

Varstvo potrošnikov pred nepoštenimi trgovskimi praksami

Informativni list | maj 2017

Transakcije med podjetji in potrošniki (B2C)

oglaševanje proizvoda / storitve

podpis pogodbe

poprodajne storitve

Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah varuje potrošnike pred zavajajočimi in agresivnimi praksami trgovcev, kot sta dajanje neresničnih informacij potrošnikom ali uporaba agresivnih načinov trženja, s katerimi se želi vplivati na njihove odločitve.

Direktiva o pravicah potrošnikov zajema informacije, ki morajo biti potrošniku na voljo pred podpisom pogodbe. Trgovci morajo potrošnikom zagotoviti popolnoma pregledne podatke o skupni ceni proizvoda ali storitve, ki jo ponujajo. To pravilo se v določeni meri uporablja tudi, ko je pogodba že podpisana: potrošnikom po vsej Evropi na primer podeljuje pravico, da v 14 dneh odstopijo od spletnega nakupa.

Direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah prepoveduje takšne nepoštenne pogodbene pogoje. To na primer pomeni, da določba v pogodbi, s katero se potrošniki odpovejo pravici, da dobijo nazaj varščino, ne more biti „skrita“ v drobnem tisku na dnu strani. Pogodbeni pogoji morajo biti napisani v preprostem in razumljivem jeziku.

V skladu z direktivo o prodaji potrošniškega blaga in garancijah morajo trgovci po vsej EU zagotoviti skladnost dobavljenega blaga s pogodbo dve leti po dobavi. Če je dobavljen izdelek z napako, lahko kupec izbere med popravilom, zamenjavo, znižanjem cene ali odstopom od pogodbe.

Direktiva o označevanju cen zagotavlja, da sta za vse proizvode, ki jih potrošnikom ponujajo trgovci, navedena prodajna cena in cena na mersko enoto proizvoda (npr. liter, kilogram), da bi bile potrošnikom na voljo boljše informacije in da bi se olajšala primerjava cen. Prodajna cena na etiketi mora biti jasno označena ter zlahka prepoznavna in berljiva.

Direktiva o opustitvenih tožbah: „opustitvena tožba“ je sodna odredba, ki jo izda sodišče ali upravni organ, da bi nekomu (npr. trgovcu) naložilo, naj se vzdrži nezakonite prakse (npr. neupravičenega zvišanja cen). Direktiva o opustitvenih tožbah določa skupni postopek, ki ustreznim organom omogoča vložitev opustitvene tožbe za zaščito kolektivnih interesov potrošnikov. Poleg tega je namenjena lažji vložitvi čezmejnih opustitvenih tožb, tj. ko nezakonita praksa trgovca v eni državi članici vpliva na potrošnike v drugi državi članici.