Opis direktiv, zajetih v javnem posvetovanju

Okolje B2B

Direktiva o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju: prepoveduje zavajajoče oglaševanje pri praksah med podjetji in ureja primerjalno oglaševanje.

Transakcije med podjetji in potrošniki

Promocija, trženje → **Sklenitev pogodbe** → **Izvedba pogodbe**

Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah: prepoveduje zavajajoče in agresivne poslovne prakse trgovcev v celotnem trajanju transakcij med podjetji in potrošniki: trženje, sklenitev pogodbe in izvedba pogodbe.

Direktiva o pravicah potrošnikov: zajema predpogodbene informacije in nekatere vidike popogodbenih razmerij (potrdilo o pogodbi, pravica do odstopa od pogodbe, dostava in prenos tveganja itd.).

Direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah: prepoveduje nedovoljene tipske pogoje v pogodbah.

Direktiva o prodaji potrošniškega blaga in garancijah: določa pravice v primeru blaga z napako.

Direktiva o označevanju cen: zahteva označevanje prodajne cene in cene na enoto, tudi v oglaševanju.

Direktiva o opustitvenih tožbah: zagotavlja mehanizem za izvrševanje pravil o varstvu potrošnikov v primeru kršitev, ki jih storijo trgovci v kateri koli fazi transakcije med podjetji in potrošniki.

Direktiva o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju

Direktiva o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju zagotavlja minimalne pravne standarde **varstva podjetij pred zavajajočim oglaševanjem**. Države članice lahko v svoji nacionalni zakonodaji določijo strožja pravila za varstvo podjetij na tem področju. Direktiva določa tudi popolnoma usklajena enotna pravila o primerjalnem oglaševanju, kar pomeni, da države članice glede teh vprašanj ne morejo določiti strožjih pravil, kot so določena v Direktivi.

Več informacij: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm.

Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah

Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah se uporablja za transakcije med podjetji in potrošniki („B2C"). Uporablja se za vse **poslovne prakse pred in med transakcijo ter po njej**, tudi v spletnem okolju, in za vse proizvode, tudi digitalne. Določa popolno uskladitev zakonodaje držav članic o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, ki škodijo gospodarskim interesom potrošnikov, razen na področjih finančnih storitev in nepremičnin.

Direktiva potrošnike pred nepoštenimi poslovnimi praksami trgovcev ščiti z:

- zagotavljanjem črnega seznama 31 določenih poslovnih praks v Prilogi I, ki so prepovedane v vseh okoliščinah;
- prepovedjo poslovnih praks, ki veljajo za zavajajoče ali agresivne;
- prepovedjo nepoštenih poslovnih praks, ki so v nasprotju z zahtevami poklicne skrbnosti.

Da bi poslovna praksa veljala za zavajajočo, agresivno ali v nasprotju z zahtevami poklicne skrbnosti, mora povzročiti ali bi utegnila povzročiti, da povprečni potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je drugače ne bi sprejel. To za vsak posamezni primer ocenijo pristojni nacionalni organi.

Trgovci morajo v skladu z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah potrošnikom zagotoviti **informacije**, ki jih ti potrebujejo, da lahko sprejmejo odločitev o poslu ob poznavanju vseh pomembnih dejstev. Poleg tega zagotavlja poseben seznam zahtev po informacijah za „vabilo k nakupu" (za podrobnosti glej „Obveznosti glede obveščanja potrošnikov").

Nepoštenost poslovne prakse se oceni glede na merilo „**povprečnega potrošnika**", ki ga je oblikovalo Sodišče Evropske unije. Povprečen potrošnik je „razumno obveščen, pozoren in pazljiv" ob upoštevanju družbenih, kulturnih in jezikovnih dejavnikov. Če je poslovna praksa usmerjena na določeno skupino potrošnikov, je merilo povprečni član navedene skupine. Direktiva zagotavlja tudi posebno zaščito nekaterih skupin potrošnikov, ki so opredeljeni kot posebej **dovzetni**.

Več informacij: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm.

Direktiva o pravicah potrošnikov

Direktiva o pravicah potrošnikov se uporablja za transakcije med podjetji in potrošniki („B2C"). Direktiva o pravicah potrošnikov določa podrobne **obveznosti glede predpogodbenih informacij**. Te so popolnoma usklajene na področju pogodb, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, medtem ko so glede prodaje v poslovnih prostorih (prodaja v klasičnih prodajalnah) določene minimalne obveznosti (za podrobnosti glej „Obveznosti glede obveščanja potrošnikov").

Poleg tega direktiva o pravicah potrošnikov določa vrsto popolnoma usklajenih obveznosti glede **sklenitve in potrditve pogodb, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov**. Ureja zlasti pravico potrošnika do odstopa od pogodb, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov. Potrošniki lahko od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, odstopijo v 14 koledarskih dneh od dostave blaga ali od sklenitve pogodbe o opravljanju storitev. Trgovci morajo v 14 dneh od odstopa povrniti vsa plačila, ki so jih prejeli od potrošnikov. To vključuje stroške dostave. Trgovci lahko plačilo zadržijo le, dokler ne prejmejo vrnjenega blaga ali dokler jim potrošnik ne posreduje dokaza, da je blago poslal nazaj. Kar zadeva pogodbe za zagotavljanje digitalnih vsebin na spletu, npr. prenos programske opreme ali pretakanje filma, ko je vsebina na voljo takoj, morajo trgovci v skladu z direktivo o pravicah potrošnikov od potrošnika zahtevati predhodno izrecno soglasje za začetek izvajanja storitve in privolitev, da bo potrošnik izgubil pravico do odstopa do pogodbe, ko se začne izvajanje storitve (tj. prenos ali pretakanje vsebine).

Direktiva o pravicah potrošnika določa tudi pravila o **dostavi blaga in prenosu tveganja**. Če ni dogovorjeno drugače, morajo trgovci blago dostaviti v 30 dneh od sklenitve pogodbe. Na splošno trgovec nosi tveganje za vsako škodo na blagu med prevozom, dokler potrošnik nad blagom ne pridobi fizične posesti.

Direktiva o pravicah potrošnikov omejuje morebitne dodatne stroške za potrošnike za **uporabo plačilnih sredstev**. Prepoveduje uporabo privzetih nastavitev („vnaprej izbrana polja") za zaračunavanje **dodatnih plači** brez izrecnega soglasja potrošnika. Omejuje tudi **stroške komunikacije po telefonu** s trgovcem v zvezi s sklenjeno pogodbo. V takih primerih potrošnik plača le osnovno ceno telefonskega pogovora.

Več informacij: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm.

Obveznosti glede obveščanja potrošnikov

Obveznosti glede obveščanja potrošnikov so določene v direktivi o nepoštenih poslovnih praksah, direktivi o označevanju cen in direktivi o pravicah potrošnikov.

Trgovci morajo v skladu z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah na splošno potrošnikom zagotoviti **informacije, ki jih ti potrebujejo, da lahko sprejmejo odločitev o poslu ob poznavanju vseh pomembnih dejstev**. Poleg tega mora trgovec, kadar tržna komunikacija vključuje opis proizvoda in njegovo ceno, npr. v oglasu, ob upoštevanju omejitev uporabljenega sredstva za komunikacijo izrecno zagotoviti naslednje informacije:

- glavne značilnosti proizvoda,
- identiteta in naslov trgovca,
- polna cena,
- možnost pravice do odstopa od pogodbe (kadar je primerno),
- plačilni pogoji, pogoji dostave, izpolnitve in obravnavanja pritožb (če ti odstopajo od zahtev poklicne skrbnosti).

V **predpogodbeni fazi transakcije**, npr. ko potrošnik obišče klasično prodajalno ali si ogleduje opis proizvoda v spletni prodajalni, morajo trgovci izpolniti obveznosti glede informacij na podlagi direktive o pravicah potrošnikov. Te obveznosti glede predpogodbenih informacij so celovitejše in vključujejo vse navedene obveznosti glede informacij v skladu z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah. V direktivi o pravicah potrošnikov so na primer navedene podrobne obveznosti glede informacij v zvezi s pravico odstopa od pogodb, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ter glede funkcionalnosti in interoperabilnosti digitalne vsebine.

Trgovci morajo v skladu z direktivo o označevanju cen navesti **prodajno ceno** in **ceno na mersko enoto** proizvodov, ki jih ponujajo potrošnikom, in sicer v fazi prodaje in predpogodbeni fazi. Cilj te direktive je izboljšati obveščenost potrošnikov in olajšati primerjavo cen. Direktiva o označevanju cen določa minimalna pravila, vključuje pa tudi regulativne možnosti za države članice, da odstopajo od njenih zahtev, zlasti možnost, da majhna podjetja izvzamejo iz obveznosti navajanja cene na enoto.

Dodatne obveznosti glede obveščanja potrošnikov so določene v **direktivi o elektronskem poslovanju** in **direktivi o storitvah**. Te obveznosti glede informacij se delno prekrivajo z obveznostmi iz direktive o pravicah potrošnikov in direktive o nepoštenih poslovnih praksah, vendar pa vključujejo tudi več dodatnih elementov (npr. informacije o številki trgovca v trgovskem ali drugem javnem registru, identifikacijsko številko za DDV, zadevna poklicna združenja, ukrepe, ki jih trgovec sprejme, da bi se izognil nasprotjem interesov, in zadevne nadzorne organe).

Poleg tega so številne posebne obveznosti glede informacij določene v **področni zakonodaji EU**, na primer na področju elektronskih komunikacij, potniškega prevoza, energetike, okolja in finančnih storitev za potrošnike.

Direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah

Direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah se uporablja za transakcije med podjetji in potrošniki („B2C"). Potrošnike ščiti pred tipskimi pogodbenimi pogoji (ki niso dogovorjeni posamično), ki bi jih lahko uporabili trgovci in ki v nasprotju z zahtevo dobre vere povzročijo znatno neravnotežje v pogodbenih pravicah in obveznostih strank v škodo potrošnika (**splošna klavzula o (ne)dovoljenosti**). Takšni nedovoljeni pogoji za potrošnika niso zavezujoči, vendar pogodba še vedno obstaja, če je nadaljnji obstoj mogoč brez nedovoljenih pogojev.

Poleg tega morajo biti pisni pogodbeni pogoji v skladu z Direktivo napisani v **jasnem, razumljivem jeziku**. Pogodbene pogoje, katerih pomen ni jasen, je treba razlagati čim bolj ugodno za potrošnika, tisti, ki niso pregledni in potrošnikom ne omogočajo razumevanja njihovih pravic in obveznosti na podlagi pogodbe, pa lahko veljajo za nedovoljene.

Direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah se uporablja v spletnem okolju in zunaj njega ter za vse proizvode, vključno z digitalno vsebino. Vključuje **okvirni in neizčrpen seznam tipskih pogojev**, ki lahko veljajo za nedovoljene.

Je instrument minimalne uskladitve in države članice lahko v svoji nacionalni zakonodaji določijo strožja pravila za varstvo potrošnikov. Številne so to možnost izkoristile na primer z uvedbo „črnih seznamov" nedovoljenih pogojev (pogodbenih pogojev, ki za nedovoljene veljajo v vseh okoliščinah) in/ali „sivih" seznamov pogodbenih pogojev (pogojev, za katere se domneva, da so nedovoljeni, razen če se dokaže nasprotno).

Več informacij: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm.

Direktiva o prodaji potrošniškega blaga in garancijah

Direktiva o prodaji potrošniškega blaga in garancijah se uporablja za transakcije med podjetji in potrošniki („B2C"). Uporablja se za prodajo novih in rabljenih materialnih predmetov in ne glede na prodajni kanal. Določa pravila o skladnosti navedenega blaga s pogodbo. Določa, da je prodajalec odgovoren za neskladnost s pogodbo (napake), ki obstaja ob dobavi blaga in se pokaže v **dveh letih** od dobave (tj. v t. i. **zakonsko določenem garancijskem roku**).

Če se napaka pokaže v prvih **šestih mesecih** po dobavi blaga, mora trgovec dokazati, da ni obstajala ob dobavi (**obrnjeno dokazno breme**).

Kadar je prodajalec odgovoren na podlagi Direktive, ima potrošnik pravico do neodplačnih **sredstev** – na prvi stopnji do popravila ali zamenjave, na drugi stopnji pa do znižanja kupnine ali odstopa od pogodbe, tj. Direktiva določa hierarhijo sredstev. Vključuje tudi pravila za zagotavljanje, da imajo potrošniki korist od morebitnih prosto ponujenih garancij (t. i. tržnih garancij), in sicer so zavezujoča za trgovca, ki jih ponudi.

Države članice lahko v skladu z Direktivo uvedejo obveznost za potrošnike, da morajo napako sporočiti v dveh mesecih od njenega odkritja, zakonsko določeni garancijski rok za rabljeno blago pa lahko skrajšajo na eno leto.

Je direktiva minimalne uskladitve in državam članicam omogoča, da uvedejo strožje ukrepe za varstvo potrošnikov. To možnost je izkoristilo več držav članic, ki so na primer uvedle ugodnejše pogoje za potrošnike glede trajanja zakonsko določenega garancijskega roka ali daljši rok za obrnitev dokaznega bremena.

Komisija je nedavno predlagala, da bi **direktivo o prodaji potrošniškega blaga in garancijah, kar zadeva spletno in drugo prodajo na daljavo** (npr. prodajo po telefonu ali pošti), **nadomestila** nova direktiva, o kateri trenutno tečejo pogajanja sozakonodajalcev EU. Glavne značilnosti novega predloga Komisije za spletno in drugo prodajo na daljavo so:

- popolna uskladitev (tj. ni mogoče uvesti strožjih zahtev za varstvo potrošnikov);
- ohranjanje dveletnega zakonsko določenega garancijskega roka;
- podaljšanje roka za obrnitev dokaznega bremena na dve leti (tj. prodajalec mora v celotnem zakonsko določenem garancijskem roku dokazati, da napaka ob dobavi ni obstajala);
- ohranjanje hierarhije sredstev, tj. na prvi stopnji popravilo ali zamenjava, na drugi stopnji pa znižanje kupnine ali odstop od pogodbe (vračilo stroškov).

Komisija je priznala potrebo po hitrem ukrepanju glede digitalne razsežnosti enotnega trga in se zavezala, da bo sprejela ukrepe za uskladitev pravil o prodaji na daljavo in z osebnim stikom.

Več informacij:

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

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm.

Izvrševanje, vključno z opustitvenimi tožbami

Države članice morajo v skladu z **direktivo o opustitvenih tožbah** kvalificiranim subjektom (organizacijam civilne družbe in/ali javnim organom) omogočiti, da pred sodiščem ali pri upravnem organu vložijo opustitveno tožbo za ustavitev dejanja, ki je v nasprotju z zakonodajo EU o varstvu potrošnikov (kot je navedeno v prilogi k Direktivi in preneseno v nacionalno zakonodajo) in škodi skupnim interesom potrošnikov. V skladu s tem direktiva o opustitvenih tožbah zagotavlja orodje za izvrševanje pravic potrošnikov, ki jih med drugim zagotavljajo direktiva o nepoštenih poslovnih praksah, direktiva o prodaji potrošniškega blaga in garancijah, direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah in direktiva o pravicah potrošnikov. Omogoča tudi uporabo opustitvenih tožb v čezmejnem okviru.

Države članice morajo v skladu z **direktivo o nepoštenih poslovnih praksah** zagotoviti, da so na voljo sredstva za boj proti nepoštenim poslovnim praksam, da se zagotovi spoštovanje njenih določb. Direktiva zlasti zahteva možnost, da lahko osebe ali organizacije sprožijo postopek (tj. pred sodiščem) proti nepošteni praksi ali takšne primere prijavijo upravnemu organu, ki odloča o pritožbah ali sproži ustrezne sodne postopke. Vendar Direktiva navedenih postopkov ne usklajuje.

Države članice morajo v skladu z **direktivo o pravicah potrošnikov** zagotoviti, da obstajajo ustrezna in učinkovita sredstva za zagotavljanje skladnosti s to direktivo. Direktiva zagotavlja posamezna pravna sredstva potrošniku, kadar trgovec krši svoje obveznosti, npr. spletni prodajalec je dolžan kriti stroške vračila blaga na podlagi pravice do odstopa od pogodbe, če potrošnika ni obvestil o njegovi dolžnosti, da krije navedene stroške. Kar zadeva druge kršitve njenih določb, Direktiva ne vključuje posebnih pravil o individualnih pravnih sredstvih.

Države članice morajo v skladu z **direktivo o nedovoljenih pogodbenih pogojih** zagotoviti, da obstajajo sredstva za preprečevanje nadaljnje uporabe nedovoljenih pogodbenih pogojev. Direktiva izrecno zahteva možnost, da lahko osebe ali organizacije sprožijo postopek na sodiščih ali pri pristojnih upravnih organih, da ti odločijo, ali so pogodbeni pogoji nedovoljeni, in uvedejo sredstva za preprečevanje njihove nadaljnje uporabe. Vendar podrobnosti takega ukrepanja Direktiva ne usklajuje. Direktiva o nedovoljenih pogodbenih pogojih prav tako ne vključuje posebnih pravil za postopke individualnih pravnih sredstev, tj. individualnem pravnem sredstvu za individualnega potrošnika. Takšna pravila za postopke so določena v nacionalni zakonodaji.

Več informacij: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm.