;
14. „tržna garancija“ pomeni katero koli zavezo trgovca ali proizvajalca („garanta“) potrošniku – poleg njegovih zakonskih obveznosti v zvezi z jamstvom o skladnosti – da bo na kateri koli način povrnil plačano ceno ali zamenjal, popravil ali servisiral blago, če ne izpolnjuje specifikacij ali katerih koli drugih zahtev, ki niso povezane s skladnostjo iz garancijske izjave ali ustreznega oglasa, ki je na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem;
15. „pomožna pogodba“ pomeni pogodbo, 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.

Člen 3

Področje uporabe

1. Ta direktiva se uporablja za kakršno koli pogodbo, sklenjeno med trgovcem in potrošnikom, pod pogoji in v obsegu, določenimi v njenih določbah. Uporablja se tudi za pogodbe za dobavo vode, plina, električne energije ali daljinskega ogrevanja, vključno s strani javnih ponudnikov, kadar ta dobava poteka na pogodbeni podlagi.
2. Če 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.
3. Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe:
- (a) za socialne storitve, med njimi socialna stanovanja, otroško varstvo in podporo za družine in osebe, ki potrebujejo trajno ali začasno pomoč, vključno z dolgotrajno oskrbo;
 - (b) za zdravstvene storitve, opredeljene v točki (a) člena 3 Direktive 2011/24/EU, ne glede na to, ali se izvajajo v zdravstvenih objektih ali ne;
 - (c) za dejavnosti iger na srečo, pri katerih gre za denarne vloške, vključno z loterijo, igrami v kazinojih in stavami;

- (d) za finančne storitve;
- (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;
- (g) ki spadajo v področje uporabe Direktive Sveta 90/314/EGS z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih ⁽¹⁾;
- (h) ki spadajo v področje uporabe Direktive 2008/122/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. januarja 2009 o varstvu potrošnikov v zvezi z nekaterimi vidiki pogodb časovnega zakupa, dolgoročnih počitniških proizvodov, nadaljnje prodaje in zamenjave ⁽²⁾;
- (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;
- (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;
- (k) za storitve potniškega prevoza, z izjemo člena 8(2) ter členov 19 in 22;
- (l) ki so sklenjene z uporabo prodajnih avtomatov ali v trgovskih lokalih, opremljenih z avtomati;
- (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.
4. Države članice se lahko odločijo, da za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, za katere plačilo potrošnika ne presega 50 EUR, ne bodo uporabljale te direktive ali ne bodo ohranile ali uvedle ustreznih nacionalnih določb. Države članice lahko v nacionalni zakonodaji določijo nižjo vrednost.

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.

6. Ta direktiva trgovcem ne preprečuje, da potrošnikom ponudijo pogodbene dogovore, ki presegajo raven varstva, zagotovljenega s to direktivo.

Člen 4

Raven uskladitve

Države 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.

POGLAVJE II

INFORMACIJE ZA POTROŠNIKE PRI POGODBAH, KI NISO POGODBE, SKLENJENE NA DALJAVO ALI ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV

Člen 5

Obveznosti glede informacij pri pogodbah, ki niso pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov

1. Preden se potrošnik zaveže s pogodbo, ki ni pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali kakršno koli drugo podobno ponudbo, trgovec potrošniku na jasen in razumljiv način zagotovi naslednje informacije, če te informacije že niso jasne iz okoliščin:

- (a) glavne značilnosti blaga ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu ali storitvam;
- (b) identiteto trgovca, kot na primer njegovo trgovsko ime, fizični naslov, na katerem ima sedež, in njegovo telefonsko številko;
- (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;
- (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;

⁽¹⁾ UL L 158, 23.6.1990, str. 59.

⁽²⁾ UL L 33, 3.2.2009, str. 10.

- (e) poleg možnosti zakonskega jamstva o skladnosti blaga tudi možnost in pogoje poprodajnih storitev in tržnih garancij, kadar je to primerno;
- (f) trajanje pogodbe, kadar je to primerno, ali če gre za pogodbo za nedoločen čas ali pogodbo, ki se samodejno podaljšuje, pogoje za odpoved pogodbe;
- (g) kadar je to primerno, funkcionalnost, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito digitalne vsebine;
- (h) kadar je to primerno, vsako pomembno medsebojno pove-zljivost digitalne vsebine s strojno in programsko opremo, s katero je trgovec seznanjen ali bi z njo razumno moral biti seznanjen.
2. Odstavek 1 se uporablja tudi za pogodbe za dobavo vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali digi-talne vsebine, ki ni zapisana na otipljivem nosilcu podatkov.
3. Države članice odstavka 1 ne bodo dolžne uporabljati za pogodbe, ki zajemajo vsakodnevne transakcije in ki se izvedejo takoj ob sklenitvi pogodbe.
4. Države članice lahko za pogodbe, za katere se uporablja ta člen, sprejmejo ali ohranijo dodatne obveznosti glede pred-pogodbenih informacij.
- (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;
- (e) celotno ceno blaga ali storitev, vključno z davki, ali kadar je cena zaradi narave blaga ali storitev taka, da jo je nemo-goče 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 izraču-nati 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 izraču-nati vnaprej, se navede način, na katerega se cena izračuna;
- (f) stroške uporabe sredstev za komuniciranje na daljavo pri sklenitvi pogodbe, če ti stroški niso izračunani po osnovni tarifi;
- (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;

POGLAVJE III

INFORMACIJE ZA POTROŠNIKE IN PRAVICA DO ODSTOPA ZA POGODBE, SKLENJENE NA DALJAVO, TER POGODBE, SKLENJENE ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV

Člen 6

Obveznosti glede informacij v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov

1. Preden pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali kaka druga podobna ponudba, potrošnika zavezuje, trgovec potrošniku na jasn in razumljiv način zagotovi naslednje informacije:

- (a) glavne značilnosti blaga ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu ali storitvam;
- (b) identiteto trgovca, kot na primer njegovo poslovno ime;
- (c) fizični naslov sedeža podjetja trgovca, njegovo telefonsko številko, številko faksa in elektronski naslov, kadar so na voljo, da bi lahko potrošnik hitro stopil v stik s trgovcem in učinkovito komuniciral z njim, po potrebi pa tudi fizični naslov in identiteto trgovca, v imenu katerega deluje;
- (d) 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);
- (e) 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;
- (f) 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);
- (g) 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;

- (l) opozorilo o obstoju zakonskega jamstva o skladnosti blaga;
- (m) kadar je to primerno, obstoj in pogoje poprodajne pomoči potrošnikom, poprodajnih storitev in tržnih garancij;
- (n) obstoj ustreznih kodeksov ravnanja, kakor so opredeljeni v točki (f) člena 2 Direktive 2005/29/ES, in kako se lahko pridobijo njihovi izvodi;
- (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;
- (p) kadar je to primerno, minimalno trajanje obveznosti potrošnika na podlagi pogodbe;
- (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;
- (r) kadar je to primerno, funkcionalnost, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito digitalne vsebine;
- (s) kadar je to primerno, vsako pomembno interoperabilnost digitalne vsebine s strojno in programsko opremo, ki je poznana trgovcu ali se lahko razumno pričakuje, da bi mu morala biti poznana;
- (t) kadar je to primerno, možnost izvensodnega reševanja pritožbe in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za trgovce, ter način dostopanja do le-teh.

2. Odstavek 1 se uporablja tudi za pogodbe za dobavo vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine, ki ni zapisana na otipljivem nosilcu podatkov.

3. V primeru javne dražbe se lahko informacije iz točk (b), (c) in (d) odstavka 1 nadomestijo z enakovrednimi podatki dražitelja.

4. Informacije iz točk (h), (i) in (j) odstavka 1 se lahko zagotovijo na vzorčnem obrazcu za informacije o pravici do odstopa iz Priloge I(A). Trgovec izpolni obveznosti glede informacij, določenih v točkah (h), (i) in (j) odstavka 1, če je ustrezno izpolnil ta obrazec z informacijami ter jih posredoval potrošniku.

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.

6. Če trgovec ni izpolnil obveznosti glede informacij o dodatnih stroških ali drugih stroških iz točke (e) odstavka 1 ali o stroških vračila blaga iz točke (i) odstavka 1, potrošnik ne plača teh stroškov.

7. Države članice lahko v svojem nacionalnem pravu ohranijo ali uvedejo jezikovne zahteve v zvezi s pogodbenimi informacijami, da bi potrošniku zagotovile lažje razumevanje teh informacij.

8. Obveznosti glede informacij, določene v tej direktivi, dopolnjujejo obveznosti glede informacij iz direktiv 2006/123/ES in 2000/31/ES ter državam članicam ne preprečujejo uvedbe dodatnih obveznosti glede informacij v skladu z navedenima direktivama.

Če je določba direktiv 2006/123/ES in 2000/31/ES glede vsebine in načina zagotovitve informacij v navzkrižju z določbo te direktive, se brez poseganja v prvi pododstavek uporabi določba te direktive.

9. Kar zadeva izpolnjevanje obveznosti glede informacij, določenih v tem poglavju, dokazno breme nosi trgovec.

Člen 7

Formalne zahteve za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov

1. Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, trgovec potrošniku zagotovi informacije iz člena 6(1) na papirju ali, če se potrošnik strinja, na kakem drugem trajnem nosilcu podatkov. Informacije so podane v razumljivem in preprostem jeziku ter so čitljive.

2. Trgovec potrošniku posreduje izvod podpisane pogodbe ali potrdilo o pogodbi na papirju ali, če se potrošnik strinja, na drugem trajnem nosilcu podatkov, vključno s potrdilom o predhodnem izrecnem soglasju in strinjanju potrošnika v skladu s točko (m) člena 16, kadar je primerno.

3. Kadar potrošnik želi, da se opravljajo storitve ali dobava vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja, začne v odstopnem roku iz člena 9(2), trgovec zahteva, da potrošnik za to izrecno zaprosi na trajnem nosilcu podatkov.

4. Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, pri katerih je potrošnik od trgovca izrecno zahteval storitve popravila ali vzdrževanja, za katera trgovec in potrošnik nemudoma izpolnita svoje pogodbene obveznosti in plačilo, ki ga mora izvršiti potrošnik, ne presega 200 EUR:

(a) trgovec potrošniku na papirju ali, če se potrošnik s tem strinja, na drugem trajnem nosilcu podatkov posreduje informacije iz točk (b) in (c) člena 6(1) in informacije o ceni in načinu izračuna cene, skupaj z oceno skupne cene. Trgovec posreduje informacije iz točk (a), (h) in (k) člena 6(1), vendar lahko izbere, da jih ne posreduje na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov, če se potrošnik s tem izrecno strinja;

(b) potrdilo o pogodbi, posredovano v skladu z odstavkom 2 tega člena, vsebuje informacije, predpisane v členu 6(1).

Države članice se lahko odločijo, da tega odstavka ne bodo uporabljale.

5. Države članice ne uvedejo nobenih dodatnih formalnih zahtev za izpolnjevanje obveznosti glede predpogodbenih informacij iz te direktive.

Člen 8

Formalne zahteve za pogodbe, sklenjene na daljavo

1. Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, trgovec potrošniku na način, primeren za uporabljeno sredstvo za komuniciranje na daljavo, zagotovi ali da na voljo informacije iz člena 6(1), ki so napisane v preprostem in razumljivem jeziku. V kolikor so te informacije zagotovljene na trajnem nosilcu podatkov, morajo biti čitljive.

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).

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 ustrežno 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.

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.

4. Če se pogodba sklene prek sredstva komuniciranja na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij, trgovec pred sklenitvijo take pogodbe na tem sredstvu zagotovi najmanj predpogodbene informacije v zvezi z glavnimi značilnostmi blaga ali storitev, identiteto trgovca, končno ceno, pravico do odstopa od pogodbe, trajanjem pogodbe, v primeru pogodbe za nedoločen čas pa tudi v zvezi s pogoji za odpoved pogodbe, v skladu s točkami (a), (b), (e), (h) in (o) člena 6(1). Trgovec potrošniku zagotovi druge informacije iz člena 6(1) na ustrezen način v skladu z odstavkom 1 tega člena.

5. Brez poseganja v odstavke 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.

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.

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.

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 odstopnem roku iz člena 9(2), trgovec zahteva, da potrošnik za to izrecno zaprosi.

9. Ta člen ne posega v določbe o sklepanju e-pogodb in dajanju e-naročil iz členov 9 in 11 Direktive 2000/31/ES.

10. Države članice ne uvedejo nobenih dodatnih formalnih zahtev za izpolnjevanje obveznosti glede predpogodbenih informacij iz te direktive.

Člen 9

Pravica do odstopa od pogodbe

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.

2. Brez poseganja v člen 10 se odstopni rok iz odstavka 1 tega člena izteče po 14 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.

3. Države članice pogodbenim strankam ne smejo prepovedati izvajanja njihovih pogodbenih obveznosti v času

odstopnega roka. Vendar lahko za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, ohranijo obstoječo nacionalno zakonodajo, ki trgovcem prepoveduje izterjavo plačila od potrošnika v danem obdobju po sklenitvi pogodbe.

Člen 10

Opustitev informiranja o pravici do odstopa od pogodbe

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).

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 od dneva, ko potrošnik prejme te informacije.

Člen 11

Uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe

1. Potrošnik pred iztekom odstopnega roka trgovca obvesti o svoji odločitvi, da odstopa od pogodbe. V ta namen lahko:

(a) uporabi vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) ali

(b) poda katero koli drugo nedvoumno izjavo, v kateri navede svojo odločitev o odstopu od pogodbe.

Države članice ne določijo nobenih drugih formalnih zahtev glede vzorčnega odstopnega obrazca, kot so tisti iz Priloge I(B).

2. Potrošnik svojo pravico do odstopa od pogodbe uveljavi v odstopnem roku iz člena 9(2) in člena 10, če potrošnik obvestilo v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe pošlje pred iztekom tega roka.

3. Trgovec lahko poleg možnosti iz odstavka 1 potrošniku ponudi tudi možnost, da elektronsko izpolni in predloži vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) ali katero koli drugo nedvoumno izjavo na spletni strani trgovca. V teh primerih trgovec potrošniku nemudoma na trajnem nosilcu podatkov sporoči potrditev prejema takega obvestila o odstopu od pogodbe.

4. Dokazno breme v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe je v skladu s tem členom na potrošniku.

Člen 12

Učinki odstopa od pogodbe

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.

Člen 13

Obveznosti trgovca v primeru odstopa od pogodbe

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.

Člen 14

Obveznosti potrošnika v primeru odstopa od pogodbe

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.

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).

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.

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), ali

(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. 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.

Člen 15

Učinki uveljavljanja pravice do odstopa od pomožne pogodbe

1. Brez poseganja v člen 15 Direktive 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah⁽¹⁾, 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.

Člen 16

Izjeme od pravice do odstopa od pogodbe

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, če se je izvajanje začelo z izrecnim predhodnim soglasjem potrošnika in privolitvijo, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec pogodbo v celoti izpolnil;
- (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;
- (c) dobavo blaga ali izvedbe storitev, narejenih po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika;
- (d) dobavo blaga, ki se lahko hitro pokvari ali mu hitro poteče rok uporabe;
- (e) dobavo zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračanje zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov in je bilo po dostavi odpečateno;
- (f) dobavo blaga, ki je po dostavi zaradi njegove narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
- (g) dobavo alkoholnih pijač, za katere je bila cena dogovorjena ob sklenitvi prodajne pogodbe, ki se lahko dostavijo šele po

30 dneh in katerih dejanska vrednost je odvisna od tržnih nihanj, nad katerimi trgovec nima nadzora;

- (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;
- (i) dobavo zapečatenih zvočnih ali zapečatenih vizualnih posnetkov ali računalniških programov, ki so bili po dostavi odpečateni;
- (j) dobavo časopisov, periodičnega tiska ali revij, razen kadar gre za naročniške pogodbe za dobavo takih publikacij;
- (k) pogodbe, sklenjene na javni dražbi;
- (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;
- (m) dobavo digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je izvajanje storitve začelo na podlagi izrecnega predhodnega soglasja potrošnika in z njegovo privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

POGLAVJE IV

DRUGE PRAVICE POTROŠNIKOV

Člen 17

Področje uporabe

1. Člena 18 in 20 se uporabljata za prodajne pogodbe. Ta člena se ne uporabljata za pogodbe o dobavi vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali dobavi digitalne vsebine, ki ni dobavljena na otipljivem nosilcu podatkov.

2. Členi 19, 21 in 22 se uporabljajo za prodajne pogodbe in pogodbe o opravljanju storitev ter za pogodbe o dobavi vode, plina, električne energije, daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine.

⁽¹⁾ UL L 133, 22.5.2008, str. 66.

Člen 18**Dostava**

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 19**Stroški uporabe plačilnih sredstev**

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.

Člen 20**Prenos tveganja**

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.

Člen 21**Telefonsko komuniciranje**

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.

Člen 22**Dodatna plačila**

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.

POGLAVJE V**SPLOŠNE DOLOČBE****Člen 23****Izvrševanje**

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.

Člen 24**Kazni**

1. Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo pri kršitvah nacionalnih določb, sprejetih v skladu s to direktivo, in sprejmejo vse ukrepe, ki so potrebni za zagotovitev njihovega izvajanja. Predpisane kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

2. Države članice o teh določbah uradno obvestijo Komisijo do 13. decembra 2013, nemudoma pa jo uradno obvestijo tudi o kakršnih koli naknadnih spremembah, ki vplivajo nanje.

Člen 25

Obvezna narava direktive

Če se za pogodbo uporablja pravo države članice, se potrošniki ne smejo odpovedati pravicam, ki so jim dodeljene z nacionalnimi ukrepi za prenos te direktive.

Kakršni koli pogodbeni pogoji, s katerimi se neposredno ali posredno odpovedo ali omejuje pravice, ki izhajajo iz te direktive, za potrošnika niso zavezujoči.

Člen 26

Obveščanje

Države članice sprejmejo ustrezne ukrepe za obveščanje potrošnikov in trgovcev o nacionalnih predpisih za prenos te direktive, in, kadar je to primerno, spodbujajo trgovce in tvorce kodeksov, kakor so opredeljeni v točki (g) člena 2 Direktive 2005/29/ES, da potrošnike obveščajo o njihovih kodeksih ravnanja.

Člen 27

Nenaročeno blago ali storitve

Potrošnik je oproščen obveznosti zagotoviti kakršno koli plačilo v primeru nenaročene dobave blaga, vode, plina, električne energije, daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine ali nenaročene izvedbe storitev, prepovedane v skladu s členom 5(5) in točko 29 Priloge I k Direktivi 2005/29/ES. Če se v takšnih primerih potrošnik na takšno nenaročeno dobavo blaga ali nenaročeno izvedbo storitev ne odzove, to ne pomeni, da je vanjo privolil.

Člen 28

Prenos

1. Države članice do 13. decembra 2013 sprejmejo in objavijo zakone in druge predpise, potrebne za usklajitev s to direktivo. Komisiji nemudoma sporočijo besedilo navedenih ukrepov v obliki dokumentov. Komisija te dokumente uporabi za namene poročila iz člena 30.

Navedene ukrepe začnejo uporabljati 13. junija 2014.

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

2. Določbe te direktive se uporabljajo za pogodbe, sklenjene po 13. juniju 2014.

Člen 29

Obveznosti poročanja

1. Država članica do 13. decembra 2013 obvesti Komisijo, če uporabi eno od regulativnih možnosti iz člena 3(4), člena 6(7), člena 6(8), člena 7(4), člena 8(6) in člena 9(3), ter o kakršnih koli naknadnih spremembah.

2. Komisija zagotovi, da so informacije iz odstavka 1 potrošnikom in trgovcem lahko dostopne, med drugim prek določene spletnega mesta.

3. Komisija informacije iz odstavka 1 posreduje drugim državam članicam in Evropskemu parlamentu. Komisija se z zainteresiranimi stranmi posvetuje o teh informacijah.

Člen 30

Poročanje in pregled Komisije

Komisija do 13. decembra 2016 Evropskemu parlamentu in Svetu predloži poročilo o izvajanju te direktive. To poročilo vsebuje zlasti oceno določb te direktive o digitalni vsebini, vključno s pravico o odstopu od pogodbe. Po potrebi so poročilu priloženi zakonodajni predlogi za prilagoditev te direktive razvoju na področju pravic potrošnikov.

POGLAVJE VI

KONČNE DOLOČBE

Člen 31

Razveljavitve

Direktiva 85/577/EGS in Direktiva 97/7/ES, kakor sta bili spremenjeni z Direktivo 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo⁽¹⁾ ter direktivama 2005/29/ES in 2007/64/ES, se razveljavita od 13. junija 2014.

Sklici na razveljavljene direktivi se štejejo za sklice na to direktivo in se berejo v skladu s korelacijsko tabelo iz Priloge II.

⁽¹⁾ UL L 271, 9.10.2002, str. 16.

Člen 32

Sprememba Direktive 93/13/EGS

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

„Člen 8a

1. Če država članica sprejme določbe v skladu s členom 8, o tem in o kakršnih koli naknadnih spremembah obvesti Komisijo, zlasti kadar te določbe:

— ugotavljanje nepoštenosti razširijo na individualno dogovorjene pogodbene pogoje, ali na ustreznost, cene ali plačila, ali

— vsebujejo sezname pogodbenih pogojev, ki štejejo za nepošteno.

2. Komisija zagotovi, da so informacije iz odstavka 1 potrošnikom in trgovcem lahko dostopne, med drugim prek določenega spletnega mesta.

3. Komisija informacije iz odstavka 1 posreduje drugim državam članicam in Evropskemu parlamentu. Komisija se z zainteresiranimi stranmi posvetuje o teh informacijah.“

Člen 33

Sprememba Direktive 1999/44/ES

V Direktivo 1999/44/ES se vstavi naslednji člen:

„Člen 8a

Obveznosti poročanja

1. Če država članica v skladu s členom 8(2) sprejme strožje določbe na področju varstva potrošnikov od tistih iz

člena 5(1) do (3) in člena 7(1), o tem in o naknadnih spremembah obvesti Komisijo.

2. Komisija zagotovi, da so informacije iz odstavka 1 potrošnikom in trgovcem lahko dostopne, med drugim prek določenega spletnega mesta.

3. Komisija informacije iz odstavka 1 posreduje drugim državam članicam in Evropskemu parlamentu. Komisija se z zainteresiranimi stranmi posvetuje o teh informacijah.“

Člen 34

Začetek veljavnosti

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

Člen 35

Naslovniki

Ta direktiva je naslovljena na države članice.

V Strasbourgu, 25. oktobra 2011

Za Evropski parlament

Predsednik

J. BUZEK

Za Svet

Predsednik

M. DOWGIELEWICZ

PRILOGA I

Informacije v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe

A. Vzorčna navodila za odstop od pogodbe

Pravica do odstopa od pogodbe

Imate pravico, da brez navedbe razlogov v 14 dneh odstopite od te pogodbe.

Odstopni rok poteče v 14 dneh od dne [1].

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

Da bi se rok za odstop od pogodbe upošteval, zadošča, da je obvestilo v zvezi z uveljavljanjem vaše pravice do odstopa od pogodbe poslano pred iztekom odstopnega roka od te pogodbe.

Učinki odstopa od pogodbe

Če odstopite od te pogodbe, vam brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva prejete obvestila o vaši odločitvi o odstopu od te pogodbe, povrnemo vsa z vaše strani prejeta plačila, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni z naše strani ponujena cenovno najugodnejša standardna oblika dostave). Takšno povračilo bomo izvršili z enakim plačilnim sredstvom, ki ste ga uporabili sami pri izvedbi prvotne transakcije, razen če ste se izrecno dogovorili drugače; v nobenem primeru zaradi takšnega povračila ne boste imeli kakršnih koli stroškov. [4]

[5]

[6]

Navodila za izpolnjevanje:

[1] Vstavite eno od naslednjih besedil v navednicah:

- (a) v primeru pogodbe o opravljanju storitev ali pogodbe 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: „sklenitve pogodbe.“;
- (b) v primeru prodajne pogodbe: „ko pridobite fizično posest na blagu ali jo pridobi namesto vas tretja oseba, ki ni prevoznik, in jo v ta namen določite vi.“;
- (c) v primeru pogodbe v zvezi z več kosi blaga, ki jih potrošnik naroči z enim naročilom in so dostavljeni ločeno: „ko pridobite fizično posest na zadnjem kosu blaga ali jo pridobi namesto vas tretja oseba, ki ni prevoznik, in jo v ta namen določite vi.“;
- (d) v primeru pogodbe v zvezi z dostavo blaga, ki sestoji iz več pošiljk ali kosov: „ko pridobite fizično posest na zadnji pošiljki ali kosu blaga ali jo pridobi namesto vas tretja oseba, ki ni prevoznik, in jo v ta namen določite vi.“;
- (e) v primeru pogodbe za redno dostavo blaga v določenem časovnem obdobju: „ko pridobite fizično posest na prvem kosu blaga ali jo pridobi namesto vas tretja oseba, ki ni prevoznik, in jo v ta namen določite vi.“

[2] Vstavite vaše ime, fizični naslov ter, če je to mogoče, vašo telefonsko številko, številko telefaksa in elektronski naslov.

[3] Če potrošniku nudite možnost, da elektronsko izpolni in predloži informacije v zvezi s svojim odstopom od pogodbe na vašem spletnem mestu, vstavite naslednje: „Elektronsko lahko izpolnite in predložite tudi vzorčni odstopni obrazec ali katero koli drugo nedvoumno izjavo na naši spletni strani [vstavite spletni naslov]. Če se odločite za to možnost, vam bomo (na primer po elektronski pošti) nemudoma poslali potrdilo o prejemu takšnega odstopnega obrazca na trajnem nosilcu podatkov.“

[4] V primeru prodajnih pogodb, pri katerih v primeru odstopa od pogodbe niste ponudili lastnega prevzema blaga, vstavite naslednje: „Plačilo lahko zadržimo, dokler ne prejmemo vrnjene blaga ali dokler nam ne posredujete dokaza, da ste blago poslali nazaj, odvisno od tega, kateri dogodek se zgodi prej.“

5 Če je potrošnik prejel blago v zvezi s pogodbo:

(a) vstavite:

— „Blago bomo prevzeli sami.“ ali

— „Blago nam vrnite ali izročite ... [po potrebi vstavite ime in fizični naslov osebe, ki ste jo pooblastili za prevzem blaga] brez nepotrebne odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, na katerega ste nas obvestili o vašem odstopu od te pogodbe. Rok se upošteva, če nam blago pošljete nazaj pred iztekom roka 14 dni.“;

(b) vstavite:

— „Blago nam vrnite na naše stroške.“,

— „Neposredne stroške vračila blaga nosite vi.“,

— če pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ne ponudite, da boste krili stroške vrnitve blaga, in če ga zaradi njegove narave ni mogoče vrniti na običajen način po pošti: „Neposredne stroške vračila blaga, ... EUR [vstavite znesek], nosite vi.“; ali, če stroška vračila blaga ni mogoče razumno izračunati vnaprej: „Neposredne stroške vračila blaga nosite vi. Strošek vračila blaga predvidoma ne presega ... EUR [vstavite znesek].“, ali

— če pri pogodbi, sklenjeni zunaj poslovnih prostorov, blaga zaradi njegove narave ni mogoče na običajen način vrniti po pošti in je bilo potrošniku dostavljeno na dom v času sklenitve pogodbe: „Blago bomo prevzeli na lastne stroške.“, in

(c) vstavite „Odgovorni ste samo za zmanjšano vrednost blaga, ki je posledica ravnanja z blagom, ki ni nujno potrebno za določanje narave, lastnosti in delovanja blaga.“

6 Pri pogodbah o opravljanju storitev ali pogodbah o dobavi vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja, vstavite naslednje: „Če ste zahtevali, da se izvedba storitev ali dobava vode/plina/električne energije/daljinskega ogrevanja [neustrezno črtajte] začne v odstopnem roku, ste nam dolžni plačati znesek, ki je sorazmeren s storitvami, opravljenimi do trenutka, ko ste nas obvestili o vašem odstopu od te pogodbe, v primerjavi s celotnim obsegom pogodbe.“

B. Vzorčni odstopni obrazec

(ta obrazec izpolnite in pošljite samo, če želite odstopiti od pogodbe)

— [tukaj trgovec vstavi svoje ime, fizični naslov ter po možnosti številko telefaksa in elektronski naslov]:

— Obveščam/Obveščamo (*) vas, da odstopam/odstopamo (*) od pogodbe za prodajo naslednjega blaga (*)/za zagotovitev naslednje storitve (*)

— Naročeno dne (*)/prejeto dne (*)

— Ime potrošnika(-ov)

— Naslov potrošnika(-ov)

— Podpis potrošnika(-ov) (samo če se obrazec pošlje na papirju)

— Datum

(*) Po potrebi črtajte.

PRILOGA II

Korelacijska tabela

Direktiva 85/577/EGS	Direktiva 97/7/ES	Ta direktiva
Člen 1		Člen 3 se bere v povezavi s členom 2, točkama 8 in 9, ter členom 16, točko h
	Člen 1	Člen 1 se bere v povezavi s členom 2, točko 7
Člen 2		Člen 2, točki 1 in 2
	Člen 2, točka 1	Člen 2, točka 7
	Člen 2, točka 2	Člen 2, točka 1
	Člen 2, točka 3	Člen 2, točka 2
	Člen 2, točka 4, prvi stavek	Člen 2, točka 7
	Člen 2, točka 4, drugi stavek	—
	Člen 2, točka 5	—
Člen 3(1)		Člen 3(4)
Člen 3(2), točka a		Člen 3(3), točki e in f
Člen 3(2), točka b		Člen 3(3), točka j
Člen 3(2), točka c		—
Člen 3(2), točka d		Člen 3(3), točka d
Člen 3(2), točka e		Člen 3(3), točka d
Člen 3(3)		—
	Člen 3(1), prva alineja	Člen 3(3), točka d
	Člen 3(1), druga alineja	Člen 3(3), točka l
	Člen 3(1), tretja alineja	Člen 3(3), točka m
	Člen 3(1), četrta alineja	Člen 3(3), točki e in f
	Člen 3(1), peta alineja	Člen 6(3) in člen 16, točka k, se bereta v povezavi s členom 2, točko 13
	Člen 3(2), prva alineja	Člen 3(3), točka j
	Člen 3(2), druga alineja	Člen 3(3), točka f (za najem stanovanjskega objekta za bivalne namene), točka g (za paketno potovanje), točka h (za časovni zakup), točka k (za potniški prevoz z nekaterimi izjemami) in člen 16, točka l (izjeme od pravice do odstopa)
Člen 4, prvi stavek		Člen 6(1), točke b, c in h, ter člen 7(1) in (2)
Člen 4, drugi stavek		Člen 6(1), točka a, in člen 7(1)
Člen 4, tretji stavek		Člen 6(1)
Člen 4, četrti stavek		Člen 10
	Člen 4(1), točka a	Člen 6(1), točki b in c
	Člen 4(1), točka b	Člen 6(1), točka a

Direktiva 85/577/EGS	Direktiva 97/7/ES	Ta direktiva
	Člen 4(1), točka c	Člen 6(1), točka e
	Člen 4(1), točka d	Člen 6(1), točka e
	Člen 4(1), točka e	Člen 6(1), točka g
	Člen 4(1), točka f	Člen 6(1), točka h
	Člen 4(1), točka g	Člen 6(1), točka f
	Člen 4(1), točka h	—
	Člen 4(1), točka i	Člen 6(1), točki o in p
	Člen 4(2)	Člen 6 (1) se bere v povezavi s členom 8(1), (2) in (4)
	Člen 4(3)	Člen 8(5)
	Člen 5(1)	Člen 8(7)
	Člen 5(2)	Člen 3(3), točka m
	Člen 6(1)	Člen 9(1) in (2), člen 10, člen 13(2), člen 14
	Člen 6(2)	Člen 13 in člen 14(1), drugi in tretji pododstavek
	Člen 6(3), prva alineja	Člen 16, točka a
	Člen 6(3), druga alineja	Člen 16, točka b
	Člen 6(3), tretja alineja	Člen 16, točki c in d
	Člen 6(3), četrta alineja	Člen 16, točka i
	Člen 6(3), peta alineja	Člen 16, točka j
	Člen 6(3), šesta alineja	Člen 3(3), točka c
	Člen 6(4)	Člen 15
	Člen 7(1)	Člen 18(1) (za prodajne pogodbe)
	Člen 7(2)	Člen 18(2), (3) in (4)
	Člen 7(3)	—
	Člen 8	—
	Člen 9	Člen 27
	Člen 10	— (vendar glej člen 13 Direktive 2002/58/ES)
	Člen 11(1)	Člen 23(1)
	Člen 11(2)	Člen 23(2)
	Člen 11(3), točka a	Člen 6(9) za dokazno breme glede predpogodbenih informacij; za ostalo: —
	Člen 11(3), točka b	Člen 24(1)
	Člen 11(4)	—
	Člen 12(1)	Člen 25
	Člen 12(2)	—
	Člen 13	Člen 3(2)
	Člen 14	Člen 4

Direktiva 85/577/EGS	Direktiva 97/7/ES	Ta direktiva
	Člen 15(1)	Člen 28(1)
	Člen 15(2)	Člen 28(1)
	Člen 15(3)	Člen 28(1)
	Člen 15(4)	Člen 30
	Člen 16	Člen 26
	Člen 17	—
	Člen 18	Člen 34
	Člen 19	Člen 35
Člen 5(1)		Člena 9 in 11
Člen 5(2)		Člen 12
Člen 6		Člen 25
Člen 7		Členi 13, 14 in 15
Člen 8		Člen 4

Priloga k Uredbi (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov) ⁽¹⁾	Se bere kot sklicevanje na
Odstavka 2 in 11	to direktivo

⁽¹⁾ UL L 364, 9.12.2004, str. 1.