

**UNIVERZA V MARIBORU
PRAVNA FAKULTETA**

MARIJANA VERBEK

**HORIZONTALNI PRISTOP K UREDITVI
VARSTVA POTROŠNIKOV V EVROPSKI
UNIJI**

Diplomsko delo

Maribor, 2012

**UNIVERZA V MARIBORU
PRAVNA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

**HORIZONTALNI PRISTOP K UREDITVI
VARSTVA POTROŠNIKOV V EVROPSKI
UNIJI**

**Študent: Marijana Verbek
Številka indeksa: 71163137
Študijski program: UNI-PRAVO
Študijska smer: Poslovno gospodarska smer
Mentor: Dr. Janja Hojnik**

Maribor, november 2012

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem mentorici dr. Janji Hojnik za sprejeto mentorstvo, strokovno pomoč in usmeritve pri izdelavi diplomskega dela.

Posebna zahvala velja staršem, ki so mi omogočili študij. Prav tako se zahvaljujem vsem trem bratom za vse nasvete in spodbudne besede v času študija.

Kazalo

1. UVOD	1
2. PRAVNA UREDITEV VARSTVA POTROŠNIKOV V EVROPSKI UNIJI..	3
2.1. Pravni razvoj varstva potrošnikov v EU	4
2.1.1. Maastrichtska pogodba	4
2.1.2. Amsterdamska pogodba	5
2.1.3. Pogodba iz Nice.....	5
2.1.4. Lizbonska pogodba.....	5
2.2. Koncept varstva potrošnikov v EU	7
2.3. Deset temeljnih načel varstva potrošnikov v EU	8
2.4. Skupni referenčni okvir in varstvo potrošnikov EU	11
2.5. Politika varstva potrošnikov v EU	11
3.PRAVICE POTROŠNIKOV: OD PREDLOGA 2008 DO DIREKTIVE 2011 ...	14
3.1. Od vertikalnega k horizontalnemu pristopu.....	16
3.1.1. Pregled pravnega reda EU o varstvu potrošnikov	16
3.2. Trije temeljni problemi	20
3.3. Od minimalne k maksimalni, popolni harmonizaciji.....	21
3.3.1. Minimalna harmonizacija	21
3.3.2. Popolna harmonizacija	25
3.4. Prehod na popolno harmonizacijo	26
3.5. Mandatorno pravo in harmonizacija	28
4. DIREKTIVA 2011/83/EU EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA O PRAVICAH POTROŠNIKOV.....	29
4.1. Direktiva 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah	29
4.2. Direktiva 1999/44/ES o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij.....	31

4.3.	Direktiva 85/577/EGS za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov	32
4.4.	Direktiva 97/7/ES o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo	33
4.5.	Področje uporabe Direktive 2011/83/EU, opredelitev in obveznosti	34
4.5.1.	Poglavje I: PREDMET, OPREDELITEV POJMOV IN PODROČJE UPORABE	34
4.5.2.	Poglavje II: INFORMACIJE ZA POTROŠNIKE PRI POGODBAH, KI NISO POGODBE, SKLENJENE NA DALJAVO ALI ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV.	36
4.5.3.	Poglavje III: INFORMACIJE ZA POTROŠNIKE IN PRAVICA DO ODPSTOPA ZA POGODBE, SKLENJENE NA DALJAVO, TER POGODBE, SKLENJENE ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV	37
4.5.4.	Poglavje IV: DRUGE PRAVICE POTROŠNIKOV	42
4.5.5.	Poglavje V: SPLOŠNE DOLOČBE	43
4.5.6.	Poglavje VI: končne določbe	43
4.6.	Deset najpomembnejših sprememb, ki se za potrošnike uvajajo z novo direktivo.....	44
5.	PREDSTAVITEV SODNE PRAKSE SODIŠČA EU	48
5.1.	Zadeva Quelle AG proti Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände	50
5.2.	Zadeva Pia Messner proti Firma Stefan Krüger	51
5.3.	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti Invitel Távközlési Zrt	53
5.4.	Eva Martín Martín proti EDP Editores SL	54
6.	SKLEP	56
	VIRI IN LITERATURA	58

POVZETEK

Varstvo potrošnikov v Evropski uniji je področje, ki je v zadnjih nekaj letih predmet številnih razprav. Vedno bolj postaja jasno, da je potrošniški notranji trg še vedno v veliki meri neizkoriščen. Razlogi, zakaj je temu tako, so številni in različni. Med poglavitnimi pa so vsekakor različna nacionalna pravila za varstvo potrošnikov, ki so jih proizvajalci in ponudniki storitev dolžni upoštevati. K odpravi tega problema bo delno pripomogla v letu 2011 sprejeta Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov (direktiva) in tako omogočila lažje delovanje potrošniškega notranjega trga.

V diplomski nalogi obravnavam nov, horizontalni pristop k urejanju varstva potrošnikov v EU. Po dosedanji ureditvi je bila posamezna oziroma specifična problematika s tega področja urejena v ločeni direktivi. Začetek pregleda potrošniškega pravnega reda, v letu 2004, se je pričel obetavno, saj je vključeval kar osem direktiv, kar je nakazovalo na celovito ureditev tega področja. Predlog Direktive o pravicah potrošnikov pa je pokazal, da bo nova direktiva zajela le štiri direktive in da obseg urejanja ne bo tako celovit, kot je bilo sprva predvideno.

Prav tako se z novo direktivo spreminja tudi pristop k harmonizaciji tega področja. Gre za prehod s t.i. minimalne harmonizacije, v okviru katere lahko države članice vprašanja, ki jih ureja direktiva, uredijo tudi strožje, k maksimalni harmonizaciji, kjer odmiki niso dovoljeni. Minimalna harmonizacija je povzročila razdrobljenost notranjega trga na 27 različnih ureditev, kar povzroča težave tako potrošnikom, kot tudi proizvajalcem in prodajalcem. Z maksimalno harmonizacijo naj bi bila ta razdrobljenost odpravljena.

Ključne besede: varstvo potrošnikov v EU, horizontalni pristop, minimalna harmonizacija, maksimalna harmonizacija, Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov.

ABSTRACT

Consumer protection in the EU is an area which has been a subject of many discussions in recent years. It is becoming increasingly clear that the consumer internal market is still largely untapped. The reasons for that are many and varied. One of the main reasons is definitely a set of different national consumer protection rules which manufacturers and service providers are obliged (required) to comply. Directive 2011/83/EU on consumer rights adopted in 2011 will partly help to remedy this problem and thus allow easier operation of the internal consumer market.

The thesis deals with new, horizontal approach to the regulation of consumer protection in the EU. According to the current regime the individual or specific problems in this area were regulated in separate directive. Initiation of a review of the consumer acquis in 2004 started promisingly, as it comprised eight directives, which indicated an overall regulation of this area. Proposal for a directive on consumer rights has shown that the new directive will encompass only four directives and that the range of regulations will not be as comprehensive as it was initially intended.

Also, the new directive amends the approach of harmonization in this area. It is a transition from the so-called minimum harmonization, under which Member States may regulate the issues covered by the Directive more strictly, to the maximum harmonization where derogations are not allowed. Minimum harmonization has resulted in fragmentation of the internal market into 27 different regulations, which causes problems for consumers on the one hand, as well as producers and sellers on the other hand. With the maximum harmonization the fragmentation would be eliminated.

Key words: consumer protection in EU, horizontal approach, minimum harmonization, maximum harmonization, Directive 2011/83/EU on consumer rights.

1. UVOD

Vsakdo izmed nas dnevno odigra vlogo potrošnika kot kupec najrazličnejših izdelkov v trgovini, pri plačilu položnic na pošti, banki ali preko e-bančništva, pri rezervaciji počitniškega oddiha, nakupu avtomobila, pri plačilu pleskarja. Situacij je nešteto, z vstopom Slovenije v Evropsko unijo¹ pa se je prostor, kjer igramo to vlogo še povečal na 26 drugih evropskih držav in bo s pridružitvijo vsake nove države članice še večji. Pričakovali bi, da se bodo potrošniki ob iskanju izdelkov in ponudnikov storitev v večjem obsegu obračali na trge izven meja svojih matičnih držav, vendar številne raziskave kažejo, da temu žal ni tako. Razvoj sodobne tehnologije, predvsem internet, omogoča še lažji dostop do izdelkov na tujih trgih. Tudi te možnosti, kot ji pravijo nekateri »nakupovanje iz naslonjača«, se poslužuje le majhen odstotek državljanov EU. Potrošniki s tem škodujejo v največji meri sebi, česar pa se mnogokrat niti ne zavedajo. Tako ostaja »potrošniški« notranji trg v veliki meri neizkoriščen. Pri tem se nam avtomatično zastavi vprašanje, zakaj je temu tako. Odgovori se največkrat nanašajo na to, da potrošniške pravice v drugih državah članicah niso takšne kot doma, da se jih težje uveljavlja ipd. Takšni in podobni odgovori kažejo na to, da potrošniki pravzaprav ne poznajo svojih pravic, ki jim grede kot državljanom EU.

To področje je v EU urejeno s številnimi direktivami, kar je dodaten razlog, da potrošniki svojih pravic ne poznajo. Ta problem bo vsaj delno poskušala odpraviti v letu 2011 sprejeta Direktiva o pravicah potrošnikov², ki ureja problematiko, do sedaj urejeno v štirih direktivah. Nova ureditev naj bi bila spodbudna tako za potrošnike na eni strani kot tudi za podjetja in ponudnike storitev na drugi. Direktiva o pravicah potrošnikov naj bi tako prispevala k okrepitvi zaupanja državljanov EU v čezmejne nakupe.

V diplomski nalogi preučujem nov horizontalni pristop k ureditvi varstva potrošnikov v EU. Osrednji del diplomskega dela je razdeljen na teoretičen in praktičen del. Teoretičen del je predstavljen v štirih poglavjih, ki tvorijo večino. Praktičen del je predstavljen v zadnjem, petem poglavju s predstavitvijo sodne prakse Sodišča EU.

¹ V nadaljevanju EU.

² Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011, o pravicah potrošnikov. UL L 304, str. 64-88. V nadaljevanju Direktiva 2011/83/EU.

Najprej predstavim pravno ureditev varstva potrošnikov v EU. Tukaj skozi sprejete pogodbe EU prikažem kako je potekal pravni razvoj tega področja. Nato nadaljujem s predstavitvijo koncepta, na katerem temelji varstvo potrošnikov EU, in sicer gre za model, kjer je potrošnik obravnavan kot ekonomski faktor. Temu sledi predstavitev desetih temeljnih načel varstva potrošnikov EU, ki jih morajo kot najnižjo obliko varstva, države članice zagotoviti potrošnikom. Nato predstavim Skupni referenčni okvir in njegovo povezavo z varstvom potrošnikov v EU. Kot zadnje v tem poglavju obravnavam potrošniško politiko EU. V tretjem poglavju najprej prikažem, kako je potekal postopek, od sprejetja predloga v letu 2008, do končnega besedila Direktive 2011/83/EU, sprejetega v letu 2011. Nato predstavim prehod od vertikalnega k horizontalnemu pristopu. Temu sledi predstavitev temeljnih značilnosti minimalne in popolne harmonizacije ter predstavitev prehoda od prve k drugi. Kot zadnje v tem poglavju pa obravnavam mandatorno pravo v povezavi s harmonizacijo. Diplomaska naloga temelji na Direktivi 2011/83/EU, s katero je bil predviden horizontalni pristop k ureditvi varstva potrošnikov v EU. Ta direktiva vključuje štiri direktive s področja varstva potrošnikov EU, tako da v četrtem poglavju na kratko predstavim vsako izmed teh direktiv in spremembe, ki so nastale z novo ureditvijo. Prav tako v tem poglavju podrobneje predstavim Direktivo 2011/83/EU po posameznih poglavjih in členih. Nadalje izpostavim deset najpomembnejših sprememb, ki jih uvaja Direktiva 2011/83/EU. V zadnjem, petem poglavju zaključim s predstavitvijo pomena Sodišča EU pri razlagi določb direktiv. Rok za implementacijo nove direktive je 13. december 2013, tako da sodne prakse, ki bi temeljila na tej direktivi še ni. Zato predstavimo po en praktični primer za vsako izmed direktiv, ki so z novo razveljavljene oziroma spremenjene.

2. PRAVNA UREDITEV VARSTVA POTROŠNIKOV V EVROPSKI UNIJI

Varstvo potrošnikov v EU je področje, za katero lahko rečemo, da je relativno mlado. Vedeti moramo, da se je sama ideja varstva potrošnikov rodila šele v 60. in 70. letih 20. stoletja, v Združenih državah Amerike, kjer jo je pričel oznanjati predsednik J. F. Kennedy³ in pozneje R. Reagan, od tam pa se je razširila po vsem svetu.⁴

Varstvo potrošnikov ne sodi med prvotne cilje nastanka Evropske skupnosti⁵, zlasti tudi ne Evropske gospodarske skupnosti⁶. EGS, ki je bila ustanovljena z Rimsko pogodbo v letu 1957 in je začela 1. januarja 1958, je bila namenjena uresničevanju interesov aktivnih udeležencev gospodarskega prometa - proizvajalcem in trgovcem, skratka podjetnikom.⁷ Vendar se je na ravni EU zelo hitro pokazala potreba po varstvu in večji uveljavitvi interesov potrošnikov kot partnerjev v prostem (enotnem) gospodarskem sistemu.⁸ Leta 1989 je s spremembami Pogodbe o takratni EGS, ki jih je uvedel Enotni evropski akt, del tako imenovanih novih politik postalo tudi varstvo potrošnikov.⁹

Potrošnik je bil torej dolga leta ekonomske integracije pod okriljem EGS bolj pasivni spremljevalec ekonomskega povezovanja. To ne pomeni, da se o varstvu potrošnikov ni razmišljalo, vendar pa so akti, ki so bili sprejeti pred koncem 80. let, večinoma tako imenovano mehko pravo¹⁰ (predvsem resolucije). Zavezujoči predpisi so se pričeli sprejemati po letu 1985. Potrošnik je sicer imel koristi od ekonomskega povezovanja držav takratne EGS, vendar so bile te koristi posledica ukrepov, ki so primarno težili h gradnji notranjega trga in zagotavljanju svobodne konkurence. Tudi pod vplivom politike do varstva potrošnikov iz ZDA je ES razvijala idejo, da je na koncu vsake

³ 15. marca 1962 (15. marec je svetovni dan potrošnikov) je Kennedy v ameriškem kongresu spregovoril o potrošnikih in njihovih pravicah. Znan je njegov citat: »Potrošniki smo največja ekonomska skupina, a hkrati skupina, katere glas se najmanj sliši«. Glej Kutin Breda, 15. marec svetovni dan potrošnikov: »Naš denar, naše pravice«, 2012.

⁴ Drobnič Ulrich, Varstvo potrošnikov in harmonizacija prava Evropske skupnosti; iz nemščine prevedel Damjan Možina, Podjetje in delo, 2002, št. 6, str. 1021.

⁵ V nadaljevanju ES.

⁶ V nadaljevanju EGS.

⁷ Ulrich, 2002, str. 1021.

⁸ Pernek Franc, Organiziranost potrošnikov v Evropski skupnosti, Podjetje in delo, 1992, št. 3, str. 246.

⁹ Knez Rajko, Varstvo potrošnikov v Evropski uniji, Revizor, letnik 15, št. 6 (junij 2004), str. 88.

¹⁰ Ang. »Soft law«, ki označuje obliko pravnega akta, ki pa pravno ne zavezuje. Prim. Škrk Alenka, Harmonizacija evropskega pogodbenega prava, Pravna praksa, 2006, št. 36, str. 6.

proizvodnje, storitev in trgovine potrošnik, posameznik pa je v tem pogledu pomemben segment notranjega trga.¹¹

Varstvo potrošnikov v EU sodi med področja, kjer so aktivni tako EU, države članice, podjetja kot tudi posamezni potrošniki. Nedvomno gre za področje, ki vpliva na vsakodnevno življenje vsakega izmed nas.¹²

Namen pravnega urejanja teh področij je tako varstvo potrošnikov kot tudi varstvo prodajalcev oziroma ponudnikov. Varstvo obeh kategorij mora biti v pravu EU uravnoteženo. Res je, da je potrošnik šibkejša stranka in ga je treba varovati bolj, vendar pa tudi to varstvo ni absolutno.¹³

2.1. Pravni razvoj varstva potrošnikov v EU

V nadaljevanju je skozi sprejete pogodbe na ravni EU prikazan pravni razvoj varstva potrošnikov v EU.

2.1.1. Maastrichtska pogodba

Šele z Maastrichtsko pogodbo iz leta 1992, ki je začela veljati 1. novembra 1993, so bili v Rimsko pogodbo o EGS¹⁴ vneseni predpisi o varstvu potrošnikov. Temeljno normo je vseboval člen 3 PES, ki je v dvajsetih odstavkih našteval temeljne cilje ES. Na predzadnjem mestu¹⁵ je zahteval, da mora ES »prispevati« k izboljšanju varstva potrošnikov. V členu 129 a PES je bilo razloženo, da naj bo »prispevek« ES usmerjen k doseganju visoke ravni varstva potrošnikov, tretji odstavek pa je še dodajal, da dejavnost ES v ničemer ne ovira posameznih držav članic, da uvedejo ali obdržijo

¹¹ Knez, 2004, str. 88.

¹² Trstenjak Verica, Potrošnik in prodajalec-koga bolj ščiti evropsko pravo?, Pravna praksa, 2009, št. 11, str. 7.

¹³ Trstenjak Verica, Sklepanje pogodb po internetu v sodni praksi Sodišča EU – od pristojnosti do odgovornosti, Podjetje in delo, 2010, št. 7, str. 1126.

¹⁴ Od tedaj naprej Pogodba o Evropski skupnosti, skrajšano PES.

¹⁵ Pod s.

strožje varstvene ukrepe. Ti ukrepi morajo biti v skladu s Pogodbo¹⁶, treba pa jih je sporočiti Komisiji.¹⁷

2.1.2. Amsterdamska pogodba

Po Amsterdamski pogodbi iz leta 1997 sta oba, zgoraj omenjena člena, ostala v glavnem nespremenjena : člen 3 s PES je postal člen 3 t PES, tako kot prej, je ostal naštet na predzadnjem mestu politik ES. Vsebina člena 129 a PES je bila dobesedno ponovljena v prvem in petem odstavku člena 153 PES, kot konkretizacija ciljev varstva potrošnikov pa so med drugim bili naštet: pravica potrošnika do informacij, izobraževanja ter ustanavljanja združenj za varstvo njihovih interesov. V drugem odstavku je bilo dodano še eno pomembno pravilo, po katerem je potrebno tudi pri določanju in izvajanju drugih politik ES upoštevati zahteve varstva potrošnikov.¹⁸

2.1.3. Pogodba iz Nice

Pogodba iz Nice iz leta 2003 za varstvo potrošnikov ni prinesla nobenih sprememb.

2.1.4. Lizbonska pogodba

Sedaj veljavna Lizbonska pogodba iz leta 2009 omenja varstvo potrošnikov v štirih členih Pogodbe o delovanju Evropske unije.¹⁹ Lizbonska pogodba razjasni porazdelitev pristojnosti med EU in državami članicami. Odgovarja na vprašanje, kdo je za kaj odgovoren. To je odločilen element pri demokratizaciji EU, saj krepi odgovornosti na različnih ravneh pristojnosti.²⁰ PDEU zahteva visoko raven varstva potrošnikov. S tem ciljem narekuje sprejemanje zakonodaje, ki varuje potrošnikovo zdravje, varnost in njihov ekonomski interes.²¹

¹⁶ Takrat PES.

¹⁷ Ščap, 2006, str. 97.

¹⁸ Drobnič, 2002, str. 1021-1024.

¹⁹ V nadaljevanju PDEU.

²⁰ Fondation Robert Schumann, Lizbonska pogodba, 10 razumljivih povzetkov, slovenski prevod: inštitut za trajnostni razvoj, Ljubljana, 2008.

²¹ Knez Rajko, Kdo po slovenskih pravilih in pravilih EU odgovarja potrošniku za napake prodanega blaga, Gospodarski subjekti na trgu na pragu Evropske unije, Inštitut za gospodarsko pravo, Maribor, 2003, str. 159.

Druga točka člena 4 PDEU določa, da za varstvo potrošnikov velja deljena pristojnost²² med EU in državami članicami. Ta pristojnost pomeni, da države članice izvajajo svoje pristojnosti, če jih ne izvaja EU.

Naslednja pomembna določba, ki zajema področje varstva potrošnikov, je člen 12 PDEU. Ta določa, da se pri opredeljevanju in izvajanju drugih politik in dejavnosti EU upoštevajo zahteve varstva potrošnikov.

Tretja točka člena 114 PDEU določa, da ima Komisija v svojih predlogih iz prvega odstavka, ki zadevajo zdravje, varnost, varstvo okolja in varstvo potrošnikov, za izhodišče visoko raven varstva, pri čemer zlasti upošteva nova dognanja na podlagi znanstvenih dejstev. V okviru svojih pristojnosti si tudi Evropski parlament in Svet prizadevata za doseganje tega cilja.

Osrednja določba varstva potrošnikov v PDEU je vsebovana v četrtem delu pod naslovom XV »*Varstvo potrošnikov*« in sicer v členu 169, ki določa:

1. Zato da bi podprli interese potrošnikov in zagotovili visoko raven varstva potrošnikov, Unija prispeva k varovanju zdravja, varnosti in ekonomskih interesov potrošnikov, pa tudi k spodbujanju njihove pravice do obveščenosti, izobraževanja in samoorganiziranja za zaščito njihovih interesov.
2. Unija prispeva k doseganju ciljev iz odstavka 1 z:
 - (a) Ukrepi, sprejetimi v skladu s členom 114 v okviru uresničevanja notranjega trga;
 - (b) Ukrepi za podporo, dopolnitev in nadzor politike držav članic.
3. Evropski parlament in Svet po rednem zakonodajnem postopku in po posvetovanju z Ekonomsko-socialnim odborom sprejmeta ukrepe iz odstavka 2(b).
4. Ukrepi, sprejeti v skladu z odstavkom 3, državam članicam ne preprečujejo ohranjanja ali uvedbe strožjih zaščitnih ukrepov. Takšni ukrepi morajo biti združljivi s pogodbama. O njih se uradno obvesti Komisija.

Pravila PDEU o varstvu potrošnikov so zelo natančna. Neposredno so namenjena dvigovanju ravni varstva potrošnikov v državah članicah, posredno pa so pomembna za

²² Zraven deljene pristojnosti poznamo še izključne pristojnosti EU, podporne pristojnosti EU in izključne pristojnosti držav članic.

konkurenco, saj neenotna zakonodaja držav članic ne omogoča enakopravne konkurence ponudnikov na različnih trgih.²³

2.2. Koncept varstva potrošnikov v EU

Ureditev v EU je najbližja modelu²⁴, v katerem se potrošnik obravnava kot ekonomski faktor. Ta model je poimenovan tudi kot informacijski model, zanj pa je značilno, da se potrošnik obravnava kot ekonomski akter in da se ga postavlja precej ob bok preostalim ekonomskim akterjem, vključno s proizvajalci, trgovci, delavci. Vendar ti zaradi varstva potrošnikov ne smejo biti nesorazmerno obremenjeni. Težave, na katere naletijo potrošniki, se obravnavajo kot »napaka na trgu« in ne kot pomanjkanje političnih pravic. Ta model zato teži k vsem potrebnim informacijam, ki jih mora imeti potrošnik, da se lahko pravilno odloči, ko nastopa na trgu. Temeljno načelo, na katerem temelji ta model, je *caveat emptor*, kar pomeni, da naj se kupec zaveda dolžnosti in odgovornosti.²⁵

Argumenti, ki potrjujejo stališče, da varstvo potrošnikov v EU temeljni na modelu potrošnika kot ekonomskega akterja, so:

1. Direktive v preambulah ponavljajo, da se varstvo potrošnikov zagotavlja za gradnjo notranjega trga, kar kaže na ekonomski pristop področja.
2. Direktive vsebujejo načelo sorazmernosti pravic potrošnika. Tega moramo razumeti tako, da pravice potrošnika ne smejo pretirano omejevati trgovine na notranjem trgu. Dati čezmerne pravice potrošniku, bi lahko pomenilo tudi nesorazmerno obremenitev trgovcev in proizvajalcev. Potrošnik zato ne sme biti preveč varovan. Tako evropski koncept varstva potrošnikov ne odstopa od temeljnih nalog in obveznosti potrošnika, ki se kaže tudi v tem, da mora pregledati blago in notificirati napako.

²³ Juhart Miha, Konkurenčno pravo EU: Pravna ureditev potrošnikov v kontekstu konkurenčnega prava Skupnosti, Podjetje in delo, 2001, št. 6, str. 1221.

²⁴ V teoriji obstajajo trije različni koncepti varstva potrošnikov, ki so osnova za vsako razpravo v vsaki državi, ki pri tem oblikuje svoj pristop: a. potrošnik kot državljani, ki ima različna pravila za uresničevanje svojih pravic, b. potrošnik kot posebna interesna skupina, c. potrošnik kot ekonomski faktor. Več o tem glej Trstenjak Verica, Knez Rajko, Možina Damjan, Evropsko pravo varstva potrošnikov = European Consumer Protection Law, GV Založba, Ljubljana, 2005.

²⁵ Trstenjak, Knez, Možina, 2005, str. 28-29.

3. Sodišče EU je neomajno v svojem stališču, ko presoja ukrepe držav članic, ki varujejo potrošnika, da se varstvo potrošnika ne sme široko razlagati.
4. Tudi teorija meni, da je prevladujoč image potrošnika v EU dobro obveščen potrošnik, ki se mora odločati na lastno odgovornost.²⁶

2.3. Deset temeljnih načel varstva potrošnikov v EU

Načela opisujejo najnižjo raven varstva, ki jo morajo v skladu z zakonodajo EU potrošnikom nuditi vse države članice EU.²⁷

1. Kupite, kar želite, kjer želite

Potrošniki lahko nakupujejo na celotnem območju EU brez omejitev, tako v klasičnih trgovinah, po pošti, telefonu ali spletu.²⁸

2. Če ne deluje pošljite nazaj

V Direktivi 1999/44/ES o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij²⁹ (v nadaljevanju Direktiva 1999/44/ES) je določeno, da se lahko izdelek, ki ga potrošniki kupijo in ni enakega videza ali ne deluje tako, kot je bilo oglaševano, oziroma ni v skladu z dogovorom, ki ga potrošniki ob nakupu sklenejo s prodajalcem:

- zamenjajo brez dodatnih stroškov;
- zahtevajo, da jim povrnejo kupnino, če se izdelek ne zamenja v sprejemljivem roku;
- zahtevajo sorazmerno znižanje cene.³⁰

3. Visoki varnostni standardi za živila in druge izdelke široke porabe

Noben sistem ureditve potrošnikom ne more zagotoviti ničelnega tveganja oziroma 100-odstotne varnosti, vendar pa imajo države članice EU med najvišjimi

²⁶ Ibidem.

²⁷ Splošna načela kupovanja v EU, 2008.

²⁸ Ščap Dušan, Pravno varstvo potrošnikov v luči evropskega prava, magistrsko delo, Kranj (D. Ščap), 2006, str. 41.

²⁹ Direktiva 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. maja 1999 o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij, UL L 171, 7.7.1999, str. 12–16.

³⁰ Splošna načela kupovanja v EU, 2008.

varnostnimi standardi na svetu. V namene oblikovanja visokih standardov varnosti živil je bila v EU izoblikovana celovita strategija na področju varnosti hrane.³¹

4. Vedite, kaj jeste

Zakonodaja EU zahteva natančno označevanje sestavin, ki so v živilih. V primeru, da živilo vsebuje sestavine, ki lahko pogostokrat povzročijo alergično reakcijo mora biti to še posebej označeno. Za potrošnika je pomembno prebrati informacije na embalaži. Zakonodaja EU potrošnikom omogoča, da ve, če je hrana gensko spremenjena ali pa vsebuje genske sestavine. Zato mora biti tudi označena z oznako gensko spremenjena.³²

5. Pogodbe morajo biti poštene do potrošnikov

Direktiva Sveta 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah³³ (v nadaljevanju Direktiva 93/13/EGS) določa, da pogoji, o katerih se potrošnik kot stranka s prodajalcem ni dogovoril v pogodbi, veljajo za nedovoljene, če mu lahko takšni pogoji kot potrošniku povzročijo škodo ali neravnotežje v pogodbenih pravicah in obveznostih med njim in podjetjem. S to direktivo se prav tako preprečuje, da bi bili potrošniki oškodovani v primerih, ko jim podjetje ponudi vnaprej sestavljeno pogodbo, ki jo morajo le še podpisati.³⁴

6. Včasih si potrošniki lahko premislijo

Potrošniki s prodajalci pogosto sklepajo pogodbe na daljavo. Kljub temu, da je takšna pogodba sklenjena zunaj poslovnih prostorov, pa imajo kot potrošniki številne garancije, ki jih lahko uveljavljajo na podlagi Direktive 97/7/ES o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo³⁵ (v nadaljevanju Direktiva 97/7/ES) ter Direktive 85/577/EGS za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov³⁶ (v nadaljevanju Direktiva 85/577/EGS).³⁷

³¹ Ibidem.

³² Ščap, 2006, str 42.

³³ Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah, UL L 95, 21.4.1993, str. 29–34.

³⁴ Splošna načela kupovanja v EU, 2008.

³⁵ Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo, UL L 144, 4.6.1997, str. 19-27.

³⁶ Direktiva Sveta 85/577/EGS z dne 20. decembra 1985 za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, UL L 372, 31.12.1985, str. 31-33.

³⁷ Splošna načela kupovanja v EU, 2008.

7. Lažja primerjava cen

Za pregledno delovanje trga, pravilno informiranje potrošnikov ter zdravo konkurenco med podjetji in proizvodi Direktiva 98/6/ES o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov³⁸ ureja označevanje prodajnih cen in cen na mersko enoto proizvodov, ki jih trgovci ponujajo potrošnikom. Trgovci morajo svoje izdelke označiti s končno prodajno ceno, v katero je že vračunan davek na dodano vrednost (DDV). Cene izdelkov in storitev morajo biti označene nedvoumno, enostavno, prepoznavno, jasno, čitljivo in za potrošnika na vidnem in dosegljivem mestu. Kot kupci morajo potrošniki razbrati ceno izdelka, ne da bi potrebovali pomoč prodajalca ali koga drugega.³⁹

8. Potrošnikov se ne sme zavajati

Oglaševanje, katerega namen je zavajanje ali prevara potrošnikov, je po zakonodaji EU prepovedano. Zavajajoče oglaševanje lahko namreč povzroči, da potrošniki pri nakupu blaga ali druge lastnine ali pri uporabi storitve sprejmejo zase škodljivo odločitev.⁴⁰

9. Varstvo med počitnicami

Direktiva 90/314/EGS o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih organizatorjem potovanj in počitnic⁴¹ nalaga številne obveznosti, s katerimi želi EU zaščititi potrošnika. Če organizator potovanja skuša zvišati ceno počitnic ali spremeniti počitniški kraj brez privolitve potrošnika, mu zakonodaja EU dovoljuje, da svojo rezervacijo prekliče.⁴²

10. Učinkovita odškodnina v čezmejnih sporih

V kolikor se rešitve v čezmejnem potrošniškem sporu ne najdejo pri nacionalnih potrošniških organizacijah, jim lahko pomaga Evropska mreža potrošniških centrov. Evropska mreža potrošniških centrov je mreža potrošniških centrov po državah članicah EU. Ti centri svetujejo potrošnikom o njihovih pravicah, ko nakupujejo prek meja, in jim pomagajo poiskati pravno varstvo, če so v sporu s trgovcem v drugi državi EU.⁴³

³⁸ Direktiva 98/6/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 1998 o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov, UL L 80, 18.3.1998, str. 27-31.

³⁹ Splošna načela kupovanja v EU, 2008.

⁴⁰ Ibidem.

⁴¹ Direktiva Sveta z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih, UL L 158, 23.6.1990, str. 59-64.

⁴² Splošna načela kupovanja v EU, 2008.

⁴³ Ibidem.

2.4. Skupni referenčni okvir in varstvo potrošnikov EU

Skupni referenčni okvir⁴⁴ na področju evropskega pogodbenega prava naj bi bil nezavezujoč sklop temeljnih načel, opredelitev in vzorčnih pravil, ki naj ga uporabita zakonodajalca na ravni EU za zagotovitev večje skladnosti in kakovosti v zakonodajnem postopku.⁴⁵

Možina pojasnjuje, da naj bi šlo za opcijski instrument, s katerim je mišljen niz pravil pogodbenega prava, ki bi ga pogodbene stranke lahko izbrale kot merodajnega za svoje razmerje. Ta niz pravil ne bi nadomestil nacionalnih pravnih redov, ampak bi obstajal poleg njih, strankam na izbiro. Da lahko takšen pristop dobro deluje, kažejo primeri iz prava intelektualne lastnine⁴⁶ in prava gospodarskih družb⁴⁷. Opcijski instrument bi obstajal kot nekakšen 28. pravni red (ob 27 državah članicah). Mehanizem spominja na Dunajsko konvencijo o mednarodni prodaji blaga, vendar s pomembno razliko: konvencija v pogodbah med strankami iz držav podpisnic (in pod drugimi pogoji) velja, če je stranke ne izključijo.⁴⁸ Takšna veljavnost opcijskega instrumenta pa bi pomenila stopnjo unifikacije, ki za zdaj ni niti dosegljiva, niti zaželeno. Rešitev, po kateri morajo stranke opcijski instrument izbrati oziroma vključiti v svojo pogodbo⁴⁹, je skladnejša s pogodbeno avtonomijo. Pristop, ki ga je Komisija ubrala z Direktivo 2011/83/EU, se sam po sebi ne izključuje z SRO, temveč se oba pristopa lahko dopolnjujeta. Vendar zgolj nezavezujoča »škatla za orodje« s svojim neformalnim vplivom ne bi dosegla ravni harmonizacije, potrebne za učinkovito delovanje Direktive 2011/83/EU.⁵⁰

2.5. Politika varstva potrošnikov v EU

Za politiko varstva potrošnikov je značilna izrazita kompleksnost in interdisciplinarnost, saj posega v vsa ključna področja življenja. Pravzaprav stoji na stičišču različnih politik:

⁴⁴ V nadaljevanju SRO.

⁴⁵ Sklep Komisije z dne 26. aprila 2010 o ustanovitvi strokovne skupine za skupni referenčni okvir na področju evropskega pogodbenega prava, 2010/233/EU.

⁴⁶ Uredba o znamki Skupnosti.

⁴⁷ Societas Europaea, Evropsko gospodarsko interesno združenje itn. Glej Možina Damjan, Evropsko pogodbeno pravo, škatle za orodje in modri gumbi, Podjetje in delo, 2008, št. 8, str. 1695.

⁴⁸ Opt-out.

⁴⁹ Opt-in.

⁵⁰ Možina, 2008, str. 1695.

gospodarske, prehranske, okoljske, kmetijske, izobraževalne, stanovanjske in zdravstvene politike.⁵¹

Vedno bolj se približuje področju človekovih pravic in zaseda pomembno mesto na področju sodobnih informacijskih tehnologij. Najtesneje pa je potrošniška politika povezana z varstvom konkurence, saj sta varstvo potrošnikov in varstvo konkurence kot dve plati istega kovanca, ki se imenuje gospodarska politika. Kot značilnost gospodarske politike potrošniško pravo varuje v prvi vrsti potrošnika, konkurenčno pravo pa konkurenco, hkrati pa delujeta enakovredno v interesu potrošnikov in družbe. Cilj tako ene kot druge politike je ustvarjanje pogojev za učinkovito delovanje odprtih in transparentnih trgov, vse to za končno dobrobit potrošnika. Konkurenca ima vlogo uravnavanja ponudbe in povpraševanja, količine in kakovosti, ponudniki pa prevzemajo odgovornost za varnost proizvodov na trgu.⁵²

Politika varstva potrošnikov, na drugi strani, je skup ukrepov, s katerim želijo država in drugi nosilci gospodarske politike krepiti položaj potrošnikov v družbi in na trgu blaga in storitev. Potrošnik velja namreč nasproti ponudnikom blaga in storitev za šibkejšega udeleženca na trgu. Ker je politika varstva potrošnikov del gospodarske politike, je njen razvoj tesno povezan z gospodarsko razvitostjo države. Varstvo potrošnikov je pomembna kategorija ekonomske politike za krepitev konkurenčnosti gospodarstva in varovanja ekonomskih interesov potrošnikov, raven varstva potrošnikov je pomemben kazalec razvoja družbe, učinkovito varstvo potrošnika pa temeljna civilizacijska vrednota.⁵³

Potrošniška politika se nanaša na vsa potrošniško relevantna vprašanja, prav tako pa se nanaša tudi na spodbujanje posredovanja potrošniških informacij, izobraževanja potrošnikov in na zahteve po potrošniških združevanjih. Politika varstva potrošnikov je tudi pomemben del politike uresničevanja skupnega evropskega trga, tako z vidika večje gospodarske učinkovitosti, kot tudi z vidika zagotavljanja blagostanja državljanov EU. Skupna politika EU za varstvo potrošnikov in uporabnikov blaga in storitev je pomembna za pravilno ravnovesje v delovanju notranjega trga. Cilj potrošniške politike

⁵¹ Ščap Dušan, Varstvo potrošnikov v Evropski uniji, Dignitas, 2006, št. 31/32, str. 101.

⁵² Resolucija o nacionalnem programu varstva potrošnikov 2006-2010, Uradni list RS, št. 114/2005 z dne 19.12.2005.

⁵³ Ibidem.

je zagotoviti, da imajo potrošniki v EU največjo korist od vzpostavitve notranjega trga in da v njem igrajo dejavno vlogo. Notranji trg mora potrošnikom zagotoviti najvišjo stopnjo blaginje in jim dati možnost proste izbire blaga in storitev, ki so najboljše kakovosti ter po najustreznejši ceni, ne glede na njihov izvor ali državljanstvo dobavitelja.⁵⁴

Medtem ko notranji trg⁵⁵ v mnogih vidikih polno živi, mora potrošniška politika svoj polni potencial še doseči. Kljub temu, da so kot skupna moč, potrošniki v bistvu življenjska sila evropskega gospodarstva, saj njihova skupna potrošnja predstavlja 58 odstotkov evropskega bruto domačega proizvoda. Vzemimo za primer revolucijo elektronske trgovine. Medtem ko je tu tehnoloških sredstev vse več, obnašanje podjetij in potrošnikov daleč zaostaja za potenciali; bodisi zaradi ovir na trgu bodisi zaradi pomanjkanja zaupanja v čezmejno nakupovanje.⁵⁶

⁵⁴ Ščap, 2006, str. 101-102.

⁵⁵ Drugi odstavek člena 26 PDEU opredeljuje notranji trg kot območje brez notranjih meja, na katerem je v skladu z določbami Pogodb zagotovljen prost pretok blaga, oseb, storitev in kapitala.

⁵⁶ Lampič Darjan, Kuret Tina, Štraus Ksenija, Antonijevič Sanja, Zotlar Mlakar Anita, Cafuta Darija, Osonkar Borut, Kmetec Matevž, Vrbanič Miran, Osveščen potrošnik, evropski potrošnik, Zavod PIP, Maribor, februar, 2010.

3. PRAVICE POTROŠNIKOV: OD PREDLOGA 2008 DO DIREKTIVE 2011

Pregled potrošniškega pravnega reda, ki ga je opravila Komisija, se je osredotočil na osem⁵⁷ direktiv znotraj mozaika. To je bil ambiciozen načrt, ki bi lahko, če bi bil deležen celovite reforme, storil bistveno več, da bi nadaljeval iskanje velike »skladnosti«. V oktobru 2008 je Komisija sprejela predlog za Direktivo o pravicah potrošnikov. Ta bi zamenjala Direktive 85/577/EGS, 97/7/ES, 93/13/EGS in 99/44/ES s horizontalnim instrumentom, ki bi, združeval štiri ločene režime v enem in bi odstranil nekatere notranje nedoslednosti. To bi pripomoglo odpravi prvih pomislekov Komisije: počistilo bi pravni red, s tem ko bi skupaj stkalo štiri delčke mozaika. Predlog, tako je bilo rečeno, je zasledoval polno ciljno harmonizacijo. To je pomenilo, da se osredotoča na probleme, ki so bili vzrok najbolj resnih ovir, ki so zavirala delovanje notranjega trga. K odpravi teh ovir naj bi pripomogel model popolne harmonizacije, ki bi izključil bolj stroga nacionalna pravila. Nič novega ni v ideji, da ima harmonizacija cilj - vedno se mora določiti, kaj je materialni obseg ukrepa, da se samo znotraj tega področja opravijo uskladitve, ki padejo na države članice. Spajanje pomirjujoče omejenega pojma »ciljanja« z maksimalnim modelom harmonizacije, je namenjeno za pomiritev bojzani, da EU razveljavlja široka področja nacionalnih pogodbenih zakonodaj. To je v skladu z drugo izmed glavnih skrbi pregleda Komisije: naklonjenost, da se poveča skladnost, s prehodom od najnižjih do najvišjih pravil. Tretja skrb Komisije, izboljšanje enotne razlage ukrepov EU, bi bila zlahka odpravljena z vzpostavitvijo povezave med SRO⁵⁸ in predlagano Direktivo 2011/83/EU. Vendar se to ni zgodilo, in povezave - ki bi lahko bile povsem mogoče in izvedljive, čeprav se določenim trenjem ne bi bilo mogoče ogniti - so ostale neuresničene. Če bi bila sprejeta predlagana direktiva v različici iz leta 2008, bi drzno zamahnila čez ureditev nepoštenih pogojev, zaščite prodaje

⁵⁷ Direktivo 85/577 o varstvu potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, Direktivo 90/314 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih, Direktivo 93/13 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah, Direktivo 94/47 o varstvu potrošnikov v zvezi z nekaterimi vidiki pogodb o nakupu pravice do uporabe nepremičnin na podlagi časovnega zakupa, Direktivo 97/7 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo, Direktivo 98/6 o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov, Direktivo 98/27 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov in Direktivo 99/44 o določenih vidikih prodaje blaga za široko potrošnjo in s tem povezanih garancijah.

⁵⁸ SRO je kratica Skupnega referenčnega okvira (Common Frame of Reference - CFR), ki naj bi bil sestavljen iz temeljnih načel, enotne terminologije in modelnih pravil. Glej: Možina Damjan, Evropsko pogodbeno pravo, škatle za orodje in modri gumbi, Podjetje in delo, 2008, št. 8, str. 1695.

potrošniškega blaga in garancij ter metod dogovarjanja (in odstopanje od tega) o pogodbah, ki so sklenjene »od vrat do vrat« in na daljavo, z vzpostavitvijo bolj ali manj skladnega režima na ravni EU, vključujoč tudi izključitev različnih strožjih predpisov na nacionalni ravni. Toda osnutek iz leta 2008 se je soočil s političnim odporom. Skoraj da soglasen prezir, s katerim se je soočila pobuda iz leta 2008, je bil osupljiv.⁵⁹

Weatherill poudarja, da bežen pridih argumentov proti predlogu pomaga poudariti ključno točko, da izbira maksimalne harmonizacije namesto minimalne ni tehnično vprašanje, ampak prej vprašanje, ki zajema potencialno visoke stroške, medtem ko se sooča z zelo občutljivimi vprašanji glede primerne lokacije za regulatorno odgovornost v EU. Tako je, na primer, Jules Stuyck ugotovil, : »Da bi negotova lokacija zunanjih robov predlagane direktive, pridružena naklonjenosti maksimalne harmonizacije, destabilizirala pravo, ki nadzoruje nepoštene pogoje, ki so bili vzpostavljeni z Direktivo 93/13/EGS in - še bolj pogosto - z nacionalnimi zakonodajami.«⁶⁰ Christian Twigg-Flesner je bil prav tako zaskrbljen, : »Kako bi Direktiva 1999/44/ES bila nadomeščena s pravili, ki so zadušena z nejasnostjo, ki bi nadalje zmanjšala obstoječe ravni varstva potrošnikov v določenih državah članicah.«⁶¹ Drugi pronicljivi komentatorji so izrazili zaskrbljenost glede nenatančnosti v materialnem obsegu predlaganega režima in/ali njegovem depresivnem učinku na obstoječe ravni varstva potrošnikov v določenih državah članicah in/ali kako bi lahko ustvarilo področje, ki bi bilo reformirano samo s strani EU, kar je zlomljeno s povezanimi področji, ki so odprta za prenovo znotraj nacionalnega pravnega reda. Komisiji se je očitalo, da se ni soočila s stroški takšnega premika. Maksimalna harmonizacija je imela le nekaj zagovornikov. Poročilo Odbora Evropskega parlamenta za notranji trg in varstvo potrošnikov, objavljen v februarju 2011, razkrije vztrajno politično poudarjanje maksimalne harmonizacije. Poslanci Evropskega parlamenta na strani socialdemokratov in demokratov in na strani Zelenih so bili tipično sovražno nastrojeni do maksimalne harmonizacije, pri čemer so jo obravnavali kot grožnjo uveljavljenim standardom na nacionalni ravni. Predstavniki Evropske ljudske stranke in zavezništva liberalcev in demokratov za Evropo so bili veliko bolj naklonjeni vrednosti širše maksimalne harmonizacije kot sredstva, s katerimi

⁵⁹ Weatherill, 2012, str. 1286-1288.

⁶⁰ Stuyck, "Unfair terms", in Howells and Schulze (Eds.), *Modernising and Harmonising Consumer Contract Law*, Sellier, 2009.

⁶¹ Twigg-Flesner, »Fit for purpose? The proposals on sales«, in Howells and Schulze, op.cit. supra note 54.

se bi poenostavile poslovne priložnosti - v zameno, da se poveča izbira in konkurenca za potrošnike. Politični značaj harmonizacije se je kazal zelo jasno. Vendar je bil z letom 2011 kompromis hitro dosežen. V skladu z običajnim zakonodajnim postopkom, je Evropski parlament sprejel skupino amandmajev k originalnemu predlogu iz leta 2008, ki ga je pripravila Komisija. Svet je bil zadovoljen, formalnosti so bile zaključene v oktobru 2011 in Direktiva 2011/83/EU je bila objavljena v novembru 2011.⁶²

Postopek sprejemanja je bil tako zaključen, toda na račun zmanjšanja števila direktiv, ki jih ureja enoten horizontalen akt. Pod pritiskom držav članic sta bili izvzeti Direktiva 93/13/EGS in Direktiva 1999/44/ES, ki bosta problematiko o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah in o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij, še naprej urejali vsaka v svoji ločeni direktivi. Kot bo prikazano v četrtem poglavju Direktiva 2011/83/EU ti dve direktivi le delno spreminja.

3.1. Od vertikalnega k horizontalnemu pristopu

3.1.1. Pregled pravnega reda EU o varstvu potrošnikov

Komisija je leta 2004 pričela s pregledom pravnega reda EU o varstvu potrošnikov s ciljem, da bi s pomočjo poenostavitve in dopolnitve obstoječega zakonodajnega okvira dosegla boljšo pravno ureditev.⁶³

Pregled je zajemal osem direktiv, ki so namenjene varstvu potrošnikov. Pomembno je vedeti, da to, kar je splošno znano kot pravni red EU o varstvu potrošnikov, ne zajema vse zakonodaje o varstvu potrošnikov v EU. Denimo Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah⁶⁴ ni vključena v pravni red EU o varstvu potrošnikov. Zraven tega lahko mnogo določb, ki so namenjene varstvu potrošnikov, najdemo v zakonodaji EU za posamezne sektorje, kot je zakonodaja na področju e-trgovanja, finančnih storitev. Daljnosežni cilj

⁶² Weatherill, 2012, str. 1288-1289.

⁶³ Zelena knjiga o pregledu pravnega reda skupnosti, COM (2006), 744 konč., str. 3.

⁶⁴ Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah), UL L 149, str. 22.

pregleda je bil vzpostaviti pravi potrošniški notranji trg. Poiskalo naj bi se pravo ravnotežje med visoko ravni varstva potrošnikov in konkurenčnostjo podjetij, obenem pa naj bi zagotavljal dosledno spoštovanje načela subsidiarnosti.⁶⁵

Ta pregled je bil pomembna podlaga za kasnejši Predlog Direktive o pravicah potrošnikov⁶⁶. Pregled je torej zasledoval naslednja cilja:

- poenostaviti in dopolniti obstoječi zakonodajni okvir,
- vzpostaviti dejanski notranji trg za poslovanje od podjetij do potrošnikov, na katerem bi vladalo pravo ravnovesje med visoko ravni varstva potrošnikov in konkurenčnostjo podjetij.⁶⁷

Željen in idealen rezultat na koncu tega projekta bi bil, če bi se potrošnikom v EU lahko preneslo sporočilo: »Ni važno, kje v EU ste ali kje kupujete; vaše osnovne pravice so povsod enake.«⁶⁸ Povedano z drugimi besedami, zaupanje potrošnikov v notranji trg je treba krepiti z zagotavljanjem visoke ravni varstva po vsej EU. Kadar se pojavijo težave, morajo imeti potrošniki možnost, da se zanesejo na enakovredne pravice in uporabijo enakovredna pravna sredstva.⁶⁹

Komisija je tudi izpostavila, da je prav tako treba poskrbeti, da bodo podjetja, tudi mala in srednja, lahko imela koristi od bolj predvidljivega zakonodajnega okolja in enostavnejših pravil EU. S tem se bodo zmanjšali njihovi stroški usklajevanja in bolj na splošno bo omogočeno lažje trgovanje po vsej EU, ne glede na to, kje imajo sedež.⁷⁰

Direktive, ki so bile predmet pregleda, so vsebovale klavzule o minimalnem usklajevanju, kar pomeni, da so države članice lahko ohranile ali sprejemale strožja pravila o varstvu potrošnikov. To možnost so države članice v veliki meri izkoristile. Rezultat tega je razdrobljena zakonodaja s področja varstva potrošnikov po vsej EU.

⁶⁵ Zelena knjiga o pregledu pravnega reda skupnosti, COM (2006), 744 konč., str. 3.

⁶⁶ V nadaljevanju predlog.

⁶⁷ Predlog Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov, Obrazložiteni memorandum, COM (2008), 614 konč., str. 2.

⁶⁸ Zelena knjiga o pregledu pravnega reda skupnosti, COM (2006), 744 konč., str. 3.

⁶⁹ Ibidem, str. 4.

⁷⁰ Ibidem.

Podjetjem, ki se želijo ukvarjati s čezmejno trgovino usklajevanje s tujimi pravnimi redi povzroča dodatne stroške.⁷¹

Komisija je v predlogu poudarila, da razdrobljenost na notranjih trgih povzroča nenaklonjenost podjetij čezmejni prodaji potrošnikom, kar pa posledično zmanjšuje blaginjo potrošnikov. Če je potrošnikom dostop do konkurenčnih čezmejnih ponudb oviran, ti ne izkoristijo v celoti ugodnosti notranjega trga v smislu večje izbire in ugodnejših cen.⁷²

Prav tako je bilo ugotovljeno, da je raven zaupanja potrošnikov v čezmejno trgovino nizka. Eden izmed vzrokov, da je temu tako, je po njenem mnenju razdrobljenost pravnega reda EU o varstvu potrošnikov. Komisija je tako ugotovila, da je področje varstva potrošnikov urejeno nepregledno, nekatere ureditve neustrezne, vrsta pa je tudi nedoslednosti in praznin. Rezultat takšne vertikalne ureditve, po kateri je vsaka problematika urejena v ločeni direktivi, je razdrobljena zakonodaja s področja varstva potrošnikov. Ključna vprašanja, ki so se pojavila ob pregledu so bila:

- Kakšen pristop uporabiti v prihodnje: ali vertikalni ali nov horizontalni, s katerim bi zmanjšali število direktiv oziroma bi problematiko s področja varstva potrošnikov uredili v eni direktivi ali kombinacija.
- Obseg urejanja: ali vsa potrošniška področja ali samo čezmejni spori, spori pri poslih na daljavo itd.
- Stopnja harmonizacije: ali naj direktive pomenijo le minimalni standard, ki omogoča državam višjo stopnjo varstva ali t.i. polna harmonizacija, kjer pa odstopanja niso mogoča.⁷³

Razdrobljenost obstoječih pravil EU, ki urejajo varstvo potrošnikov, se kaže na dva načina. Prvič, t.i. minimalno usklajevanje vneseno v obstoječe direktive, državam članicam omogoča, da sprejmejo strožja pravila v svojih nacionalnih zakonih. Mnoge države članice so to možnost tudi uporabile, da bi zagotovile višjo raven varstva potrošnikov. Drugič, razdrobljenost se kaže z neuskklajenostjo direktiv glede mnogih vprašanj ali pa so ta vprašanja še vedno odprta. Med začetno fazo pregleda so tako

⁷¹ Predlog Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov, Obrazložiteni memorandum, COM (2008), 614 konč., str. 3.

⁷² Ibidem.

⁷³ Šporar Primož, EESO sporočilo št. 10, 2007.

poslovne kot potrošniške zainteresirane strani izpostavile številne primere razdrobljene zakonodaje, ki povzročajo težave. Razlike običajno povzročajo dodatne stroške, saj morajo podjetja opraviti usklajevanja, kar pomeni stroške za ustrezno pravno pomoč, spreminjanje informacij in tržnega gradiva ali pogodb, ali morda tudi sodne stroške v primeru neskladnosti. Podjetja to pogosto navajajo kot enega izmed razlogov, da ne poslujejo v tujini. Komisija v Zeleni knjigi navaja, da medtem ko 19 % trgovcev na drobno v EU trži in oglašuje v vsaj še eni državi EU, je 48 % podjetij pripravljenih prodajati blago in storitve v tujini. 55 % trgovcev na drobno, ki so izrazili zanimanje za čezmejno prodajo, šteje dodatne stroške usklajevanja z različnimi nacionalnimi zakoni, ki urejajo potrošniške transakcije, za zelo pomembne ali precej pomembne. 43% vseh trgovcev na drobno v EU meni, da bi usklajevanje zakonov o varstvu potrošnikov moralo pozitivno vplivati na njihovo čezmejno prodajo in njihov proračun za čezmejno trženje. Obstajajo celo primeri, ko poslovni subjekti nočejo prodajati strankam v drugih državah članicah: po raziskavi Eurobarometer⁷⁴ se je 33 % potrošnikov pritožilo, da jim podjetja niso hotela prodati ali dostaviti blaga ali storitev, ker potrošniki niso imeli stalnega prebivališča v njihovi državi.⁷⁵

Po prej omenjeni raziskavi Eurobarometer 26 % potrošnikov EU nakupuje blago in storitve od podjetij s sedežem v drugi državi članici EU. Čeprav je prodaja na daljavo vse pogostejši fenomen, le 6 % nakupuje po internetu od dobavitelja v drugi državi članici. En razlog za to je, da 45 % potrošnikov nima zaupanja v nakupovanje po internetu od podjetij s sedežem v tujini (v eni državi članici se je to število povzpelo na 73 %). Na to nadalje kaže dejstvo, da 44 % tistih, ki imajo doma dostop do interneta, nakupuje prek e-trgovanja v svoji državi, medtem ko le 12 % nakupuje prek e-trgovanja v tujini. Splošno gledano je 56 % potrošnikov mnenja, da pri nakupovanju blaga in storitev od podjetij v drugi državi članici ta podjetja verjetno ne bodo spoštovala zakonov o varstvu potrošnikov. 71 % jih verjame, da je pri nakupovanju od podjetij v drugih državah članicah težje reševati vprašanja, kot so pritožbe, povračila, znižanje cen, garancije itd. 65 % jih meni, da je pri nakupovanju od dobavitelja v drugi državi članici težje vrniti izdelek, kupljen prek prodaje na daljavo, znotraj obdobja za razmislek.⁷⁶

⁷⁴ Raziskava je bila izvedena med februarjem in marcem 2006. V celoti je objavljena na spletni strani Generalnega direktorata za zdravje in varstvo potrošnikov.

⁷⁵ Zelena knjiga o pregledu pravnega reda skupnosti, COM (2006), 744 konč., str. 6-7.

⁷⁶ Ibidem.

Minimalno usklajevanje, ki dovoljuje različna pravila, lahko negativno učinkuje na notranji trg. Eden izmed razlogov, da se potrošniki pogosteje ne odločajo za nakupe v tujini, je dejstvo, da ne morejo biti prepričani, da bo raven varstva, ki jo uživajo v domači državi, enaka tudi pri nakupih v tujini. Že sama dolžina obdobja za razmislek za čezmejno prodajo na daljavo se razlikuje od ene do druge države članice, kar pri potrošnikih vzbuja negotovost. Enako velja tudi za načine uveljavljanja pravice do odstopa od pogodbe in za stroške za povrnjeno blago.⁷⁷

Po besedah Komisije je osrednji cilj nove direktive prispevati k boljšemu delovanju notranjega trga za poslovanje od podjetij do potrošnikov, s krepitvijo zaupanja potrošnikov v notranji trg in zmanjševanjem nenaklonjenosti podjetij čezmejni trgovini. Ta splošni cilj pa naj bi dosegli z zmanjšanjem razdrobljenosti, povezovanjem zakonodajnega okvira in zagotavljanjem visoke ravni varstva potrošnikov ter ustreznih informacij o njihovih pravicah in o tem, kako jih lahko uveljavljajo.⁷⁸

3.2. Trije temeljni problemi

Kateri so tisti problemi, za katere Komisija išče rešitev? Vihar administracije, ki je vrtinčil po terenu od leta 2001 razkrije, da obstajajo vsaj tri slabosti za stanje v zakonodajnem pravnem redu, zaradi česar so neprimerni za namene podpiranja uspešno delujočega notranjega trga. Prvi problem so številni posamezni ukrepi, ki niso združeni. Drugi problem je minimalna harmonizacija, ki omogoča raznolikost med državami članicami v skladu z možnostjo izbire, da uporabijo strožje standarde. Tretji problem je neenotna razlaga relevantnih pravnih konceptov, ki so nastanjeni v pravnih redih, kar vodi do neenotnega vzorca uporabe na nacionalni ravni. To je splošna diagnoza, ki pa jo je Komisija povezala tudi s pregledom posebnih direktiv. Vse tri slabosti so zaobjete s trditvijo, da pogodbenemu pravu EU primanjkuje skladnosti. Torej, v imenu skladnosti, se je Komisija lotila:

- združitve neenotnih ukrepov,
- premika od minimalne harmonizacije k maksimalni ter

⁷⁷ Ibidem.

⁷⁸ Predlog Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov, Obrazložiteni memorandum, COM (2008), 614 konč., str.3.

- izboljšanja doslednosti pri razlagi.⁷⁹

3.3. Od minimalne k maksimalni, popolni harmonizaciji

V EU poznamo različne vrste harmonizacij in sicer:

1. Popolno harmonizacijo, ki ne dopušča odmikanj, razen kadar gre za varovalne klavzule.
2. Opcijsko harmonizacijo, ki dopušča ali uporabo nacionalnega prava ali prava EU na nekem področju in prenese odločitev na same države članice.
3. Delno harmonizacijo, ki se nanaša samo na določene vidike nekega področja.
4. Minimalno harmonizacijo, ki dopušča državam članicam, da uvedejo strožje ukrepe.
5. Alternativno harmonizacijo, ki dopušča državam članicam, da izbirajo med več alternativnimi metodami harmonizacije.⁸⁰

Direktive, ki se nanašajo na varstvo potrošnikov v EU, so do sprejema Direktive 2011/83/EU, temeljile na minimalni harmonizaciji. Predlog nove direktive iz leta 2008⁸¹ je predvideval prehod iz minimalne k maksimalni harmonizaciji, zato bosta v nadaljevanju podrobneje predstavljena ti dve vrsti harmonizacije.

3.3.1. Minimalna harmonizacija

3.3.1.1. Splošno o minimalni harmonizaciji

Minimalna harmonizacija predstavlja eno od najpogostejših oblik harmonizacije, ki se uporablja v EU. Kot izhaja že iz samega imena, EU določi samo minimalne standarde, države članice pa so nato proste pri določanju strožjih standardov, za njihove izdelke ali storitve. Zaradi tega je ta vrsta harmonizacije tudi tako priljubljena, saj je v pomoč pri doseganju območja na katerem so podani temelji za konkurenčnost, hkrati pa omogoča

⁷⁹ Weatherill Stephen, Somerville College and Law Faculty, Oxford University, The Consumer Rights Directive: How and why a quest for »coherence« has (largely) failed, Common Market Law Review, 2012, Volume 49, Issue 4, str. 1282-1283.

⁸⁰ Knez Rajko, Delovanje notranjega trga s pomočjo harmonizacije = Harmonisation as a help for functioning of the internal market, Zbornik Pravne fakultete Univerze v Mariboru, 2006, Letn. 2, str. 237-260.

⁸¹ Predlog Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov, Obrazložiteni memorandum, COM (2008), 614 konč.

nacionalno različnost in drugačne standarde v državah članicah, ki pa morajo biti nad minimalno določenimi z direktivami.⁸²

Minimalna harmonizacija je bila prisotna v EU že od začetka EGS, vendar je šele z Enotnim evropskim aktom bila vnesena v PES. V nekaterih pravnih podlagah je izrecno določeno, da EU sprejme direktivo z minimalno harmonizacijo. Pri tem lahko države članice zadržijo v veljavi ali pa sprejmejo strožja zaščitna pravila, pod pogojem, da so skladna s samo PDEU.⁸³

Na področjih, ki jih pokrivajo direktive z minimalnimi standardi v smeri višje ravni varstva potrošnikov, ni potrebe po unifikaciji pravil, zato imajo države članice večjo svobodo pri prevzemanju direktiv oz. implementaciji v nacionalno zakonodajo in državam članicam je s tem omogočeno prilagajanje evropske zakonodaje njihovim potrebam, vse v skladu s cilji direktive in PDEU.⁸⁴

Z minimalno harmonizacija je postavljena meja, pod katero nacionalni zakonodajalec ne sme pravno regulirati. To mejo predstavlja popolna harmonizacija in je lahko določena precej visoko. Sodišče EU je v zadevi *Working Time*⁸⁵ odločilo, da minimalni standardi ne pomenijo najmanjših standardov: pojem minimalni standard ne pomeni, da EU nima pravice do najmanjšega skupnega minimalnega standarda ali celo do ravni, ki nudi manjšo zaščito kot pravila držav članic. Nad mejo, ki jo postavi EU, pa so države članice proste določati standarde, ki so torej strožji kot standardi prava EU. Toda ta svoboda je omejena s PDEU, ki določa gornjo raven: strožji standardi držav članic morajo biti skladni s PDEU.⁸⁶

Takšno situacijo dobro predstavlja zadeva *Buet*⁸⁷. Prodajo od vrat do vrat ureja Direktiva 85/577/EGS. Direktiva prodaje od vrat do vrat ne prepoveduje, ampak želi zaščititi potrošnike pred elementom presenečenja. Pri tovrstni prodaji potrošnik ne more narediti konkurenčne primerjave glede kvalitete, cene blaga itd. z drugimi istovrstnim

⁸² Knez, 2006, str. 252-253.

⁸³ Ibidem.

⁸⁴ Metelko Tina, Minimalna harmonizacija in nekonkurenčnost garancije, Pravna praksa, 2008, št. 45, str. 12.

⁸⁵ Zadeva 84/94, Velika Britanija in Severna Irska proti Svetu EU, ZOdl. 1996, str. I-5755.

⁸⁶ Knez, 2006, str. 253.

⁸⁷ Zadeva 382/87, R. Buet in SARL Educational Business Services (EBS) proti Ministère Public, ZOdl. 1989, str. 1235.

ali podobnim blagom, zato mu direktiva daje možnost odstopa od pogodbe v določenem času brez razlogov za razdor pogodbe, kot jih sicer poznamo v pogodbenem pravu. Vendar pa člen 8 te direktive določa, da lahko države članice sprejmejo ali zadržijo v veljavi bolj stroga pravila, ki bolj varujejo potrošnike kot pravila iz direktive. To pa lahko vključuje tudi delno ali pa popolno prepoved prodaje od vrat do vrat. Za takšno možnost se je odločila tudi Francija. V zadevi Buet je bilo tako osrednje vprašanje, ali je takšna prepoved skladna s členom 28 PES⁸⁸, ki določa prepoved količinskih omejitev. Sodišče EU je odločilo, da francoska ureditev resnično pomeni količinsko omejitev uvoza⁸⁹, vendar pa je opravičena zaradi varstva potrošnikov in jih varuje pred nepotrebnimi nakupi.⁹⁰

Minimalna harmonizacija omogoča državam članicam prilagajanje svojim potrebam. Pri tem gre za »nekakšno« delitev pristojnosti, saj je nacionalnemu zakonodajalcu omogočeno, spremeniti posamezne določbe direktiv. Vendar pa takšna harmonizacija pomeni nevarnost neurejenega skupnega trga. Lahko pomeni »*agreement to disagree*«.⁹¹

3.3.1.2. Obrnjena diskriminacija

Pravila, ki nudijo zaščito posameznim skupinam, kot so delavci, potrošniki itd., so po naravi teritorialnega značaja. Ščitijo samo tiste, ki spadajo v takšno skupino na območju države z zaščitnimi pravili. Vendar pa ne veljajo samo za tiste posameznike in družbe, ki imajo prebivališče oziroma sedež v državi članici večjih zaščitnih ukrepov (npr. v Franciji), ampak tudi za tiste, ki želijo v Franciji trgovati (npr. slovenska družba). Tako denimo družba, ki želi zapustiti Francijo, da bi izigrala prepoved prodaje od vrat do vrat in se registrira v Belgiji, kjer je takšna oblika prodaje dovoljena, vseeno morala spoštovati takšno prepoved, ko bo trgovala v Franciji. Tako v državi članici, kjer so

⁸⁸ Danes člen 34 PDEU.

⁸⁹ Pri količinskih omejitvah gre predvsem za kvote t.j. uvozne ali (redkeje) izvozne kontingente kot državne ukrepe, s katerimi se v določenem obdobju omejita uvoz ali izvoz določenega blaga, tako da se predpiše zgornja količinska meja dovoljenega izvoza ali uvoza. Glej Knez Rajko, Hojnik Janja, Notranji trg EU, Maribor, 2009.

⁹⁰ Knez, 2006, str. 253.

⁹¹ Knez Rajko, Nova ureditev jamčevalnih zahtevkov in garancij pri prodaji blaga potrošnikom v Evropi in posledice za slovenske izvoznike ter uvoznike, Podjetje in delo, 2002, št. 5, str. 815.

postavljena višja oziroma strožja pravila ne pride do negativnega konkurenčnega učinka za domače trgovce, vsi trgujejo pod enakimi strožjimi pogoji, kot so tisti iz direktive.⁹²

A takšna ni situacija, ko gre za minimalne in strožje standarde glede blaga. Denimo, če bi Francija zahtevala proizvodnjo določenega blaga po standardih, ki so nad standardi neke direktive, bi lahko bil francoski proizvajalec v slabšem konkurenčnem položaju, ko bi to blago izvažal v Belgijo, kjer pa proizvajalec enakega blaga spoštuje samo (nižje) standarde, ki so določeni v direktivi. Ta slabši konkurenčni položaj se pojavi tudi v Franciji. Francija mora (zaradi klavzule o prostem pretoku blaga) dopustiti trženje izdelkov iz Belgije, kljub temu, da ima sama sprejete strožje standarde za tovrstno blago. Istočasno pa torej od proizvajalcev iz Francije zahteva spoštovanje strožjih, francoskih standardov. Tako so francoski proizvajalci v slabšem konkurenčnem položaju, tudi, ko tržijo doma, v Franciji, in ne zgolj, ko tržijo v drugi državi članici, ki se ni odločila za strožje standarde. Ta pojav je znan pod imenom obrnjena diskriminacija.⁹³

Države članice so izkoristile možnost odmika od skupnega urejanja, kar je povzročilo razdrobljeno zakonodajo na področju varstva potrošnikov v EU. Zato je minimalna harmonizacija predmet kritik, saj lahko pomeni nevarnost neurejenega notranjega trga.⁹⁴

Jedro problema je različno izvajanje klavzul o minimalnem usklajevanju v veljavnih direktivah, zato države članice ne morejo rešiti problema pravne razdrobljenosti. Še večjo razdrobljenost in povečanje problema pa ustvarjajo neusklajeno obravnavanje najnovejšega razvoja trga, zakonodajnih vrzeli in nedoslednosti v potrošniškem pravu EU. Komisija je posledično izpostavila, da lahko samo usklajen poseg EU vodi k rešitvi tega problema. Države članice same z neusklajenimi ukrepi ne bi omogočile učinkovitega delovanja notranjega trga za podjetja, zlasti mala in srednja, in potrošnike. S takim, neusklajenim delovanjem se ne bi izkoristile možnosti notranjega trga za poslovanje podjetij do potrošnikov, zlasti velikih možnosti za rast čezmejne prodaje na daljavo, od katere bi imela mala in srednja podjetja neposredne ugodnosti. Prav tako bi se potrošnikom onemogočilo, da izkoristijo notranji trg z večjo izbiro in ugodnejšimi

⁹² Ibidem, str. 254.

⁹³ Ibidem.

⁹⁴ Ščap, 2006, str. 100.

cenami čezmejne ponudbe. Zraven tega pa bi se omejil razvoj konkurenčnih podjetij, zlasti malih in srednjih, ki bi rada razširila svoje poslovanje po EU.⁹⁵

3.3.2. Popolna harmonizacija

Popolna harmonizacija je tista, s katero se različna pravila nacionalnih pravnih sistemov držav članic zamenjajo z enotnim pravilom prava EU. Pri tem se državi članici ne da nobenega maneverskega prostora pri izvedbi pravila v nacionalno pravo. Številne direktive, ki temeljijo na popolni harmonizaciji, so bile sprejete na področju prostega pretoka blaga in zahtevajo dvojno obveznost držav članic:

- Blagu, ki je skladno z direktivo, morajo dopustiti prost uvoz in prodajo na ozemlju države članice (običajno vsebujejo tudi klavzulo prostega pretoka).
- Prepovedati morajo prodajo blaga, ki ni skladno z direktivo, tudi če gre za proizvodnjo in prodajo zgolj v eni sami državi članici (klavzula ekskluzivnosti).⁹⁶

Knez poudarja, da ko EU sprejme popolno harmonizirane standarde, države članice ne smejo enostransko določati strožjih standardov. Njihova pravica je s popolno harmonizacijo dejansko izčrpana. To izhaja tudi iz primarne narave prava EU. Denimo direktiva natančno določa, katere informacije mora vsebovati etiketa kozmetičnega izdelka. Država članica ne more določiti, da naj etiketa vsebuje tudi druge informacije, ki bi potrošnikom nudile še višjo raven varstva. Tudi kakšni dodatni zaščitni ukrepi, ki bi jih države članice rade uvedle, niso dovoljeni.⁹⁷

Popolna harmonizacija največkrat pomeni leta in leta usklajevanj in pogajanj glede predpisa. Države članice s popolno harmonizacijo izgubijo pravico do kakršnihkoli enostranskih ukrepov, zato si poskušajo pri nastanku predpisa zagotoviti, da so njihovi nacionalni interesi zavarovani. Če pravna podlaga glede sprejetja določenega ukrepa zahteva soglasje pri glasovanju, je lahko ukrep za dlje časa ali pa za vedno blokiran. Ko pa je direktiva, ki pomeni popolno harmonizacijo sprejeta, jo je enako težko dopolnjevati ali spreminjati. Popolna harmonizacija je zato nefleksibilen zakonodajni

⁹⁵ Predlog Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov, Obrazložiteni memorandum, COM (2008), 614 konč., str. 6.

⁹⁶ Knez, 2006, str. 250.

⁹⁷ Ibidem, str. 251.

instrument EU. Po eni strani se s popolno harmonizacijo pomaga doseči območje velike stopnje ustreznih pogojev in okoliščin za razvoj konkurenčnosti. Po drugi strani pa preprečuje raznovrstnost pravil držav članic. Prav tako se z njo povečuje spekter t.i. evropski izdelkov. To so tisti izdelki, ki so izdelani po enotnih standardih. Določeno fleksibilnost kljub vsemu vnašajo aneksi, ki se lažje spreminjajo kot pa posamezni členi direktiv. Prav tako pripomorejo k večji fleksibilnosti različne komisije, ki jih ustanavljajo direktive, katerih naloga je, da spremljajo stanje in predlagajo spremembe ter tako pomagajo Komisiji.⁹⁸

3.4. Prehod na popolno harmonizacijo

Kot je že bilo omenjeno, je minimalna harmonizacija, ki so jo vključevale dosedanje direktive o varstvu potrošnikov, povzročila zakonodajno razdrobljenost in posledično veliko negativnih učinkov tako za potrošnike kot tudi za podjetja.⁹⁹ Potrošniki niso mogli biti prepričani, da bo raven varstva, na katero so navajeni v matični državi, enaka pri nakupovanju v tujini. Podjetja pa niso hotela tržiti svojih izdelkov ali pa storitev po vsej EU, ker bi se morala ravnati po različnih pravilih, v vsaki državi članici. Takšna ureditev za nobeno stran ni bila dobra, zato je Komisija iskala rešitev oziroma nov pristop, ki bi te težave v največji možni meri lahko odpravil.¹⁰⁰

V Zeleni knjigi je predstavila različne možnosti in prva izmed njih je bila popolna harmonizacija. Izbira te možnosti bi pomenila, da nobena država članica ne bi mogla uporabljati strožjih pravil od tistih, določenih na ravni EU. Druga možnost je bila kombinacija minimalnega usklajevanja s klavzulo o vzajemnem priznavanju¹⁰¹. V tem primeru bi države članice imele možnost, da uvedejo strožja pravila o varstvu potrošnikov v svoje nacionalne zakone, vendar pa ne bi imele pravice nalagati lastnih strožjih zahtev podjetjem, ustanovljenim v drugih državah članicah, na takšen način, ki bi neutemeljeno omejeval prosti pretok blaga ali pravico do opravljanja storitev. Tretja možnost pa je bila še minimalno usklajevanje, po potrebi kombinirano s pristopom

⁹⁸ Ibidem.

⁹⁹ Ibidem.

¹⁰⁰ Zelena knjiga o pregledu pravnega reda skupnosti, COM (2006), 744 konč., str. 10.

¹⁰¹ Klavzula o vzajemnem priznavanju pomeni, da proizvod, ki je zakonito dan v promet v eni od držav članic, ima načeloma zagotovljen dostop do trga vseh drugih držav članic. Več o tem glej Knez Rajko, Hojnik Janja, Notranji trg EU, Pravna fakulteta, Maribor, 2009.

države porekla. Ta kombinacija pomeni, da bi država članica imela možnost, da uvede strožja pravila o varstvu potrošnikov v nacionalni zakon, podjetja s sedežem v drugi državi članici, pa bi se morala ravnati le po pravilih, veljavnih v njihovi matični državi. Vendar pa rešitve, ki bi jih prinesli druga in tretja možnost, ne bi poenostavile in racionalizirale zakonodajnega okolja. Zakonodaja bi bila še naprej razdrobljena in negativni učinki te razdrobljenosti na zaupanje potrošnikov v notranji trg ne bi bili odpravljani. Ti dve možnosti ne bi privedli do rešitve, ki bi zagotovila visoko skupno raven varstva potrošnikov, ki jo določa PDEU. Najbolj optimalno rešitev je bilo zaznati z vključitvijo popolne harmonizacije na kateri naj bi temeljila nova direktiva o pravicah potrošnikov.¹⁰²

Člen 4 Predloga je bil naslovljen s »Popolna uskladitev«, kar je jasno nakazovalo, da bo nova direktivo uvedla maksimalno harmonizacijo. Ta člen je določal: *»Države članice v svoji nacionalni zakonodaji ne smejo ohraniti ali uvesti določb, ki se razlikujejo od določb iz te direktive, vključno z bolj ali manj strogimi določbami za zagotavljanje različne ravni varstva potrošnikov«*. Vendar se je skozi postopek sprejemanja ta člen spremenil, tako da je sprejeta direktiva spremenila naslov člena 4 v »Raven uskladitve«, prav tako se je spremenila vsebina člena, ki določa: *»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.«*

Mozaik individualnih ukrepov znotraj pravnega reda živi naprej, seznam direktiv je krajši le za eno; maksimalna harmonizacija je bila sprejeta, vendar samo z odstranitvijo Direktiv 93/13/EGS in 1999/44/ES iz reforme. Narejen ni bil nikakršen napredek, da bi se spopadlo s tveganjem različnih razlag relevantnih pravnih konceptov. Rezultat je miška za direktivo, ki razkriva veliko o zakoreninjenem značaju nezadostnosti pogodbenega prava pravnega reda EU.¹⁰³

¹⁰² Zelena knjiga o pregledu pravnega reda skupnosti, COM (2006), 744 konč., str. 10-11.

¹⁰³ Weatherill, 2012, str. 1289-1290.

3.5. Mandatorno pravo in harmonizacija

Popolna harmonizacija evropskega potrošniškega prava ne zahteva, niti ne upravičuje zatekanja k mandatornim pravilom. Načela popolne ali minimalne harmonizacije organizirajo vertikalno razmerje med EU in njenimi državami članicami, medtem ko mandatorna pravila pogodbenega prava urejajo horizontalno razmerje med zasebnimi strankami, na primer med podjetji in potrošniki.¹⁰⁴

Popolna harmonizacija odstranjuje suverenost držav članic, da izberejo med različnimi zakonskimi ureditvami, medtem ko ostaja združljivo z avtonomijo volje strank, da same snujejo optimalno *lex contractus*¹⁰⁵. Pogodbena svoboda ne spodbuja ciljev, ki stojijo za harmonizacijo, ker se bodo stranke strinjale samo, da odstopijo od zakonskega okvira, ko jim bodo po njihovi presoji koristi takšnih ravnanj presegla povečane stroške transakcij.¹⁰⁶

Zakonita funkcija mandatornega pogodbenega prava je varovanje možnosti racionalnega sprejemanja odločitev v neugodnih okoliščinah. Najpomembnejši primer znotraj obstoječe pravne ureditve varstva potrošnikov je pravica do odstopa od pogodbe, o kateri se pogaja na vratih potrošnika. Pravica do odstopa mora biti obvezna, saj bi drugače bilo prelahko spodkopati pravno zaščito, ki je zagotovljena potrošnikom, če bi se izključila ta pravica s sredstvi pogodbenih določb, o katerih se je strinjalo v povsem enaki situaciji prodaje »od vrat do vrat«.¹⁰⁷

¹⁰⁴ Eidenmüller Horst, Faust Florian, Jansen Nils, Wagner Gerhard, Zimmermann Reinhard, Towards a revision of the consumer acquis, Common Market Law Review, 2011, Volume 48, Issue 4, str. 1083.

¹⁰⁵ Pogodbeno pravo.

¹⁰⁶ Eidenmüller, Faust, Jansen, Wagner, Zimmermann, 2011, str. 1083.

¹⁰⁷ Ibidem.

4. DIREKTIVA 2011/83/EU EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA O PRAVICAH POTROŠNIKOV

Z Direktivo 2011/83/EU sta bili Direktiva 85/577/EGS in Direktiva 97/7/ES razveljavljeni, Direktiva 93/13/EGS in Direktiva 1999/44/ES pa spremenjeni. V nadaljevanju bodo te direktive predstavljene, hkrati pa bodo prikazane tudi spremembe, ki jih prinaša nova ureditev.

4.1. Direktiva 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah

Za to direktivo se uporablja tudi naziv »kraljica med direktivami«, saj je bila največkrat predmet razprav pred Sodiščem EU. Cilj te direktive je bil zagotoviti enako varstvo potrošnika ne glede na to, ali gre za pisno pogodbo ali za pogodbo, ki je sklenjena ustno. Ta direktiva je bila sprejeta za postopno gradnjo skupnega trga in odpravo razlik med trgi, ki vplivajo na potrošnike pri nakupu blaga in storitev.¹⁰⁸ Nekateri avtorji so navedeno direktivo poimenovali celo dragulj potrošniškega prava in so ji že vnaprej pripisali vlogo pomembnega mejnika v razvoju morebitne unifikacije pogodbenih razmerij.¹⁰⁹

Nedovoljen pogodbeni pogoj je tisti, ki ni bil vnesen v pogodbo sporazumno med strankama, je neskladen z dobro vero in poštenjem, povzroča precejšnje neravnotežje glede pravic strank in njihovih obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe, in sicer v škodo potrošnika. Domneva se, da pogoj ni bil vnesen v pogodbo sporazumno med strankama, če je bila pogodba pripravljena vnaprej, potrošnik zato ni mogel vplivati na vsebino pogodbenega določila. Tudi če je bil samo del pogodbe pripravljen vnaprej, del pa ne, to ne pomeni, da pogodba ni bila pripravljena vnaprej, če je mogoče oceniti, gledano v celoti, da vendarle gre za pogodbo, ki je formularna pogodba. Če prodajalec trdi, da je

¹⁰⁸ Knez, Trstenjak, Možina, 2005, str. 43-44.

¹⁰⁹ Juhart, 2001, str. 1121-1127.

določeno pogodbeno določilo bilo vneseno v pogodbo sporazumno, je dokazno breme na njegovi strani.¹¹⁰

Nadzor sodišč nad standardnimi pogoji poslovanja, kot je sedaj uveljavljeno z Direktivo 93/13/EGS, mora biti mandatoren, v smislu, da ne more biti izključen ali omejen s standardnimi pogoji poslovanja. Pravica strank pogodbe, da sklenejo pogodbo izven tega mehanizma s pogoji, o katerih se pogaja individualno, mora biti, kakorkoli, popolnoma ohranjena. Nadzor sodišč nad standardnimi pogoji poslovanja ni osnovan na vidni šibkosti potrošnikov, ampak na napaki dveh bistvenih mehanizmov, ki skupaj zagotavljata poštenost pogodb realnega sveta.¹¹¹

Mehanizem vzajemnega sporazuma spodleti glede na to, da stranki, ki je prisostvovala standardnim pogojem poslovanja ali v naprej izdelanim klavzulam, manjka motivacije za njihovo analizo in da bi izpogajala bolj ugodne pogoje. Racionalna apatija potrošnikov onemogoči individualnim podjetjem, da zaračunajo višjo ceno za pogoje, ki so bolj ugodni za interese njihovih pogodbenih partnerjev. Rezultat je trg limon, kjer dirka do najnižje konkurence zmanjšuje kvaliteto pogojev daleč pod raven, ki je v skupnem interesu obeh strank. Ker lahko dinamika tega postopka vpliva na trgovinske pogodbe, ni nobenega razloga, da se omeji nadzor sodišč nad standardnimi pogoji poslov sklenjenih med podjetji in potrošniki.¹¹²

Direktiva 93/13/EGS vsebuje enajst členov. Nova direktiva o pravicah potrošnikov spreminja to direktivo tako, da členu 8¹¹³, ki predstavlja klavzulo o minimalnem usklajevanju, dodaja člen 8 a s katerim državam članicam nalaga dolžnost, da v primeru sprejetja določbe v skladu s členom 8, o tem in o kakršnih koli spremembah obvesti Komisijo, zlasti kadar te določbe ugotavljanje nepoštenosti razširijo na individualno dogovorjene pogodbene pogoje, ali na ustreznost, cene ali plačila ali pa vsebuje sezname pogodbenih pogojev, ki štejejo za nepošteno. Druga točka novega člena 8 a določa, da Komisija zagotovi, da so informacije iz prvega odstavka potrošnikom in trgovcem lahko dostopne, med drugim preko določenega spletnega mesta. Tretja točka

¹¹⁰ Knez, Trstenjak, Možina, 2005, str. 44.

¹¹¹ Eidenmüller, Faust, Jansen, Wagner, Zimmermann, 2011, str. 1087.

¹¹² Ibidem

¹¹³ Člen 8 določa: »Države članice lahko na področju, ki ga ureja ta direktiva, sprejmejo ali ohranijo najstrožje določbe, ki so združljive s Pogodbo, da bi zagotovile najvišjo stopnjo varstva potrošnikov«.

pa določa, da Komisija informacije iz prvega odstavka posreduje drugim državam članicam in Evropskemu parlamentu. Komisija se z zainteresiranimi stranmi posvetuje o teh informacijah.

4.2. Direktiva 1999/44/ES o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij

Direktiva 1999/44/ES stremi k harmonizaciji sistema odgovornosti za izpolnitev prodajne pogodbe in pravic v primeru kršitve, pri čemer tega področja ne ureja celostno, ampak se, kot že ime pove, loteva le nekaterih vidikov. Direktiva uvaja minimalne enotne in kogentne standarde pravic potrošnika kot kupca v primeru, ko prodajalčeva izpolnitev ni v skladu s pogodbo. Predviden je klasični katalog jamčevalnih zahtevkov, med katerimi ima prednost naknadni izpolnitveni zahtevki v obliki popravila ali zamenjave. Če je nemogoč, nesorazmeren ali neuspešen, lahko kupec odstopi od pogodbe ali zniža kupnino. Velik pomen ima kogentna določitev trajanja odgovornosti: prodajalec jamči za napake, ki se pokažejo v dveh letih od izročitve blaga, pri rabljenem blagu pa znaša ta rok najmanj eno leto. Vzpostavljena je tudi domneva, da je napaka, ki se pokaže v prvih šestih mesecih, obstajala že ob izročitvi blaga. Direktiva 1999/44/ES je pomenila mejnik na poti poenotenja prodajnega prava v EU, meri tudi na modernizacijo splošnega pogodbenega prava in želi služiti kot vzor za njeno internacionalizacijo¹¹⁴. Hkrati je sprejem Direktive 1999/44/ES pomenil temeljni kamen bodoče ureditve prodajne pogodbe v EU, pa tudi pomemben korak na poti gradnje pogodbenega in zasebnega prava EU nasploh.¹¹⁵

Direktiva ima štirinajst členov. Z novo direktivo o pravicah potrošnikov se dodaja nov člen 8 a, ki je naslovljen z »Obveznost poročanja« in vsebuje tri odstavke. Prvi odstavek se nanaša na obveznost poročanja, v primeru, ko država članica sprejme strožje določbe glede rokov za uveljavljanje odgovornosti prodajalca, če pride do neskladnosti s pogodbo. Prav tako obstaja obveznost poročanja, če država članica sprejme strožje določbe glede zavezujoče narave določb. Te se nanašajo na pogodbene

¹¹⁴ Internacionalizacija se v najširšem smislu nanaša na vse oblike mednarodnega ekonomskega sodelovanja. Gre za širjenje ekonomske dejavnosti med več držav. Več o tem glej: Škof Marjeta, *Internationalizacija podjetij s poudarkom na mrežnem pristopu*, diplomsko delo, Ljubljana, 2004, str. 3.

¹¹⁵ Knez, Trstenjak, Možina, 2005, str. 68.

klavzule ali dogovore, sklenjene s prodajalcem pred njegovo seznanitvijo z neskladnostjo. V skladu z novo ureditvijo mora država članica, v primeru, da sprejme strožje določbe, obvestiti Komisijo. Drugi odstavek določa, da Komisija zagotovi, da so informacije iz prvega odstavka potrošnikom in trgovcem lahko dostopne, med drugim preko določenega spletnega mesta. Tretji odstavek pa določa, da Komisija informacije iz prvega odstavka posreduje drugim državam članicam in Evropskemu parlamentu. Komisija se z zainteresiranimi stranmi posvetuje o teh informacijah.

4.3. Direktiva 85/577/EGS za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov

Pri pogodbah, ki jih potrošnik sklene zunaj prodajaln oziroma poslovnih prostorov trgovca, je potrošnik običajno nepripravljen na sklenitev takšne pogodbe. Ker ponudbe ne pričakuje, ne more primerjati kakovosti izdelkov niti njihove cene. V takšnih okoliščinah, čeravno primerno informiran in skrben, ne bo ravnal primerno glede na potrebe po nakupu, kakovost blaga, količino ali primernost cene. Te okoliščine kažejo na neenakopraven položaj s ponudnikom, saj ta nima konkurence drugih ponudnikov in lahko svoje blago predstavi, ne da bi se oziral na druge tovrstne izdelke. V takšnih primerih je treba potrošnika varovati na poseben način, in to direktiva reši predvsem tako, da zahteva razkrivanje informacij in daje potrošniku možnost, da se takšna pogodba razdre.¹¹⁶

Največje tveganje za odločitev potrošnikov ni nezmožnost primerjanja ponudb, temveč vdiranje prodajalca (ali bolje rečeno njegovega agenta) v zasebno sfero potencialnega potrošnika. Kupcu se vsili osebni odnos, iz katerega bo morda kupec težko pobegnil. Najbolj jasen primer je tisti, kjer agenti obiskujejo potrošnike na njihovih domovih, kjer se kupci počutijo, da je edini način, kako prisiliti agente, da odidejo, je ta, da preprosto podpišejo pogodbo, ki jim je ponujena. Zaradi tega razloga, je pravica potrošnikov, da odstopijo od pogodbe, ki jo sklenejo na svojih vratih, ali znotraj svojega doma, dobro uveljavljena. Očitno je tudi, da se pravici do odstopa, pri tako sklenjenem poslu pod takšnimi okoliščinami ni mogoče odpovedati. Kakorkoli, nobene utemeljitve pa ni, da bi

¹¹⁶ Knez, Trstenjak, Možina, 2005, str. 109.

se pravica do odstopa razširila na vse pogodbe, o katerih se pogaja izven poslovnih prostorov.¹¹⁷

Direktiva ima deset členov. Novo sprejeta direktiva o pravicah potrošnikov to direktivo razveljavlja. Problematiko, ki jo je urejala Direktiva 85/577/EGS je na novo urejena z Direktivo 2011/83.

4.4. Direktiva 97/7/ES o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo

Pogodba, sklenjena na daljavo, je tista pogodba, ki se nanaša na dobavo blaga ali storitev med dobaviteljem (prodajalcem) in potrošnikom, ki je sklenjena na podlagi organizirane prodaje na daljavo ali od strani dobavitelja organiziranih storitev na daljavo, pri čemer prodajalec izključno uporablja enega ali več načinov komunikacije na daljavo za ponudbo in za sklenitev pogodbe.¹¹⁸

Razvoj novih tehnologij je za potrošnike povečal tudi možnost pridobivanja informacij o blagu in storitvah, ki se ponujajo v drugih državah, kot je država njihovega domicila. Pravna ureditev področja, kjer se pogodbe sklepajo na daljavo, brez fizičnega stika med prodajalcem in potrošnikom je zato pomemben element za povečanje prometa blaga in storitev na notranjem trgu.¹¹⁹

Pravica do odstopa od pogodbe na daljavo, ki je zagotovljena z Direktivo 97/7/ES, se ne more opravičiti na temelju varovanja racionalnega sprejemanja odločitev v neugodnih okoliščinah. Bolj razumno se je lotiti informativnih asimetrij, ki obstajajo med strankami, ideja je, da morajo imeti potrošniki priložnost fizično pregledati stvar, ki jo želijo kupiti, preden sprejmejo zavezujočo obveznost. Ta privilegij ima svojo ceno, ki bremeni vse potrošnike. Da se izogne navzkrižnemu subvencioniranju ene skupine potrošnikov s strani druge, morajo potrošniki, ki ne želijo, ali ne potrebujejo pregledati zadevajoče stvari, imeti priložnost, da izključijo pravico do odstopa. Optimalna rešitev bi bila, da bi se definirala pravica do odstopa kot možnost, ki jo lahko potrošniki

¹¹⁷ Eidenmüller, Faust, Jansen, Wagner, 2011, str. 1084-1085.

¹¹⁸ Knez, Trstenjak, Možina, 2005, str. 112.

¹¹⁹ Ibidem.

izkoristijo, če so pripravljene plačati ceno.¹²⁰ Potrošniki, ki sedijo doma pred svojimi računalniki, niso pod nikakršnim pritiskom, da sklenejo posel. Prosto se bodo odločili, da kadarkoli zapustijo spletno stran in da primerjajo ponudbe drugih prodajalcev.¹²¹

Direktiva ima devetnajst členov. Direktiva 2011/83/EU to direktivo razveljavnja.

4.5. Področje uporabe Direktive 2011/83/EU, opredelitev in obveznosti

Direktiva je vsebinsko razdeljena na šest poglavij in vsebuje 35 členov. V nadaljevanju so podrobneje prikazana posamezna poglavja in členi.

4.5.1. Poglavje I: PREDMET, OPREDELITEV POJMOV IN PODROČJE UPORABE

Člen 1 opredeljuje predmet urejanja in navaja, da je namen te direktive z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga. To bo doseženo s približevanjem (harmonizacijo) nekaterih vidikov zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s pogodbami, sklenjenimi med potrošniki in trgovci.

Člen 2 vsebuje ključne definicije. Potrošnik je definiran kot vsaka fizična oseba, ki deluje za namene, ki so zunaj njene »trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti«. Na prvi pogled se zdi taka opredelitev jasna in lahko razumljiva, vendar pa ne upošteva posameznika, ki bi nabavil blago v okviru svojega poslovanja, a nima nikakršnega pravega znanja oziroma izkušenj, kar se tiče določenega blaga. Na primer: pravni zastopnik, ki nabavi pisarniške računalnike, lahko ima zgolj omejeno strokovno znanje na tem področju, pa vseeno ni zaščiten s to direktivo, saj po vsej verjetnosti ne bi bil uvrščen pod pojem »potrošnika«. Prav tako bi se lahko pravni zastopnik, ki na svoji spletni strani ponuja pravne nasvete, odločil preko te iste spletne strani prodati določene kose pisarniškega pohištva. V tem primeru ni povsem jasno, ali ta oseba prodaja v okviru svojega poslovanja. Prav tako lahko oseba, ki prodaja večje število artiklov preko (na primer) spletne dražbe na spletni strani (na primer www.ebay.com), to počne

¹²⁰ Eidenmüller, Faust, Jansen, Wagner, Zimmermann, 2011, str. 1085.

¹²¹ Ibidem.

le v svojem prostem času, a se lahko to vseeno izkaže kot precej donosno. Tako ni jasno, v katerem trenutku tak »potrošnik« postane »trgovec«. »Trgovec« je definiran kot nekdo, ki »deluje« za namene v zvezi s trgovsko, poslovno, obrtno ali poklicno dejavnostjo oziroma vsakdo, ki deluje v imenu ali za račun trgovca. Zdi se, da opredelitev »trgovca« prispeva k razlikovanju med potrošnikom in poslovanjem, toda sodeč po tej opredelitvi »trgovca« ni jasno, ali bodo zaposleni osebno odgovorni za kršitve direktive, v kolikor bodo le-ti delovali za račun trgovca.¹²²

Definicija pogodbe, sklenjene na daljavo, je opredeljena v sedmem odstavku člena 2 in pokriva pogodbe o blagu ali storitvah, pri katerih trgovec uporabi izključno eno ali več sredstev za sporazumevanje na daljavo. Razlikuje se tudi med pogodbo, sklenjeno na daljavo, ter pogodbami, sklenjenimi zunaj poslovnih prostorov. O slednjih govorimo, kadar lahko trgovec sklene pogodbo s potrošnikom zunaj lastnih poslovnih prostorov, toda ob fizični navzočnosti potrošnika. Takoj je treba opozoriti na odpravo zahteve po tem, da mora iti za *»organizirano prodajo na daljavo«*, kot je zahtevala Direktiva 97/7/ES. Takšno spremembo je potrebno pozdraviti, kajti zagotavlja širše varstvo potrošnikov, saj ne obstaja več zahteva, da mora biti prodaja na daljavo organizirana, tako pa nova določba pokriva tudi enkratne prodaje. Med ostale zanimive definicije spada tudi tista, ki opredeljuje *»trajni nosilec podatkov«*. Ta je definiran kot *»vsak instrument, ki omogoča potrošniku ali trgovcu shranjevanje informacij, naslovljenih osebno na njega, in to na način, da so mu dostopne za poznejšo uporabo v časovnem obdobju, ki ustreza namenu informiranja ter obenem omogoča nespremenjeno reprodukcijo shranjenih informacij«*.¹²³

Člen 3 se ukvarja s področjem uporabe. Direktiva 2011/83/EU se uporablja za vsako pogodbo, sklenjeno med trgovcem in potrošnikom.¹²⁴ Člen 3 prav tako izrecno določa, da se Direktiva 2011/83/EU uporablja tudi za pogodbe za dobavo vode, plina, električne energije ali daljinskega ogrevanja, vključno s strani javnih ponudnikov, kadar ta dobava poteka na pogodbeni podlagi. Drugi odstavek člena 3 določa, da če so določbe te direktive v navzkrižju z določbami drugega akta EU, ki ureja posebni sektor, veljajo določbe tega drugega akta EU in se uporabljajo za ta posebni sektor. Tretji odstavek

¹²² Rogers, Kevin M., *The Internet and the Law*, Basingstoke:Palgrave Macmillan, 2011, str. 60.

¹²³ Rogers, 2011, str. 61.

¹²⁴ Glej prvi odstavek člena 3 Direktive 2011/83 o pravicah potrošnikov.

člena 3¹²⁵ navaja izključitve. Direktiva se ne uporablja za sveženj trinajstih različnih tipov pogodb. Med njimi so določene pomembne, čeprav ne presenetljive, izjeme. Igre na srečo so novinec na seznamu izjem, prav tako pa tudi storitve potniškega prevoza. Seznam izjem se je z novo ureditvijo razširil, obseg posredovanja EU pa se je posledično skrčil.¹²⁶

Člen 4 Direktive 2011/83/EU se nanaša na raven harmonizacije. Ta člen določa, da *»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«*. Gre za maksimalno harmonizacijo.¹²⁷

4.5.2. Poglavje II: INFORMACIJE ZA POTROŠNIKE PRI POGODBAH, KI NISO POGODBE, SKLENJENE NA DALJAVO ALI ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV.

Člen 5 vztraja pri zahtevi, da mora trgovec potrošniku še pred sklenitvijo pogodbe zagotoviti določene informacije. Med te informacije štejejo glavne značilnosti izdelka, naslov oziroma sedež ter identiteta trgovca, končna cena, vključno z davki, plačilni pogoji ter pogoji dostave, obstoj pravice do odstopa od pogodbe, kadar je to primerno, obstoj možnosti poprodajnih storitev ter tržnih garancij, trajanje pogodbe, obveznosti potrošnika in informacije o tem, ali je potrebno opraviti polog plačila. Ta seznam ponavlja zahteve, vsebovane v Direktivi 97/7/ES, tem pa dodaja še nekaj novih. Podjetje je omenjene informacije zavezano zagotoviti potrošniku, v kolikor *»te informacije že niso jasne iz okoliščin«*¹²⁸. Ta izraz je zaskrbljujoč, zdi se rahlo nejasen in je lahko podlaga za pravdanje, v primeru, da bi potrošnik zatrjeval, da na te informacije ni bil opozorjen, trgovec pa bi bil mnenja, da bi moral potrošnik vse zahtevane informacije razbrati iz pogajanj pred sklenitvijo pogodbe. Dodatne spremembe v primerjavi s prej obstoječo pravno ureditvijo so kazenske sankcije, ki doletijo trgovca, če ta ne zagotovi potrebnih informacij. Ohranjena je obstoječe razširitev na pravico do odstopa od pogodbe. Informacije, navedene v členu 5, morajo

¹²⁵ Ta direktiva se ne uporablja za pogodbe za socialne storitve, med njimi socialna stanovanja, otroško varstvo, zdravstvene storitve, finančne storitve, itd. Podrobneje glej tretji odstavek člena 3.

¹²⁶ Weatherill, 2012, str. 1290-1291.

¹²⁷ Ibidem, str. 1310.

¹²⁸ Glej prvi odstavek člena 5 Direktive 2011/83 o pravicah potrošnikov.

biti zagotovljene v preprostem in razumljivem jeziku, prav tako pa morajo biti čitljive in sporočene s pomočjo trajnega nosilca podatkov. Informacije, ki jih mora potrošnik pridobiti pred samo sklenitvijo pogodbe, morajo biti poleg tega zagotovljene na način, primeren glede na uporabljena sredstva za komuniciranje na daljavo. Če se pogodba sklepa s pomočjo sredstev, ki omogočajo omejeno prostorsko ali časovno prikazovanje informacij, na primer SMS-si, potem mora trgovec posredovati informacije o glavnih značilnostih izdelka ter njegovo končno ceno. Preostanek informacij naj bi bil posredovan potrošniku v nadaljevanju ter na ustrezen način. Vseeno pa ni jasno, kako naj bi bile omenjene informacije urejene, bodisi na sprejemni napravi z omejenim prostorom, bodisi da sledijo kasneje.¹²⁹

Tretji odstavek člena 5 dodaja, da države članice prvega odstavka ne bodo dolžne uporabljati za *»pogodbe, ki zajemajo vsakodnevne transakcije in ki se izvedejo takoj ob sklenitvi pogodbe«*. To dovoljuje državam članicam, da zavarujejo supermarkete¹³⁰ regulatornih bremen. Četrty odstavek člena 5 določa, da *»lahko države članice za pogodbe, za katere se uporablja ta člen, sprejmejo ali ohranijo dodatne obveznosti glede predpogodbenih informacij.«* Tako da se za Poglavlje II Direktive 2011/83/EU uporablja model minimalne harmonizacije.¹³¹

4.5.3. Poglavlje III: INFORMACIJE ZA POTROŠNIKE IN PRAVICA DO ODPSTOPA ZA POGODBE, SKLENJENE NA DALJAVO, TER POGODBE, SKLENJENE ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV

Tretje poglavje je v skladu z dolgoletnim vzorcem razkritja mandatornih predpogodbenih informacij in obdobjem *»ohlajanja«* po sklenitvi dogovora, ki služi kot vodilni motiv v politiki varstva potrošnikov EU. Nadgrajuje in čisti režim, ki je bil vzpostavljen z dvema direktivama, in sicer Direktivo 85/577/EGS in 97/7/ES, in uveljavlja harmonizacijo v maksimalni naravi. Države članice morajo vzpostaviti previden režim-in ne smejo storiti več za zaščito svojih potrošnikov.¹³²

¹²⁹ Rogers, 2011, str. 62.

¹³⁰ In podobne.

¹³¹ Weatherill, 2012, str. 1292-1293. Četrty odstavek člena 5 predstavlja eno izmed izjem od popolne harmonizacije.

¹³² Ibidem.

Člen 6 vsebuje zahteve po informacijah za pogodbe sklenjene na daljavo in izven poslovnih prostorov. Preden pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali kaka druga podobna ponudba, potrošnika zavezuje, mora trgovec potrošniku »na jasen in razumljiv način« zagotoviti potrebne informacije. Seznam zajema večino tistega, kar je zajeto že z poglavjem II za pogodbe, ki niso sklenjene na daljavo oziroma izven poslovnih prostorov, in gre tudi dalje, saj se razširi na dvajset zadev, in vključuje določbe, ki so skrojene za določene primere pogodb, sklenjene na daljavo in izven poslovnih prostorov. Prav tako vsebuje posebno določbo za digitalne vsebine. Zahteve gredo v določenih primerih preko tistih v Direktivi 97/7/ES, in bistveno preko »starodavne« Direktive 85/377/EGS. Za varstvo potrošnikov je to očiten napredek-na papirju.¹³³

V praksi je to pozitivno mnenje težko vzdrževati. Dober način, kako zagotoviti, da se zakrije pomembna informacija, ki ni cenjena s strani ciljnega potrošnika, je da se ureja takšna zadeva na način, da je pomembna informacija obdana z manj pomembno navlako. Kar je očitno pozornemu potrošniku, bo morda past za nepozornega potrošnika. Členu 6 primanjkuje takšna vsebina, ampak 34. točka uvoda nakazuje v to smer. Omenjena točka navaja da »bi pri zagotavljanju informacij 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«. Čeprav to povzroča različnost med potrošniki, omenjena točka zaključuje, da »upoštevanje takih posebnih potreb ne bi smelo privedi do različnih ravni varstva potrošnikov«. Če to izključi »različne ravni« med različnimi tipi potrošnikov, je to skrb zbujujoče zatiranje regulatorne občutljivosti glede ranljivih skupin. Zato je boljša razlaga, da je njen namen dovoliti različnost, kadar je na strani potrošnika »ranljiva« oseba, kot pa da se izključijo »različne ravni« v različnih državah članicah.¹³⁴

Izbran model maksimalne harmonizacije zagotavlja, da standard, kjer bi bila nacionalna pravila strožja od pravil EU, ni dovoljen in da končna odločitev, kaj je standard EU, pripada Sodišču EU. Kaj pa v primeru, če informacija ni zagotovljena? Deveti odstavek člena 6 določa, da v luči skladnosti »nosi dokazno breme trgovec.« Šesti odstavek člena 6 določa: »Če trgovec ni izpolnil obveznosti glede informacij o dodatnih stroških ali

¹³³ Weatherhill, 2012, str. 1279-1317.

¹³⁴ Ibidem.

*drugih stroških iz točke (e)*¹³⁵ *prvega odstavka ali o stroških vračila blaga iz točke (i)*¹³⁶ *prvega odstavka, potrošnik ne plača teh stroškov.*« To je potrošniku v pomoč. Člen 6 nadalje ne pove ničesar o posledicah, če se ne zagotovi drugih tipov zahtevanih informacij.¹³⁷

Člen 7, ki je naslovljen »*Formalne zahteve za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov*«, predstavlja precejšnjo izpopolnitev zahtev Direktive 85/577/EGS. Transparentnost in razkritje informacij ostaja tematsko osrednja. Jedrna določila so prvi odstavek člena 7: »*Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, trgovec potrošniku zagotovi informacije iz prvega odstavka člena 6 na papirju ali, če se potrošnik strinja, na kakem drugem trajnem nosilcu podatkov. Informacije so podane v razumljivem in preprostem jeziku ter so čitljive.*« In drugi odstavek člena 7: »*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)*¹³⁸ *člena 16, kadar je primerno.*«¹³⁹

Člen 8 je naslovljen »*Formalne zahteve za pogodbe, sklenjene na daljavo*« in je tematsko konsistenten: »*Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, trgovec potrošniku na način, primeren za uporabljeno sredstvo za komuniciranje na daljavo, zagotovi ali da na voljo informacije iz prvega odstavka člena 6, ki so napisane v preprostem in razumljivem jeziku. V kolikor so te informacije zagotovljene na trajnem nosilcu podatkov, morajo biti čitljive.*« Oba člena, tako člen 7 kakor tudi člen 8, ustvarjata specialne določbe za posebne sektorske pogodbe, ki si ne zaslužijo izčrpnega citiranja na tem mestu. Člen 8 je bolj izpopolnjen. *Inter alia* se ukvarja s potrebo, da se

¹³⁵ Celotno ceno blaga ali storitev, vključno z davki, ali kadar je cena zaradi narave blaga ali storitev taka, da jo je nemogoče razumno izračunati vnaprej, način, na katerega se cena izračuna, po potrebi vključno z dodatnimi prevoznimi, dostavnimi ali poštnimi stroški in vsemi drugimi stroški, ali kadar teh stroškov ni mogoče razumno izračunati vnaprej, dejstvo, da bo take dodatne stroške morda treba plačati. V primeru pogodbe za nedoločen čas ali pogodbe, ki vsebuje naročnino, skupna cena vključuje skupne stroške za obračunsko obdobje. Kadar se takšne pogodbe zaračunavajo po nespremenljivi obrestni meri, skupna cena pomeni tudi skupne mesečne stroške. Kadar skupnih stroškov iz razumnih razlogov ni mogoče izračunati vnaprej, se navede način, na katerega se cena izračuna.

¹³⁶ 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.

¹³⁷ Weatherill, 2012, str. 1279-1317.

¹³⁸ Kadar je to primerno, obstoj in pogoje poprodajne pomoči potrošnikom, poprodajnih storitev in tržnih garancij.

¹³⁹ Weatherill, 2012, str. 1293-1295.

potrošnika ozavešči, da če se pogodba sklene preko elektronskih sredstev, nastane obligacija plačila; in tudi s komuniciranjem preko telefona. Nekatere, čeprav ne vse, je bilo mogoče najti v Direktivi 97/7/ES. Predstavlja zakonodajno nadgrajevanje v luči tehnološkega napredka. Peti odstavek člena 7 in deseti odstavek člena 8 prepovedujeta državam članicam, da bi uvajale kakšne nadaljnje zahteve po predpogodbenih informacijah za izpolnitev informacijskih obveznosti Direktive 2011/83/EU. To je maksimalna harmonizacija.¹⁴⁰

Prvi odstavek člena 9 določa, da 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 drugega odstavka člena 13 in člena 14 še druge stroške. Drugi odstavek člena 9 določa detajlna pravila o tem, kdaj začne teči 14 dnevni rok.¹⁴¹ Tretji odstavek člena 9 dodaja, da *»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.«* Podrobnost, kako bo potrošnik izvajal svojo pravico do odstopa je določena v členu 11. Bistveno je, da mora potrošnik obvestiti trgovca o svoji odločitvi, da odstopa¹⁴² od pogodbe.¹⁴³

Člen 12 se ubada z učinki odstopa od pogodbe. Z izvajanjem pravice do odstopa od pogodbe prenehajo obveznosti pogodbenih strank, da izvajajo pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali da se sklene pogodba na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, kadar je ponudbo dal potrošnik. Torej, potrošnik mora biti obveščen o svoji pravici do odstopa; potrošnik ima 14 dni, znotraj katerih se lahko odloči, da bo odstopil od pogodbe. Kaj pa če potrošnik ni obveščen? S tem se ukvarja člen 10, naslovljen *»Opustitev informiranja o pravici do odstopa od pogodbe«*. Če trgovec potrošniku ni predložil zahtevanih informacij o pravici do odstopa od pogodbe, se odstopni rok izteče 12 mesecev po začetnem 14 dnevnom odstopnem roku. Nadalje,

¹⁴⁰ Ibidem.

¹⁴¹ V primeru pogodb o storitvah, se začne rok šteti z dnem sklenitve pogodbe; pri prodajnih pogodbah, od dneva, ko potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi fizično posest nad blagom in tako naprej.

¹⁴² Zato lahko uporabi vzorčni odstopni obrazec iz Priloge I(B) ali pa poda katero koli drugo nedvoumno izjavo, v kateri navede svojo odločitev o odstopu od pogodbe. Izrecno je določeno, da države članice ne smejo nuditi nobenih uradnih zahtev, kot teh, ki so navedene v prilogi.

¹⁴³ Weatherill, 2012, str. 1295-1296.

če trgovec potrošniku informacije zagotovi v 12 mesecih¹⁴⁴, se odstopni rok izteče 14 dni od dneva, ko potrošnik prejme te informacije.¹⁴⁵

Člen 13 se ukvarja z obveznostmi trgovca v primeru odstopa. To je nesporno. Trgovec mora povrniti vsa izplačila, ki jih je prejel od potrošnika, pri čemer 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. Člen 14 obravnava obveznosti potrošnika v primeru odstopa. Osnovno načelo je vrnitev blaga, dopolnjeno z obveznostjo, da 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. Drugi odstavek člena 14 določa, da so potrošniki odgovorni 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 z Direktivo 2011/83/EU. Tretji odstavek člena 14 se ukvarja s posebnim primerom: potrošnik, ki je uveljavljal pravico do odstopa od pogodbe po tem, ko je vložil zahtevo, 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.«* Četrty odstavek člena 14 določa seznam okoliščin¹⁴⁶, v katerih potrošnik ne sme trpeti nobenih stroškov.¹⁴⁷

Peti odstavek člena 14 da jasno vedeti, da potrošnik z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe ne prevzema nobenih obveznosti, razen tistih, ki so predvideni v členu 13 in 14. Člen 15 se ukvarja z učinki uveljavljanja pravice do odstopa od pomožne pogodbe. Prvi odstavek člena 15 sedaj določa, da brez poseganja v člen 15 Direktive 2008/48/ES o potrošniških kreditnih pogodbah¹⁴⁸, 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*

¹⁴⁴ Direktiva 85/577/EGS sploh ni omenjala stroškov; Direktiva 97/7/ES je določala le, da bo potrošnik, ki uveljavlja pravico do odstopa, moral kriti samo neposredne stroške vrnitve blaga.

¹⁴⁵ Weatherill, 2012, str. 1296.

¹⁴⁶ To zadeva posebne primere za (a) izvedbo storitev, dobavo vode, plina ali električne energije, in (b) celotno ali delno dobavo digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov.

¹⁴⁷ Weatherill, 2012, str. 1298-1299.

¹⁴⁸ Direktiva 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah in razveljavitvi Direktive Sveta 87/102/EGS, UL L 133, 22.5.2008, str. 66.

koli stroškov za potrošnika, z izjemo tega, kar je določeno v drugem odstavku člena 13 in členu 14 Direktive 2011/83/EU. Drugi odstavek člena 15 pa dodaja, da »države članice določijo podrobna pravila o prenehanju veljavnosti takih pogodb« - kar bi nekdo predpostavil, da je popolnoma neprijetna naloga, glede na vpliv pogosto nevednih tretjih strank. Nadalje, definiranje »pomožne« pogodbe je težavno. Petnajsti odstavek člena 2 ponuja definicijo¹⁴⁹ v mejah, ki bodo zahtevale previdno dejansko oceno od primera do primera.¹⁵⁰

Člen 16 navaja izjeme¹⁵¹ od pravice do dostopa. Nobena izmed njih posebej presenetljiva in sporna.¹⁵²

4.5.4. Poglavje IV: DRUGE PRAVICE POTROŠNIKOV

Naslov tega poglavja je zavajajoč. Poglavje vsebuje samo šest členov, ki dopolnjujejo pravni red za prodajne pogodbe. Člen 17 določa področje uporabe. Člen 18 vsebuje pravila o dostavi, ki se uporabljajo za prodajne pogodbe. 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.¹⁵³

Drugi odstavek člena 18 natančno določa posledice, če trgovec ne izpolni te obveznosti, kar bo prodajalcu dalo možnost, da prekine pogodbo-in tretji odstavek člena 18 zahteva, da trgovec ob odpovedi pogodbe brez odlašanja povrne vse zneske, plačane v skladu s pogodbo. Kakorkoli, določeno je, da to velja, »razen, če se stranke niso dogovorile drugače o času dostave«, in zdi se, da lahko trgovec zlahka pobegne skozi to »okno«. Člen 20 vsebuje pravilo o prenosu tveganja, ki s členom 18 prav tako velja za prodajne pogodbe. Prenos tveganja 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

¹⁴⁹ 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.«

¹⁵⁰ Weatherill, 2012, str. 1299-1301.

¹⁵¹ Izjem je trinajst, začnejo se s »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 do pogodbe, ko bo trgovec pogodbo v celoti izpolnil.«

¹⁵² Weatherill, 2012, str. 1301.

¹⁵³ Ibidem, str. 1305.

potrošnika, če je potrošnik pri prevozniku naročil prevoz in trgovec izbranega prevoznika ni ponudil, brez poseganja v pravico potrošnika v zvezi s prevoznikom.¹⁵⁴

Členi 19, 21 in 22 se uporabljajo za prodajne pogodbe blaga in storitev. Člen 19 določa, da »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«. Ta je namenjeno prikritim povečanjem celotne cene, ki jih potrošnik morda ne bi opazil. Člen 21 se ubada s telefonskim komuniciranjem in je podobno motiviran s skrbjo, da ne bi prišlo do prikritih stroškov. Zahteva, 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. Člen 22 zahteva, da 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. To določilo je bilo ustvarjeno z namenom, da se potrošnika varuje pred skritimi stroški, čeprav se predpostavlja, da je potrošnik dovolj oster, da razume, kaj je se od njega zahteva in da na to tudi pristaja.¹⁵⁵

4.5.5. Poglavje V: SPLOŠNE DOLOČBE

To poglavje vsebuje splošne določbe. Tukaj najdemo člene o izvrševanju, kaznih, obvezni naravi direktive, obveščanju, nenarocenem blagu in storitvah, prenosu direktive, obveznostih poročanja in poročanju in pregledu Komisije.¹⁵⁶

4.5.6. Poglavje VI: končne določbe.

V zadnjem šestem poglavju pa najdemo končne določbe.

¹⁵⁴ Ibidem, str. 1305-1306.

¹⁵⁵ Ibidem.

¹⁵⁶ Glej člene 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.

4.6. Deset najpomembnejših sprememb, ki se za potrošnike uvajajo z novo direktivo.

1. Odpravljeni bodo skriti izdatki ter stroški na internetu

Potrošniki bodo obvarovani pred prikritimi stroški na internetu. To se dogaja, ko goljufi poskušajo pretentati ljudi, da plačajo za »brezplačne« storitve, kot so horoskopi ali recepti. Od zdaj naprej morajo potrošniki izrecno potrditi, da razumejo, da morajo za to plačati.¹⁵⁷

2. Večja preglednost cen

Trgovci morajo navesti skupno ceno proizvoda ali storitve, pa tudi vse dodatne stroške. Spletnim kupcem ne bo treba plačati izdatkov ali drugih stroškov, če pred oddajo naročila ne bodo ustrezno obveščeni.¹⁵⁸

3. Prepoved vnaprej izbranih polj na spletnih straneh

Pri spletnem nakupovanju, na primer nakupu letalske vozovnice, bodo med postopkom nakupa morda ponudili dodatne možnosti, kot sta potovalno zavarovanje ali najem avtomobila. Te dodatne storitve se lahko ponujajo s tako imenovanimi vnaprej izbranimi polji. Potrošniki morajo sedaj pogosto odznačiti navedena polja, če ne želijo teh dodatnih storitev. Z novo direktivo bodo vnaprej izbrana polja po EU prepovedana.¹⁵⁹

4. 14 dni za spremembo odločitve glede nakupa

Obdobje, v katerem lahko potrošniki odstopijo od prodajne pogodbe, je podaljšano na 14 koledarskih dni (v primerjavi s sedmimi dnevi, ki so zdaj določeni z zakonodajo EU). To pomeni, da lahko potrošniki zaradi katerega koli razloga vrnejo blago, če si premislijo.

¹⁵⁷ Pravice potrošnikov: deset načinov, s katerimi bo nova direktiva EU o pravicah potrošnikov zagotovila ljudem večje pravice pri spletnem nakupovanju, 2011.

¹⁵⁸ Ibidem.

¹⁵⁹ Ibidem.

Dodatna zaščita v primeru pomanjkljivih informacij: če prodajalec ni jasno obvestil stranko glede njenih pravic do odstopa od pogodbe, se vračilno obdobje podaljša na eno leto.

Potrošniki bodo prav tako zaščiteni ter imeli pravico do odstopa od pogodbe v primeru obiska trgovca, za katerega so sami dali pobudo, kadar je na primer trgovec predhodno poklical ter potrošnika prisilil, da se je strinjal z obiskom. Poleg tega ne bo več treba razlikovati med obiski, za katere je bila dana pobuda, in tistimi, ki niso bili naročeni; tako se bo preprečilo izogibanje pravilom.

Pravica do odstopa od pogodbe se razširja na spletne dražbe, kot je eBay - čeprav se lahko blago, kupljeno na dražbi, vrne le, če je bilo kupljeno pri uradnem prodajalcu. Odstopno obdobje se bo začelo od trenutka, ko potrošnik prejme blago, in ne od trenutka sklenitve pogodbe, kot je veljalo do sedaj. Pravila veljajo za prodajo po internetu, telefonu ter naročila po pošti, pa tudi za prodajo zunaj trgovin, na primer na domačem pragu potrošnika, na ulici ali na izletu, ki ga je organiziral trgovec.¹⁶⁰

5. Boljše pravice do povračila

Trgovci morajo potrošnikom povrniti stroške za proizvod v 14 dneh od odstopa od pogodbe. To vključuje stroške dostave. Na splošno bo trgovec nosil tveganje za vsako škodo na blagu med prevozom, dokler blaga ne bo prevzel kupec.¹⁶¹

6. Uvedba vzorca odstopnega obrazca za vso EU

Potrošniki bodo dobili vzorec odstopnega obrazca, ki ga bodo lahko (niso pa k temu obvezani) uporabili, če si bodo premislili ter želeli odstopiti od pogodbe, ki je bila sklenjena na daljavo ali na domačem pragu. To bo omogočilo lažji in hitrejši odstop od pogodbe, ne glede na to, kje v EU je bila pogodba sklenjena.¹⁶²

¹⁶⁰ Ibidem.

¹⁶¹ Ibidem.

¹⁶² Ibidem.

7. Odprava dodatnih plačil za uporabo kreditnih kartic in dežurnih telefonskih linij

Trgovci ob plačilu s kreditno kartico (ali drugimi plačilnimi sredstvi) potrošnikom ne bodo več mogli zaračunavati več, kot so dejanski stroški, ki jih ima trgovec, če omogoča plačilo s takšnimi plačilnimi sredstvi. Trgovci, ki upravljajo dežurne telefonske linije, prek katerih se lahko potrošniki obrnejo nanje v zvezi s pogodbo, ne bodo mogli zaračunavati več, kot je osnovna cena telefonskega klica.¹⁶³

8. Jasnejše informacije o tem, kdo plača za vračanje blaga

Če trgovci želijo, da potrošnik plača strošek za vračanje blaga po tem, ko si premisli, morajo o tem potrošnika vnaprej jasno obvestiti, saj morajo v nasprotnem primeru vračilo plačati sami. Trgovci morajo pred nakupom jasno navesti vsaj oceno najvišjih stroškov za vračilo voluminoznega blaga, ki je bilo kupljeno prek interneta ali z naročilom po pošti, na primer zofe, tako da se potrošniki lahko na podlagi tega odločijo, pri kom bodo kupili proizvod.¹⁶⁴

9. Boljša zaščita potrošnikov v zvezi z digitalnimi proizvodi

Tudi podatki o digitalni vsebini bodo morali biti jasnejši, vključno z njeno skladnostjo s strojno in programsko opremo ter uporabo tehničnih zaščitnih ukrepov, na primer omejevanjem pravice potrošnikov v zvezi s presnemavanjem vsebine.

Potrošniki bodo lahko odstopili od nakupa digitalne vsebine, kot je prenos glasbe ali video posnetkov, vendar samo pred začetkom dejanskega procesa prenosa.¹⁶⁵

10. Skupna pravila bodo podjetjem olajšala trgovanje po vsej EU

Med njimi so: enoten niz temeljnih pravil za pogodbe na daljavo (prodaja po telefonu, pošti ali prek interneta) in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov (zunaj prostorov podjetja, na primer na ulici ali na domačem pragu), v EU, ki bodo vzpostavila enake konkurenčne pogoje ter zmanjšala stroške transakcij za trgovce, ki delujejo čez meje, zlasti pri prodaji prek interneta; standardni obrazci bodo olajšali delo podjetjem: obrazci z zahtevami po informacijah v zvezi z odstopom od pogodbe; posebna pravila se bodo uporabljala za mala podjetja in obrtnike, kot je na primer vodovodar. Pravica do

¹⁶³ Ibidem.

¹⁶⁴ Ibidem.

¹⁶⁵ Ibidem.

odstopa od pogodbe za nujna popravila in vzdrževalna dela ne bo obstajala. Države članice se lahko prav tako odločijo, da bodo trgovce, ki so jih potrošniki zaprosili za izvedbo popravila ali vzdrževalnega dela na svojem domu v vrednosti, ki je nižja od 200 EUR, oprostile nekaterih zahtev po informacijah.¹⁶⁶

Direktiva 2011/83/EU bo v decembru 2013, ko poteče njen rok za implementacijo, in bo prenesena v nacionalno zakonodajo, vzpostavila nov režim za pogodbe, ki bodo sklenjene zunaj poslovnih prostorov in za pogodbe sklenjene na daljavo, hkrati pa bodo storjene male prilagoditve v Direktivah 93/13/EGS in 1999/44/ES. Po oceni Weatherilla je »Kamen iz Bruslja, tu in tam vstavljen v zgradbo nacionalnega zasebnega prava«.¹⁶⁷ Učinek pobud EU je preoblikovanje - morda tudi deformiranje - obstoječe nacionalne strukture, vendar le malo po malo in ne sistematično.¹⁶⁸

¹⁶⁶ Ibidem.

¹⁶⁷ Weatherill, 2012, str. 1281.

¹⁶⁸ Ibidem.

5. PREDSTAVITEV SODNE PRAKSE SODIŠČA EU

Direktive s področja varstva potrošnikov urejajo posamezna področja precej natančno. Kljub temu pa je zelo pomembna tudi sodna praksa Sodišča EU. Po statistiki Sodišča EU so zadeve s področja varstva potrošnikov zajemale 5 odstotkov vseh vprašanj za predhodno odločanje¹⁶⁹, vloženih v letu 2011¹⁷⁰. Prav tako so na tem področju pogoste tožbe Komisije zoper državo članico, če direktive ne prenese pravočasno v notranji red ali če je v praksi ne izvaja dosledno¹⁷¹. Od vseh tožb, vloženih v letu 2011, je bilo tožb s področja varstva potrošnikov 2,5 odstotka¹⁷². Tako so bile v zadnjih letih na tem področju vložene tožbe zoper nekatere stare države članice¹⁷³, prav tako pa tudi zoper nekatere nove države članice.¹⁷⁴

Pravna pravila, ki jih Sodišče EU oblikuje v sodbah v postopkih predhodnega odločanja, predstavljajo del pravnih norm. Nacionalna sodišča jih morajo upoštevati in uporabiti tudi v horizontalnih razmerjih med potrošniki.¹⁷⁵ Pomen sodb Sodišča EU je zelo velik in pomemben, saj razlage veljajo v vseh državah članicah, *erga omnes* in imajo učinek *ex tunc*.¹⁷⁶

Potrebno je tudi poudariti, da je sodna praksa Sodišča EU izredno pomembna in da potrošniškega prava tako ne najdemo zgolj v direktivah, ampak tudi v pravnih pravilih oblikovanih s strani Sodišča EU.¹⁷⁷

Prodaja blaga potrošnikom na notranjem trgu je odprla vprašanje standardov, ki jih mora to izpolnjevati, da lahko prosto kroži preko nacionalnih meja. Razlike med nacionalnimi pravili glede sestavin, poimenovanj ali embalaže izdelkov, uporabe jezika, oglaševanja ipd. so vzpostavljale ovire za čezmejno trgovanje. Zaradi političnega zastoja v drugih institucijah ES je na začetku najpomembnejšo vlogo pri razvoju evropskega potrošniškega prava odigralo Sodišče EU s pristopom negativne integracije.

¹⁶⁹ Postopek predhodnega odločanja je urejen v členu 267 PDEU.

¹⁷⁰ Sodna statistika Sodišča, 2012.

¹⁷¹ Člena 258 in 259 PDEU.

¹⁷² Sodna statistika Sodišča.

¹⁷³ Npr. Španija, Grčija, Italija.

¹⁷⁴ Npr. Slovaška. Trstenjak, 2009, str. 7.

¹⁷⁵ Knez Rajko, Spremembe potrošniškega prava in prakse zaradi sodb Sodišča ES, Podjetje in delo, 2007, št. 7, str. 1125-1135.

¹⁷⁶ Trstenjak, 2010, str. 1126.

¹⁷⁷ Ščap, 2006, str. 47.

Leta 1979 je v zadevi *Cassis de Dijon*¹⁷⁸ odločilo, da država članica lahko omeji prosti pretok blaga z določitvijo višjih nacionalnih standardov varstva potrošnikov, vendar morajo tovrstni standardi spoštovati načelo sorazmernosti in temeljiti na objektivnih merilih, kaj je za povprečnega potrošnika res potrebno. V nasprotnem prevlada pravilo medsebojnega priznavanja standardov: blago, ki je dovolj dobro za potrošnike v eni državi članici, se lahko prodaja tudi v drugi. Tako je Sodišče EU preprečilo, da bi se varstvo potrošnikov zlorabljal za protekcionistične ukrepe. Deregulatorna strategija Sodišča EU je zaradi kritik o dirki proti najnižjemu nacionalnemu standardu dala pospešek pozitivni harmonizaciji potrošniškega prava na ravni EU.¹⁷⁹

Sodna praksa Sodišča EU na področju različnih varstveno potrošniških direktiv je predmet intenzivnih debat in včasih tudi znatnih kritik v akademskih delih. Ena izmed najbolj ponavljajočih splošnih tem je, ali Sodišče EU daje prevelik poudarek interesu potrošnika pri razlagi teh direktiv in tako daje določbam direktiv pretirano intervencionistično razlago z namenom, da se potrošnikom zagotovi pravno sredstvo za vsako morebitno nepravilnost, s katero se morda soočijo. Z metodičnega vidika ta debata izzove vprašanje, ali je sodna praksa Sodišča EU glede izvajanja pravic posameznika, ki izhajajo iz direktiv varstva potrošnikov, skladna z osnovnimi načeli in doktrinami, ki podpirajo sodno prakso izvajanja pravic posameznika znotraj drugih vej prava EU.¹⁸⁰

Direktivo 2011/83/EU o pravicah potrošnikov morajo države članice implementirati do 13. decembra 2013, tako da sodna praksa Sodišča EU, ki bi temeljila na tej direktivi, še ni vzpostavljena. Predstavila bom sodno prakso, ki je temeljila na prejšnji ureditvi in tako prikazali kako pomembno vlogo ima Sodišče EU za enotno razlago določb direktiv. Le tako so lahko potrošnikom na območju celotne EU zagotovljene enake pravice.

¹⁷⁸ Zadeva 120/78, Rewe-Zentral AG proti Bundesmonopolverwaltung für Branntwein, ZOdl. 1979, str. 649.

¹⁷⁹ Damjan Matija, Varstvo in pravice potrošnikov, Evropska unija od A do Ž, Uradni list Republike Slovenije, Ljubljana, 2009, str. 418-422.

¹⁸⁰ Trstenjak Verica, Beysen Erwin, European consumer protection law : Curia semper dabit remedium?, Common Market Law Review, 2011, Volume 48, Issue 1, str. 95.

5.1. Zadeva Quelle AG proti Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände

Dejansko stanje primera:

Družba Quelle je avgusta 2002 S. Brüning dobavila štedilnik za osebno uporabo. V začetku leta 2004 je S. Brüning ugotovila, da je imel aparat napako. Ker popravilo ni bilo možno, je S. Brüning aparat vrnila družbi Quelle, ki ga je zamenjala z novim. Vendar je ta družba od S. Brüning zahtevala, naj ji plača znesek 69,97 evrov kot nadomestilo za koristi, ki jih je imela od uporabe prvotno dobavljenega aparata.

Bundesverband je kot pooblaščenec S. Brüning zahteval, naj se ji navedeni znesek vrne. Poleg tega je zahteval, naj družba Quelle v primeru zamenjave blaga, ki ni v skladu s prodajno pogodbo¹⁸¹, preneha zaračunavati znesek za uporabo navedenega blaga.

Prvostopenjsko sodišče je ugodilo zahtevku za vračilo in zavrnilo predlog, naj se družbi Quelle naloži prenehanje zaračunavanja uporabe blaga z napako. Pritožbi družbe Quelle in Bundesverbanda zoper to sodno odločbo sta bili zavrnjeni. Bundesgerichtshof, ki je odločalo o reviziji, je menilo, da iz določb člena 439(4) v povezavi s členom 346(1) in (2), točka 1, BGB izhaja, da ima prodajalec v primeru zamenjave blaga z napako pravico do nadomestila za koristi, ki jih je kupec imel od uporabe tega blaga do njegove zamenjave z novim blagom.

Bundesgerichtshof, ki je izrazilo pomisleke glede enostranske obremenitve kupca, je navedlo, da ne vidi nobene možnosti, da bi z razlago lahko popravilo nacionalno zakonodajo. Razlaga, po kateri prodajalec ne bi mogel od kupca zahtevati nadomestila za uporabo zamenjanega blaga, bi bila namreč v nasprotju z upoštevniimi določbami BGB in z jasno izraženo voljo zakonodajalca ter prepovedana s členom 20(3) nemškega Temeljnega zakona, v skladu s katerim je sodna oblast vezana na zakon in pravo.

Ker je Bundesgerichtshof podvomilo o skladnosti določb BGB z ureditvijo EU, je prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo vprašanje.¹⁸²

¹⁸¹ V nadaljevanju blago z napako.

¹⁸² Zadeva 404/06, Quelle AG proti Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, ZOdl. 2008, str. I-2685.

Bistvo vprašanja je bilo v tem, ali lahko prodajalec v primeru zamenjave blaga z napako od kupca zahteva nadomestilo za uporabo.

V tej zadevi je bila generalna pravobranilka Trstenjakova, ki je v sklepnih predlogih Sodišču EU predlagala, naj določi, da člen 3 Direktive 1999/44/ES nasprotuje določbi nacionalne zakonodaje, v skladu s katero lahko prodajalec v primeru, ko pride do zamenjave blage, od potrošnika zahteva nadomestilo za uporabo prvotno dobavljenega, s pogodbo neskladnega blaga. Med argumenti je Trstenjakova navedla, da drugi odstavek člena 3 Direktive 1999/44/ES daje potrošniku pravico zahtevati »*neodplačno vzpostavitev skladnosti blaga s pogodbo*«. Prav tako iz tretja odstavka člena 3 Direktive 1999/44/ES izhaja, da morata biti tako popravilo kot tudi zamenjava blaga neodplačna.¹⁸³

Sodišče EU je sledilo predlogu generalne pravobranilke in odločilo da:

Prodajalec, ki proda potrošniku blago, ki ni skladno s pogodbo, ne more zahtevati od potrošnika nadomestilo za uporabo tega blaga do zamenjave z novim blagom. Določba v zakonodaji države članice, ki bi takšno nadomestilo dopuščala ni v skladu s členom 3 Direktive 1999/44/ES.¹⁸⁴

5.2. Zadeva Pia Messner proti Firma Stefan Krüger

Dejansko stanje primera:

Pia Messner je decembra 2005 prek interneta kupila rabljen prenosni računalnik podjetja Stefan Krüger. To podjetje opravlja dejavnost kataloške prodaje. V času nakupa je imelo podjetje na internetu objavljene splošne pogoje poslovanja. Ti so med drugim določali, da bo prodajalec zahteval nadomestilo za poslabšanje pri njih naročenega blaga, ki je nastalo z običajno uporabo. Messnerjevi se je avgusta 2006 pokvaril zaslon računalnika. O tem je obvestila podjetje, ki pa je zavrnilo brezplačno popravilo okvare. Zato je Messnerjeva novembra 2006 podala izjavo o odstopu od prodajne pogodbe. Prav tako je prodajalcu ponudila vrnitev prenosnega računalnika za vračilo kupnine. Podjetje ob nakupu računalnika ni veljavno poučilo potrošnice o

¹⁸³ Trstenjak, 2009, str. 7.

¹⁸⁴ Zadeva 404/06, Quelle AG proti Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, ZOdl. 2008, str. I-2685.

pravici do odstopa od pogodbe, zato se je štelo, da je bila izjava o odstopu podana v časovnem okviru, ki ga dopušča nemška zakonodaja. Messnerjeva je tako pred nemškim sodiščem zahtevala, da ji podjetje povrne kupnino. Podjetje pa je ugovarjalo, da mora potrošnica za uporabo prenosnega računalnika v času do odstopa od pogodbe plačati nadomestilo. Po nemškem pravu lahko potrošniki odstopijo od pogodbe na daljavo, pri tem pa morajo vrniti prejete izpolnitve in izročiti pridobljene koristi. Če je izročitev koristi zaradi narave stvari izključena, mora potrošnik plačati nadomestilo. Nemško sodišče (Amtsgericht Lahr) je Sodišču EU poslalo vprašanje za predhodno odločanje.¹⁸⁵

»Ali je treba določbe drugega odstavka v povezavi s prvim odstavkom, drugi stavek, člena 6 Direktive 97/7/ES razlagati tako, da nasprotujejo določbi nacionalne zakonodaje, v skladu s katero lahko prodajalec, kadar potrošnik pravočasno odstopi od pogodbe, zahteva denarno nadomestilo za uporabo dobavljenega potrošniškega blaga?«

Sodišče je odločilo:

Določbe prvega in drugega odstavka člena 6, drugi stavek Direktive 97/7/ES je treba razlagati tako, da nasprotujejo nacionalni ureditvi, ki splošno določa, da lahko prodajalec od potrošnika zahteva nadomestilo za uporabo blaga, pridobljenega na podlagi pogodbe pri prodaji na daljavo, kadar je potrošnik pravočasno izvršil svojo pravico do odstopa od pogodbe.

Te določbe pa ne nasprotujejo temu, da se potrošniku naloži plačilo nadomestila za uporabo blaga, če ga je uporabljal na način, ki ni združljiv z načeli civilnega prava, kot sta dobra vera ali neupravičena obogatitev—če se s tem ne posega v namen navedene direktive in zlasti ne v funkcionalnost in učinkovitost pravice do odstopa, kar pa mora preveriti nacionalno sodišče.¹⁸⁶

¹⁸⁵ Vatovec Katarina, In favorem potrošnika, Pravna praksa, 2009, št. 35, str. 25.

¹⁸⁶ Zadeva 489/07, Pia Messner proti Firma Stefan Krüger, ZOdl. 2009, str. I-7315.

5.3. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti Invitel Távközlési Zrt

Dejansko stanje primera:

NFH (v nadaljevanju tožeča stranka) je vložil tožbo v javnem interesu s katero je izpodbijal prakso družbe Invitel (tožena stranka), v skladu s katero je ta družba v okviru pogodb za določen čas, imenovanih »pogodbe zvestobe«, in po sklenitvi teh pogodb zahtevala, da potrošnik nosi stroške, o katerih se stranki prvotno nista dogovorili.

Tožena stranka je kot telekomunikacijsko podjetje v splošne pogoje pogodb (v nadaljevanju: SP), veljavne od 1. januarja 2008, dodala pogoj o »*stroških denarnega nakazila*«, to je izdatkov, ki se zaračunajo, če se računi plačujejo s poštno nakaznico. Navedeni pogoj določa, da »*če naročnik plača znesek računa s poštno nakaznico, mu ponudnik storitve lahko zaračuna dodatne stroške, ki pri tem nastanejo (kot so poštni stroški)*«. Poleg tega SP niso vsebovali nobene določbe o metodi izračuna stroškov nakazila.

Pri tožeči stranki so bile vložene številne pritožbe potrošnikov zoper toženo stranko. Na podlagi teh pritožb je tožeča stranka ocenila, da je pogoj iz SP, opisan v prejšnjem odstavku, nedovoljen v smislu člena 209 civilnega zakonika. Ker je tožena stranka vztrajala pri tem pogoju, je tožeča stranka pri Pest Megyei Bíróság (v nadaljevanju sodišče) vložila tožbo, s katero je predlagala, naj se ugotovi ničnost izpodbijanega pogoja, ker naj bi šlo za nedovoljen pogoj, ter naj se naročnikom samodejno in retroaktivno vrnejo neupravičeno zaračunani in plačani zneski iz naslova »*stroškov denarnega nakazila*«. To sodišče pa je ugotovilo, da je rešitev spora odvisna od razlage določb prava EU.

V teh okoliščinah je madžarsko sodišče prekinilo postopek in Sodišču EU v predhodno odločanje predložilo tri vprašanja:

Vsa vprašanja so se nanašala na razlago člena 6 Direktive 93/13/EGS. Kot prvo je sodišče zanimalo kakšen je učinek tožbe vložene v javnem interesu, ki jo vloži za to pooblaščen organ. Kot drugo je sodišče postavilo vprašanje glede učinka izdane sodbe na podlagi tožbe v javnem interesu, predvsem, če lahko takšna sodba učinkuje tudi na

stranke, ki niso bile stranke postopka. Kot tretje pa je sodišče zanimalo, ali se lahko pogodbeni pogoji, ki jih prodajalec ali ponudnik storitev enostransko spremeni, brez da bi natančno opisal spreminjanje cene niti ne navede tehtne razloge za spremembo, *ipso iure* štejejo za nedovoljene pogodbene pogoje.

Sodišče (prvi senat) je v tej zadevi razsodilo:

Na prvo vprašanje je Sodišče EU odgovorilo, da je sodišče na podlagi vložene tožbe v javnem interesu pristojno za presojo nedovoljenosti pogoja iz splošnih pogojev v potrošniški pogodbi. Na drugo vprašanje je Sodišče EU odgovorilo, da lahko sodba izdana na podlagi tožbe v javnem interesu, učinkuje *erga omnes*, torej za vse potrošnike, ki so z zadevnim prodajalcem ali ponudnikom sklenili pogodbo, katera vključuje enake SP, tako za tiste, ki so bili stranke postopka kot tudi tiste, ki to niso bili. Tudi na tretje vprašanje je Sodišče EU odgovorilo pritrdilno in sicer, da se lahko pogodbeni pogoji, ki jih prodajalec ali ponudnik storitev enostransko spremeni, *ipso iure* štejejo za nedovoljene.¹⁸⁷

5.4. Eva Martín Martín proti EDP Editores SL

Dejansko stanje primera:

E. Martín Martín (v nadaljevanju tožena stranka) je 20. maja 2003 na njenem domu obiskal predstavnik podjetja EDP (v nadaljevanju tožeča stranka), s katerim je sklenila pogodbo o nakupu knjig, DVD-jev in DVD-predvajalnika. Ti proizvodi so ji bili dobavljeni 2. junija 2003. Tožeča stranka za dobavljeno blago ni prejelo plačila, zato je pri Juzgado de Primera Instancia numero Uno de Salamanca (v nadaljevanju prvostopenjsko sodišče) vložilo predlog za začetek postopka za izdajo plačilnega naloga proti toženi stranki, s katerim je zahtevalo plačilo zneska 1861,52 EUR, povečanega za zakonske obresti in stroške. Toženi stranki je bilo s sodbo naloženo plačilo zahtevane vsote. Zoper to sodbo je tožena stranka vložila pritožbo. Pritožbeno sodišče je v predložitveni odločbi najprej menilo, da bi bilo zadevno pogodbo mogoče razglasiti za nično, ker tožena stranka ni bila ustrezno poučena o svoji pravici do preklica soglasja v roku sedmih dni od dobave blaga ter o pogojih in posledicah uresničevanja te pravice.

¹⁸⁷ Zadeva 472/10, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti Invitel Távközlési Zrt, Sodba Sodišča (prvi senat) z dne 26. aprila 2012, še neobjavljena v ZODl.

Toda pritožbeno sodišče hkrati poudarja, da se tožena stranka niti pri prvostopenjskem sodišču niti v pritožbenem postopku ni sklicevala na noben ničnostni razlog.

Pritožbeno sodišče je navedlo, da člen 4 zakona 26/1991 določa, da mora potrošnik zahtevati ugotovitev ničnosti pogodbe, sklenjene ob kršitvi pogojev iz člena 3 tega zakona. Prav tako v španskem pravu v civilnih postopkih na splošno velja načelo »dispozitivnosti« (*»de justicia rogada«*), po katerem sodišče ne more po uradni dolžnosti presoјati dejstev, dokazov in zahtevkov, na katere se stranke niso sklicevale. Zato se je pritožbeno sodišče obrnilo na Sodišče EU, saj ga je zanimalo, ali mora upoštevati le razloge, navedene v okviru postopka z ugovorom in pritožbo, ali pa mu, določbe direktive omogočajo, da po uradni dolžnosti odloči o morebitni ničnosti pogodbe.

Špansko sodišče je prekinilo postopek in Sodišču EU v predhodno odločanje predložilo vprašanje: Ali lahko sodišče po uradni dolžnosti razglasi pogodbo, s katero potrošnik ni bil poučen o pravici do odstopa, za nično, če se potrošnik na ničnost ni skliceval v nobeni fazi postopka.

Sodišče je odločilo:

Nacionalno sodišče lahko po uradni dolžnosti razglasi za nično pogodbo, za katero velja Direktiva 85/577/EGS, ker potrošnik ni bil poučen o pravici do odstopa, čeprav se na ničnost v nobeni fazi postopka ni skliceval.¹⁸⁸

¹⁸⁸ Zadeva 227/08, Eva Martín Martín proti EDP Editores SL, ZOdl. 2009, str. I-11939.

6. SKLEP

Z novo Direktivo 2011/83/EU smo korak bližje k enotnejši pravni ureditvi varstva potrošnikov v EU. Vendar le korak, saj bo pot do njene popolne uskladitve še dolga. Že sama primerjava predloga s končno različico Direktive 2011/83/EU nam daje jasno vedeti, da cilj Komisije po enotnejši in preglednejši ureditvi ni bil dosežen v celoti.

Prvoten začetek pregleda potrošniškega notranjega trga, ki je vključeval kar osem direktiv, je obetal veliko. Pod pritiskom držav članic, pa je končna verzija Direktive 2011/83/EU precej zdesetkana. Menim, da bi prav države članice morale biti tiste, ki bi težile k enotni ureditvi tega področja, saj številne raziskave kažejo na to, da je potrošniški notranji trg še vedno v veliki meri neizkoriščen in da bi uskladitev pozitivno vplivala tako na podjetja kot tudi na potrošnike.

Sprva predviden horizontalen pristop, ki naj bi zajemal osem direktiv, je v letu 2008 vseboval le še štiri. V končni fazi pa je razveljavil, in sedaj v enotnem aktu ureja le dve direktivi, in sicer Direktivo 85/577/EGS in Direktivo 97/7/ES. Obenem pa spreminja, vendar le malenkostno Direktivo 93/3/EGS in Direktivo 1999/44/EU. Tudi maksimalna harmonizacija, s katero so države članice dolžne spoštovati in izvajati enotno ureditev, ni izpeljana v njeni čisti obliki, saj so v nekaterih primerih, urejenih z Direktivo 2011/83/EU, odstopanja še vedno mogoča.

Kljub vsemu bo nova Direktiva 2011/83/EU zagotovo doprinesla k večjemu zaupanju državljanov EU v potrošniški notranji trg. Predvsem z določbami o enotnem 14-dnevnom roku za odstop od pogodbe. Do sedaj in vse dokler ne bo potekel rok za implementacijo nove Direktive 2011/83/EU, ta rok znaša minimalno sedem dni in se razlikuje od države do države, glede na to, za kakšen rok so se odločile. Prav tako nova Direktiva 2011/83/EU natančno določa, kdaj ta rok prične teči. Napredek za varstvo potrošnikov so zagotovo tudi določbe, ki urejajo digitalne vsebine. Te predstavljajo zakonodajno nadgradnjo, ki so v koraku s tehnološkim napredkom. V zvezi s tem bo denimo potrošnikom omogočen odstop od nakupa digitalne vsebine, seveda pa samo dokler se proces dejanskega prenosa ne bo pričel. Uvedena bodo enotna pravila za pogodbe sklenjene na daljavo, izboljšana bo preglednost cen pri nakupovanju preko

interneta, jasneje bodo opredeljene informacije o tem, kdo bo tisti, ki bo moral plačati za vračanje blaga. Prav tako bodo pričela veljati nekatera skupna pravila, s katerimi se bo podjetjem olajšalo poslovanje po vsej EU.

Kaj pa lahko pričakujemo v prihodnosti na področju varstva potrošnikov EU? Najprej moramo počakati, da države članice implementirajo novo Direktivo v svoje nacionalne pravne rede. Čas pa bo pokazal, ali se bo zaupanje potrošnikov okrepilo in tako povečalo njihovo čezmejno nakupovanje.

Nov korak pri usklajevanju bi lahko predstavljal Skupni referenčni okvir, kjer naj bi šlo za nezavezujoči instrument. Tudi na drugih področjih EU so že bile sprejete podobne rešitve, ki so se izkazale za učinkovite. Vendar je ta akt še vedno v postopku sprejemanja, tako da bomo morali na njegovo dokončno sprejetje še počakati.

Zaključim lahko, da nova direktiva delno odpravlja zakonodajne vrzeli, prinaša nekatere rešitve, ki bodo pripomogle k zmanjšanju zakonodajne razdrobljenosti in spodbudile tako potrošnike, kot tudi podjetnike, da bodo bolj pogumno »stopali« izven meja matičnih držav. Nikakor pa ne moremo mimo dejstva, da so imele države članice veliko priložnost po celoviti ureditvi, ki so jo tokrat izpustile iz rok.

VIRI IN LITERATURA

Pravni viri EU

Primarni viri:

- Prečiščeno besedilo Pogodbe o Evropski uniji, Uradni list Evropske unije C 83 z dne 30. marca 2010.
- Prečiščeno besedilo Pogodbe o delovanju Evropske unije, Uradni list C 83 z dne 30. marca 2010.

Sekundarni viri:

- Direktiva 85/577/EGS Sveta z dne 20. decembra 1985 za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, UL L 372, z dne 31.12.1985.
- Direktiva Sveta z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih, UL L 158, 23.6.1990, str. 59–64.
- Direktiva 93/13/EGS Sveta z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah, UL L 95, z dne 21.4.1993.
- Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo, UL L 144, z dne 4.6.1997.
- Direktiva 98/6/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 1998 o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov, UL L 80, 18.3.1998, str. 27-31.
- Direktiva 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. maja 1999 o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij, UL L 171, z dne 7.7.1999.
- Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št.

2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah), UL L 149, str. 22.

- 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, Uradni list EU L 304, z dne 22.11.2011.

Mehko pravo

- Zelena knjiga o pregledu pravnega reda Skupnosti o varstvu potrošnikov, COM (2006) 744 konč.
- Resolucija Sveta o strategiji potrošniške politike EU (2007-2013), Uradni list EU C 166, z dne 20.7.2007.
- Resolucija o nacionalnem programu varstva potrošnikov 2006-2010, Uradni list RS, št. 114/2005 z dne 19.12.2005.
- Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o predlogu direktive Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov COM(2008) 614 konč., Uradni list EU C 317, z dne 23.12.2009.

Sodna praksa sodišča EU:

- Zadeva 120/78, Rewe-Zentral AG proti Bundesmonopolverwaltung für Branntwein, ZOdl. 1979, str. 649.
- Zadeva 382/87, R. Buet in SARL Educational Business Services (EBS) proti Ministère Public, ZOdl. 1989, str. 1235.
- Zadeva 84/94, Velika Britanija in Severna Irska proti Svetu EU, ZOdl. 1996, str. I-5755.
- Zadeva 404/06, Quelle AG proti Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, ZOdl. 2008, str. I-2685.
- Zadeva C-489/07, Pia Messner proti Firma Stefan Krüger, ZOdl. 2009, str. I-7315.
- Zadeva 227/08, Eva Martín Martín proti EDP Editores SL, ZOdl. 2009, str. I-11939.

- Zadeva 472/10, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti Invitel Távközlési Zrt, ZOdl. Zadeva 472/10, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti Invitel Távközlési Zrt, Sodba Sodišča (prvi senat) z dne 26. aprila 2012, še neobjavljena v ZOdl.

Literatura

- Drobnig Ulrich, Varstvo potrošnikov in harmonizacija prava Evropske skupnosti; iz nemščine prevedel Damjan Možina, Podjetje in delo, 2002, št. 6, str. 1021-1024.
- Damjan Matija, Varstvo in pravice potrošnikov, Evropska unija od A do Ž, Uradni list Republike Slovenije, Ljubljana, 2009, str. 418-422.
- Eidenmüller Horst, Faust Florian, Jansen Nils, Wagner Gerhard, Zimmermann Reinhard, Towards a revision of the consumer acquis, Common Market Law Review, 2011, Volume 48, Issue 4, str. 1077-1123.
- Fondation Robert Schumann, Lizbonska pogodba 10 razumljivih povzetkov, slovenski prevod: inštitut za trajnostni razvoj, Ljubljana, 2008.
- Juhart Miha, Konkurenčno pravo EU: Pravna ureditev potrošnikov v kontekstu konkurenčnega prava Skupnosti, Podjetje in delo, 2001, št. 6, str. 1121-1127.
- Knez Rajko, Delovanje notranjega trga s pomočjo harmonizacije = Harmonisation as a help for functioning of the internal market, Zbornik Pravne fakultete Univerze v Mariboru, 2006, Letn. 2, str. 237-260.
- Knez Rajko, Kdo po slovenskih pravilih in pravilih EU odgovarja potrošniku za napake prodanega blaga, Gospodarski subjekti na trgu na pragu Evropske unije, Inštitut za gospodarsko pravo, Maribor, 2003, str. 159-178.
- Knez Rajko, Nova ureditev jamčevalnih zahtevkov in garancij pri prodaji blaga potrošnikom v Evropi in posledice za slovenske izvoznike ter uvoznike, Podjetje in delo, 2002, št. 5, str. 806-821.
- Knez Rajko, Spremembe potrošniškega prava in prakse zaradi sodb Sodišča ES, Podjetje in delo, 2007, št. 7, str. 1125-1135.
- Knez Rajko, Varstvo potrošnikov v Evropski uniji, Revizor, letnik 15, št. 6 (junij 2004), str. 88-111.

- Lampič Darjan, Kuret Tina, Štraus Ksenija, Antonijević Sanja, Zotlar Mlakar Anita, Cafuta Darija, Osonkar Borut, Kmetec Matevž, Vrbanić Miran, Osveščen potrošnik, evropski potrošnik, Zavod PIP, Maribor, februar, 2010.
- Metelko Tina, Minimalna harmonizacija in nekonkurenčnost garancije, Pravna praksa, 2008, št. 45, str. 12.
- Možina Damjan, Evropsko pogodbeno pravo, škatle za orodje in modri gumbi, Podjetje in delo, 2008, št. 8, str. 1695.
- Možina Damjan, Varstvo potrošnikov pri nakupih prek interneta : (Direktiva EU o prodaji na daljavo in slovenska ureditev), Podjetje in delo, 2000 , št. 5, str. 803-821.
- Pernek Franc, Organiziranost potrošnikov v Evropski skupnosti, Podjetje in delo, 1992, št. 3, str. 246.
- Rogers, Kevin M., The Internet and the Law, Basingstoke:Palgrave Macmillan, 2011.
- Ščap Dušan, Varstvo potrošnikov v Evropski uniji, Dignitas, 2006, št. 31/32, str. 95-109.
- Trstenjak Verica, Beysen Erwin, European consumer protection law : Curia semper dabit remedium?, Common Market Law Review, 2011, Volume 48, Issue 1, str. 95-124.
- Trstenjak Verica, Knez Rajko, Možina Damjan, Evropsko pravo varstva potrošnikov = European Consumer Protection Law, GV Založba, Ljubljana, 2005.
- Trstenjak Verica, Potrošnik in prodajalec - koga bolj ščiti evropsko pravo?, Pravna praksa, 2009, št. 11, str. 7.
- Trstenjak Verica, Potrošniško plodovita jesen, Pravna praksa, 2011, št. 48, str. 3.
- Trstenjak Verica, Sklepanje pogodb po internetu v sodni praksi Sodišča EU - od pristojnosti do odgovornosti, Podjetje in delo, 2010, št. 7, str. 1125-1133.
- Vatovec Katarina, In favorem potrošnika, Pravna praksa, 2009, št. 35, str. 25.
- Weatherill Stephen, Somerville College and Law Faculty, Oxford University, The Consumer Rights Directive: How and why a quest for »coherence« has (largely) failed, Common Market Law Review, 2012, Volume 49, Issue 4, str. 1279-1318.

Internetni viri:

Kutin Breda, 15. marec svetovni dan potrošnikov: "Naš denar, naše pravice", URL: <http://www.zps.si/za-medije/izjave-za-javnost-2012/15.marec-svetovni-dan-potrosnikov-nas-denar-nase-pravice.html?Itemid=713>. 18.9.2012.

Splošna načela kupovanja v EU.

URL: <http://www.evropa.gov.si/si/vsebina/novice/aktualne-teme/2008/nakupovanje-v-evropski-uniji/splosna-nacela-kupovanja-v-eu/>. 3.5.2012.

Šporar Primož, EESO sporočilo št. 10.

URL: <http://www.dodogovor.org/shownews.aspx?newsid=1806>. 17.5.2012.

Pravice potrošnikov: deset načinov, s katerimi bo nova direktiva EU o pravicah potrošnikov zagotovila ljudem večje pravice pri spletnem nakupovanju. URL: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/11/450&format=HTML&aged=0&language=SL&guiLanguage=en>. 9.6.2012.

Sodna statistika Sodišča, 2012,

URL: http://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2012-06/ra2011_statistiques_cour_sl.pdf 19.10.2012.