

KODEKS SPLETNIH PRAVIC EU



Pravno obvestilo

Niti Evropska komisija niti osebe, ki delujejo v njenem imenu, niso odgovorne za uporabo podatkov iz te publikacije.

Urad za publikacije Evropske unije - Luksemburg

ISBN 978-92-79-26536-5

doi:10.2759/93870

© Evropska unija 2012

Reprodukcija je dovoljena z navedbo vira.

KODEKS

SPLETNIH PRAVIC

EU

O kodeksu

Ta kodeks predstavlja osnovni sklop pravic in načel prava EU, ki državljane varujejo, kadar dostopajo do spletnih omrežij in storitev ter jih uporabljajo.

Teh pravic in načel ni mogoče vedno preprosto razumeti, ker se ne uporabljajo izključno za digitalno okolje, ampak so razpršene po različnih direktivah, uredbah in konvencijah s področij elektronskih komunikacij, elektronskega poslovanja in varstva potrošnikov. Poleg tega so te pravice in načela v veliko primerih minimalno harmonizirane, kar pomeni, da lahko države članice presegajo minimalne standarde, ki jih določa pravo EU. Zato so lahko nekatere države članice pri prenosu direktiv EU v nacionalno zakonodajo uvedle višje ravni varstva, kot so določene v direktivah EU. To na primer velja za nekatere dele zakonodaje o varstvu potrošnikov.

Čeprav večina teh pravic samih po sebi ni nova, veliko spletnih potrošnikov zaradi zapletenosti pravnega okvira teh pravic morda ne pozna. Razlog za pripravo tega kodeksa je zlasti obvestiti državljane o minimalnih pravicah in načelih, ki zanje veljajo v skladu s pravom EU, kadar se povežejo na splet, ga uporabljajo ter tam kupujejo in uporabljajo spletne storitve.

Ta kodeks ne določa novih pravic, ampak združuje obstoječe pravice in načela.

Ta kodeks ni izvršljiv sam po sebi, ampak so izvršljive posebne pravice in načela, ki so v njem opisane, in sicer na podlagi pravnega instrumenta, iz katerega izhajajo.

Vsebina

DEL I: Prave in načela, ki se uporabljajo pri dostopu do spletnih storitev in njihovi uporabi

Poglavje 1: Dostop do elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev

Poglavje 2: Dostop do storitev in aplikacij po izbiri

Poglavje 3: Nediskriminacija pri dostopanju do spletnih storitev

Poglavje 4: Zasebnost, varstvo osebnih podatkov in varnost

ODDELEK II: Prave in načela, ki se uporabljajo pri spletnem nakupovanju blaga ali storitev

Poglavje 5: Informacije pred sklenitvijo pogodbe na spletu

Poglavje 6: Pravočasne, jasne in popolne pogodbene informacije

Poglavje 7: Dovoljeni pogodbeni pogoji

Poglavje 8: Varstvo pred nepoštenimi praksami

Poglavje 9: Pravočasna dobava blaga in zagotavljanje storitev brez napak

Poglavje 10: Odstop od pogodbe

ODDELEK III: Prave in načela glede varstva v primeru spora

Poglavje 11: Dostop do sodnega varstva in reševanje sporov

ODDELEK 1

Pravice in načela, ki se uporabljajo pri dostopu do spletnih storitev in njihovi uporabi

Poglavje 1: Dostop do elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev¹

- (1) Vsak posameznik v EU mora imeti možnost dostopa do minimalnega sklopa kakovostnih elektronskih komunikacijskih storitev po dostopni ceni. To je znano tudi kot **načelo „univerzalne storitve“**.

Glede pravice dostopa do interneta mora vse razumne zahteve za priključitev v javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji izpolniti vsaj en operater.

Takšna povezava mora podpirati govorno in podatkovno komunikacijo ter komunikacijo po telefaksu s takimi podatkovnimi hitrostmi, ki omogočajo funkcionalen internetni dostop in zagotavljanje storitev govorne telefonije.

To velja tudi za **končne uporabnike invalide**, ki morajo imeti enakovreden dostop in izbiro, ki ju ima na voljo večina potrošnikov².

¹ Ključne besede: univerzalna storitev in enakost dostopa za končne uporabnike invalide.

² Člena 1 in 3 ter člen 23a Direktive 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah), kakor je bila spremenjena z Direktivo 2009/136/ES.

Poglavje 2: Dostop do storitev in programov po izbiri³

- (1) Vsak posameznik v EU mora imeti možnost dostopa do vseh informacij in njihovega razširjanja ter uporabe katere koli aplikacije in storitve po lastni izbiri prek elektronskih komunikacijskih omrežij.

Pri tem je treba spoštovati **temeljne pravice in svoboščine** fizičnih oseb, kot jih zagotavljajo Listina Evropske unije o temeljnih pravicah, Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter splošna načela prava EU.

Zato lahko države članice katerega koli od teh ukrepov glede dostopa potrošnikov do storitev in programov ali njihove uporabe, ki bi lahko omejili te temeljne pravice ali svoboščine, uvedejo le, če so ustrezni, sorazmerni in potrebni v demokratični družbi⁴.

- (2) Regulativni organi za elektronske komunikacije si morajo prizadevati, da bi vsak posameznik v EU imel možnost dostopa do vseh informacij in njihovega razširjanja ter uporabe katere koli aplikacije in storitve po lastni izbiri. To je znano tudi kot načelo „**odprtega in nevtralnega značaja interneta**“⁵.

Ti regulativni organi so pristojni za določitev **minimalnih zahtev glede kakovosti storitev** v primeru težav z varovanjem odprtosti interneta. Da bi preprečili poslabšanje storitev ter oviranje ali upočasnitev prometa v omrežjih, države članice nacionalnim regulativnim organom omogočijo, da lahko za podjetje ali podjetja, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja, določijo minimalne zahteve glede kakovosti⁶.

- (3) **Vsak potrošnik invalid** mora imeti možnost izbire med ponudniki elektronskih komunikacij in storitev, ki so na voljo večini potrošnikov⁷.

Ponudnike avdiovizualnih medijskih storitev se spodbuja, da **potrošnikom z okvaro vida ali sluha** postopno zagotovijo dostop do njihovih programov, kot so filmi, športni dogodki, situacijske komedije, dokumentarne oddaje, otroški programi ali izvirne drame, in reklamnih sporočil⁸.

Ta obveznost velja ne glede na vrsto storitev in oddajanje, če je to odvisno od elektronskih komunikacijskih omrežij, torej zajema tudi avdiovizualne medijske storitve, kupljene na spletu.

- (4) **Mladoletniki so zaščiteni** pred avdiovizualnimi medijskimi programi in reklamnimi sporočili, ki bi lahko resno ogrozili njihov telesni, duševni in moralni razvoj. Takšne

³ Ključne besede: temeljne pravice, prost dostop do interneta, odprt in nevtralen značaj interneta, minimalna kakovost storitve, enakovrednost izbire za končne uporabnike invalide, postopen dostop za naglušne in slabovidne osebe, zaščita manjšin ter varstvo pred spodbujanjem sovraštva na podlagi rase, spola, vere ali nacionalnosti.

⁴ Člen 1(3a) Direktive 2002/21/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o skupnem regulativnem okviru za elektronska komunikacijska omrežja in storitve (okvirna direktiva), kako je bila spremenjena z Direktivo 2009/140/ES in Uredbo 544/2009.

⁵ Člen 8(4)(g) Direktive 2002/21/ES (okvirna direktiva).

⁶ Člen 22(3) Direktive 2002/22/ES (direktiva o univerzalnih storitvah).

⁷ Člen 23a Direktive 2002/22/ES (direktiva o univerzalnih storitvah).

⁸ Člen 7 Direktive 2010/13/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 10. marca 2010 o usklajevanju nekaterih zakonov in drugih predpisov držav članic o opravljanju avdiovizualnih medijskih storitev (Direktiva o avdiovizualnih medijskih storitvah).

vsebine so lahko na spletu v EU dostopne na izrecno zahtevo in le na način, ki zagotavlja, da mladoletniki praviloma ne bodo mogli slišati ali videti takšnih storitev⁹.

- (5) **Spodbujanje nestrpnosti** na podlagi rase, spola, vere ali narodnosti v avdiovizualnih medijskih storitvah je prepovedano. Vlade morajo zagotoviti, da avdiovizualni medijski programi in avdiovizualna reklamna sporočila, ki se oddajajo prek spleta, ne vsebujejo takšnega spodbujanja¹⁰.

⁹ Člen 12 Direktive 2010/13/EU (Direktiva o avdiovizualnih medijskih storitvah).

¹⁰ Člen 6 Direktive 2010/13/EU (Direktiva o avdiovizualnih medijskih storitvah).

Poglavje 3: Nediskriminacija pri dostopanju do spletnih storitev¹¹

- (1) Potrošnikom, ki želijo naročiti **spletne storitve**¹² v drugi državi članici, trgovci zagotovijo dostop do **javnih informacij o pogojih dostopa**.
- (2) Potrošnikom **se ne sme zavrni dostop do spletnih storitev** na podlagi države članice stalnega prebivališča, razen če je zavrnitev upravičena na podlagi objektivnih meril¹³. Kadar je mogoče, trgovci obvestijo potrošnike o tej utemeljitvi glede nezagotavljanja storitev na nekaterih območjih z obvestilom, ki je na voljo širši javnosti. Če to ni mogoče, morajo takšno obvestilo predložiti na zahtevo potrošnika.
- (3) Kadar potrošniki želijo dostopiti do spletnih storitev, ponudniki storitev za potrošnike **ne smejo uporabiti manj ugodnih pogojev dostopa do storitev** na podlagi njihove države članice stalnega prebivališča, razen če so razlike upravičene na podlagi objektivnih meril¹⁴. Trgovci si morajo na zahtevo potrošnikov čim bolj prizadevati, da jih obvestijo o utemeljitvi za različno obravnavanje.

Poglavje 4: Zasebnost, varstvo osebnih podatkov in varnost¹⁵

¹¹ Ključne besede: nediskriminacija na podlagi stalnega prebivališča, enak dostop do spletnih storitev po vsej EU in enako obravnavanje v spletnem okolju.

¹² To načelo se uporablja le za storitve (ne za blago).

¹³ Delovni dokument služb Komisije z namenom oblikovanja smernic o uporabi člena 20(2) Direktive 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu („direktiva o storitvah“). Te smernice pojasnjujejo način, na podlagi katerega je treba izvesti oceno za vsak posamezni primer, da se ugotovi, ali lahko objektivna merila upravičijo zadevno različno obravnavanje.

http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWP_article20.2_sl.pdf.

¹⁴ Glej opombo 13.

http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWP_article20.2_sl.pdf.

¹⁵ Ključne besede: zasebnost, varstvo podatkov, varnost in osebni podatki.

- (1) Varstvo osebnih podatkov je temeljna pravica, ki je vključena tudi v Lizbonsko pogodbo. Listina Evropske unije o temeljnih pravicah zagotavlja, da ima vsakdo „pravico do varstva osebnih podatkov, ki se nanj nanašajo. Osebni podatki se morajo obdelovati pošteno, za določene namene in na podlagi privolitve prizadete osebe ali na drugi legitimni podlagi, določeni z zakonom. Vsakdo ima pravico dostopa do podatkov, zbranih o njem, in pravico zahtevati, da se ti podatki popravijo“¹⁶.

Vsak posameznik ima pravico do ustreznega **varstva svojih osebnih podatkov**¹⁷. Obdelava osebnih podatkov mora biti potrebna, poštena, zakonita in sorazmerna. Podatki, ki jih posamezniki predložijo neposredno ali posredno, se ne smejo uporabiti za namene, ki niso prvotno načrtovani. Takšni podatki se prav tako ne smejo nekritično posredovati subjektom, za katere posameznik ni navedel, da želi sodelovati z njimi. Te pravice se uporabljajo za vse, ne glede na nacionalnost ali stalno prebivališče. Obdelava osebnih podatkov, ki kažejo na rasni ali etnični izvor, politična mnenja, verska ali filozofska prepričanja in pripadnost sindikatu, ter obdelava podatkov v zvezi z zdravjem ali spolnim življenjem je dovoljena le z izrecnim soglasjem posameznika, kadar to dopušča nacionalna zakonodaja¹⁸.

- (2) Posamezniki imajo pravico **pridobiti informacije** od oseb in družb, ki imajo v svoji dokumentaciji nekatere njihove podatke, kot so spletne strani, zbirke podatkov, ponudniki storitev itd. (upravljavci podatkov), ter **popraviti ali izbrisati** te podatke, če so nepopolni ali napačni:

- upravljavci podatkov morajo potrošnike obvestiti, kadar zbirajo njihove osebne podatke;
- posamezniki imajo pravico poznati ime upravljavca, načrtovano uporabo obdelave podatkov in komu se lahko podatki prenesejo;
- posamezniki imajo pravico upravljavca podatkov vprašati, ali obdeluje njihove osebne podatke;
- posamezniki imajo pravico prejeti izvod podatkov, ki se nanašajo nanje, v razumljivi obliki;
- posamezniki imajo pravico zahtevati črtanje, onemogočitev ali izbris podatkov, če so nepopolni, netočni ali pridobljeni nezakonito; posamezniki imajo pravico nasprotovati obdelavi osebnih podatkov.

- (3) Posamezniki imajo pravico, da se zanje ne sprejme odločitev, ki ima pravne učinke v zvezi z njimi ali nanje znatno vpliva in ki temelji le na avtomatizirani obdelavi podatkov, namenjeni ovrednotenju nekaterih osebnih vidikov v zvezi z njimi, kot so njihova uspešnost pri delu, kreditna sposobnost, zanesljivost, ravnanje itd.¹⁹

¹⁶ Člen 16 Pogodbe o delovanju Evropske unije. Člen 8 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah.

¹⁷ Člena 6 in 12 Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov.

¹⁸ Člen 8 Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov.

¹⁹ Člen 15 Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov.

(4) Te pravice se uporabljajo tudi na spletu, kjer imajo posamezniki tudi naslednje pravice²⁰:

- pravico do popolne obveščenosti, če spletna stran shranjuje in pridobiva informacije iz njihove terminalske opreme ali jih želi izslediti, kadar brskajo po spletu, pri čemer morajo s tem soglašati;
- pravico do zaupnosti svojih spletnih sporočil, kot je elektronska pošta;
- pravico biti obveščeni, če so bili njihovi osebni podatki, ki jih hrani njihov ponudnik internetnih storitev, ogroženi, npr. izgubljeni ali ukradeni, in bo to verjetno škodljivo vplivalo na njihovo zasebnost;
- pravico, da se jim brez soglasja ne pošiljajo nepovabljeni komercialna sporočila, znana kot neželena pošta.

ODDELEK II

Pravice in načela, ki se uporabljajo pri spletnem nakupovanju blaga ali storitev

²⁰ Členi 4, 5 in 13 Direktive 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah), kakor je bila spremenjena z Direktivo 2006/24/ES in Direktivo 2009/136/ES.

Poglavje 5: Informacije pred sklenitvijo pogodbe na spletu²¹

- (1) Vsak potrošnik v EU ima pravico od trgovca prejeti jasne, pravilne in razumljive **ključne informacije** o izdelku ali storitvi, **preden opravi spletni nakup**.

Te informacije morajo vključevati glavne značilnosti izdelka, ceno z davki, stroške dostave, podrobnosti o plačilu, dobavi ali izvedbi, ime in geografski naslov trgovca, možnost pravice do odstopa ali odpovedi (za izdelke, ki vključujejo takšno pravico), obdobje, za katero ponudba ali cena velja, in, kadar je to primerno, minimalno trajanje pogodbe²². Če se pogodbe ne sklenejo izključno z izmenjavo elektronske pošte ali s primerljivimi posameznimi sporočili, morajo informacije vključevati tudi različne tehnične postopke, ki jih je treba upoštevati pri sklenitvi pogodbe, podatek, ali bo pogodba arhivirana in dostopna, tehnična sredstva za prepoznavanje in popravljanje napak pri vnosu ter jezike, ki so na voljo za sklenitev pogodbe²³.

Če potrošnik odda spletno naročilo, ima pravico takoj prejeti elektronsko potrdilo o prejemu naročila²⁴.

- (2) Pravica do pravočasnega prejema ključnih informacij, preden se potrošnik zaveže s katero koli ponudbo ali pogodbo, sklenjeno na daljavo, se uporablja tudi za **finančne storitve**, ki vključujejo bančništvo, kredite, zavarovanje, osebne pokojnine in naložbe plačil v naravi. Informacije morajo biti predstavljene jasno in razumljivo ter morajo vključevati podrobnosti o ponudniku in glavne značilnosti finančne storitve, kot so cena z vsemi davki in podrobnosti o plačilu ali izvedbi. Dobavitelji morajo potrošnike obvestiti tudi o njihovih pogodbenih pravicah, kot je pravica do odstopa od pogodbe ali predčasne prekinitve pogodbe, ter možnih ukrepov v primeru težav.

Potrošniki lahko v primeru finančnih storitev zaradi praktičnih razlogov prejmejo le nekatere informacije, če s ponudnikom finančnih storitev govorijo po telefonu ali se na njihovo željo pogodba sklene na spletu. V tem primeru se informacije v celoti predložijo takoj po sklenitvi pogodbe²⁵.

²¹ Ključne besede: informacije pred pogodbo, informacije pred spletnim nakupom, informacije pred pogodbo, sklenjeno na daljavo, informacije o finančnih storitvah v primeru sklenitve pogodbe na spletu in zavajajoče primerjalno oglaševanje.

²² Člen 4 Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo. To direktivo bo 13. junija 2014 zamenjala Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, ki bo spremenila zahteve za predpogodbene informacije.

²³ Člen 10 direktive 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju).

²⁴ Člen 11 Direktive 2000/31/ES o elektronskem poslovanju.

²⁵ Člen 3 Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 2002/65/ES z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktive Sveta 90/619/EGS ter direktiv 97/7/ES in 98/27/ES.

Poglavje 6: Pravočasne, jasne in popolne pogodbene informacije²⁶

- (1) Vsak **spletni potrošnik**, ki sklene pogodbo v EU, ima pravico do **enostavnega, neposrednega in stalnega dostopa** vsaj do imena in geografskega naslova ponudnika, naslova elektronske pošte ali spletne strani, trgovskega registra, v katerega je ponudnik vpisan, in njegove matične številke, poklicnega naziva in strokovnega organa, pri katerem je ponudnik registriran, podrobnosti o DDV, kadar je to ustrezno, ter vseh

²⁶ Ključne besede: ključne informacije, podrobne pogodbene informacije in pravica do prejemanja informacij.

drugih podrobnosti, ki omogočajo hitro in učinkovito navezovanje stika s ponudnikom²⁷. Spletni potrošnik mora imeti takšen dostop tudi do kodeksov ravnanja, ki jih je ponudnik podpisal, ter pogodbenih in splošnih pogojev, tako da jih lahko shrani in razmnoži (natisne). Ta pravica se ne uporablja, kadar se pogodbe sklenejo izključno z izmenjavo elektronske pošte ali s primerljivimi posameznimi sporočili²⁸.

- (2) Vsak potrošnik ima pravico, da po naročilu blaga ali storitev prejme **potrdilo o ključnih elementih pogodbe** v pisni obliki na trajnem nosilcu podatkov, kot je elektronska pošta. Te informacije mora potrošnik prejeti najpozneje ob dobavi blaga ali med izvajanjem storitev. Vendar trgovcu ni treba ponovno navesti informacij, ki jih je že predložil.

Potrdilo mora vedno vključevati informacije o pogojih in načinih za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe, naslov, na katerega lahko potrošnik naslovi pritožbe, informacije o poprodajnih storitvah in obstoječih garancijah ter v primeru pogodb za eno leto ali nedoločen čas pogoje odstopa od pogodbe²⁹.

- (3) Potrošniki imajo po sklenitvi pogodbe o finančnih storitvah na spletu **pravico** pravočasno, tj. preden se zavežejo s pogodbo, sklenjeno na daljavo, **prejeti podrobne informacije o pogodbenih pogojih**, npr. značilnosti storitve, ceni ter podrobnosti o plačilu in izvedbi. Dobavitelji morajo potrošnike obvestiti tudi o njihovih pogodbenih pravicah, kako odstopiti od pogodbe ali jo predčasno prekiniti, vseh pravicah o obstoječih poprodajnih storitvah in garancijah ter možnih ukrepih v primeru težav³⁰.

- (4) **Naročniki elektronskih komunikacijskih storitev**, vključno s storitvami, ki se uporabljajo za zagotavljanje storitev informacijske družbe, imajo **pravico** od ponudnika **prejeti informacije** o, na primer, veljavnih cenah, tarifah in stroških, vključno s tarifnimi postavkami in paketi, standardnih pogojev za dostop do ponujenih storitev in njihovo uporabo ter kakovosti storitev. Poleg tega morajo naročnike invalide redno obveščati o izdelkih in storitvah, ki so namenjeni njim³¹.

- (5) Vsak potrošnik ima pred izvedbo spletne plačilne transakcije **pravico prejeti vse ustrezne podrobnosti o plačilu**, zlasti pogoje storitve, vključno z informacijami o ponudniku plačilne storitve, ki je odgovoren za transakcijo, informacijami o značilnostih plačilne storitve in času obdelave, informacijami o stroških za transakcijo in pravicah do povračila ter informacijami o vseh dodatnih stroških ali popustih, ki jih določi trgovec.

Potrošnik po vsaki plačilni transakciji prejme potrdilo, ki vsebuje vsaj znesek nakupa, datum transakcije in razčlenitev vseh nastalih stroškov³².

²⁷ Člen 5 Direktive 2000/31/ES o elektronskem poslovanju in člen 5 Direktive 2010/13/EU o avdiovizualnih medijskih storitvah.

²⁸ Člen 10 Direktive 2000/31/ES o elektronskem poslovanju.

²⁹ Člen 5 Direktive 1997/7/ES o elektronskem poslovanju.

³⁰ Člen 5 Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 2002/65/ES z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo.

³¹ Členi 10, 21 in 22 Direktive 2002/22/ES o univerzalnih storitvah.

³² Členi 37, 38, 42, 46 in 47 Direktive 2007/64/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. novembra 2007 o plačilnih storitvah na notranjem trgu.

Poglavje 7: Dovoljeni pogodbeni pogoji³³

- (1) Vsak potrošnik v EU, tudi v digitalnem okolju, je **zavarovan pred nedovoljenimi standardnimi pogodbenimi pogoji** trgovcev, ki ustvarjajo **nerazumno neravnovesje** na škodo potrošnikov. Če pogodba takšne pogoje vsebuje, ti za potrošnika niso zavezujoči, čeprav sama pogodba običajno ostane veljavna. Nedovoljeni pogoji so zlasti³⁴:
 - pogodbeni pogoji, za katere potrošnik ni imel prave možnosti, da bi se z njimi seznanil pred sklenitvijo pogodbe, vendar ga zavezujejo;

³³ Ključne besede: varstvo pred nedovoljenimi standardnimi pogodbenimi pogoji, minimalni standardni pogodbeni pogoji in enaki stroški ne glede na prebivališče.

³⁴ Člen 3 Direktive Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah in Priloga k Direktivi.

- pogodbeni pogoji, ki izključujejo ali omejujejo potrošnikovo pravico do sprožitve pravnega postopka ali drugega pravnega sredstva (npr. zahteva, da potrošnik naslovi spore izključno na arbitražo);
 - pogodbeni pogoji, ki samodejno podaljšujejo pogodbo, sklenjeno za določen čas, če je rok, v katerem lahko potrošnik izrazi željo, da ne bo podaljšal pogodbe, nerazumno kratek;
 - pogodbeni pogoji, ki omogočajo znatno povišanje cen, ne da bi imel potrošnik pravico do odpovedi pogodbe.
- (2) Potrošnik ima pravico do pogodbenih pogojev, ki so napisani v **jasnem in razumljivem jeziku**, kar velja tudi na spletu. Kadar obstaja dvom glede pomena pogoja, prevlada razlaga, ki je za potrošnika najbolj ugodna³⁵.
- (3) Naročniki **elektronskih komunikacijskih storitev** imajo pravico do **minimalnih standardnih pogodbenih pogojev** pri družbah, ki zagotavljajo dostop do interneta. Naročniki imajo tudi pravico biti vnaprej obveščeni, če želi ponudnik storitev spremeniti pogodbo, in odstopiti od pogodbe brez kazni, če ne sprejmejo novih pogojev; možnost imajo tudi podpisati pogodbo za internetno povezavo za največ 12 mesecev in niso zavezani podpisati pogodbe, ki vključuje začetno zavezujoče obdobje, ki presega 24 mesecev³⁶.
- (4) **Pri spletnem plačevanju** blaga in storitev so **stroški** transakcije v eurih **enaki** ne glede na to, ali se trgovec nahaja v državi potrošnika ali v drugi državi članici EU. To vključuje plačila v eurih s kreditnimi (bančnimi) prenosi, neposrednimi bremenitvami in kreditnimi karticami³⁷.

Poglavje 8: Varstvo pred nepoštenimi praksami³⁸

- (1) Vsak potrošnik, vključno z digitalnim potrošnikom, ima pravico do pritožbe nacionalnim izvršnim organom³⁹ ali sprožitve pravnega postopka proti trgovcu v EU, ki uporablja **nepoštene poslovne prakse**.

Za potrošnike po spletnem nakupu na primer ne smejo obstajati **težavne ali nesorazmerne nepogodbene** ovire (kot je izpolnjevanje velikega števila obrazcev ali

³⁵ Člen 5 Direktive Sveta 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah.

³⁶ Členi 20, 21 in 30 Direktive 2002/22/ES o univerzalnih storitvah.

³⁷ Člen 3 Uredbe (ES) št. 924/2009 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. septembra 2009 o čezmejnih plačilih v Skupnosti.

³⁸ Ključne besede: nepoštena poslovna praksa, nesorazmerna ovira, zavajajoče trženje, agresivne prakse in nepoštene trženjske prakse.

³⁹ Seznam pristojnih organov je na voljo na naslednji povezavi: http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm.

poziv h klicu na posebno telefonsko številko, na kateri nihče ne odgovori na klic), s katerimi bi jim preprečili razdor pogodbe ali izbiro drugega izdelka ali trgovca⁴⁰.

- (2) Potrošnikov **se ne sme zavajati ali izpostavljati agresivnemu trženju**, kar velja tudi v digitalnem okolju. Vse navedbe trgovcev v EU morajo biti resnične, jasne, točne in utemeljene, kar potrošnikom omogoča, da sprejemajo ozaveščene in smiselne odločitve⁴¹. Primerjalno oglaševanje mora primerjati blago ali storitve, ki zadovoljujejo iste potrebe ali imajo enak namen, ter objektivno primerjati bistvene, pomembne, preverljive in reprezentativne lastnosti⁴².

Primeri nepoštenih poslovnih praks:

- trgovec ne sme vabiti k nakupu izdelkov po določeni ceni, če nato zanje ne želi sprejeti naročil ali jih dobaviti v razumnem času z namenom spodbujanja promocije drugega izdelka (oglaševanje „privabi in preusmeri“);
 - trgovec izdelka ne sme označiti kot „gratis“, „zastonj“, „brezplačno“ ali podobno, če mora potrošnik plačati kakršen koli znesek poleg neizogibnih stroškov, nastalih, ker se je odzval na poslovno prakso, in stroškov zaradi prejema ali plačila za dostavo izdelka⁴³;
 - trgovec od potrošnika ne sme zahtevati plačila ali vrnitve nenaročenih izdelkov, ki mu jih je dobavil („dobava nenaročenega blaga ali storitve“).
- (3) Potrošniki so pri spletnem nakupovanju izdelkov, vključno s **finančnimi storitvami**, zaščiteni pred nepoštenimi trženjskimi praksami, s katerimi se od njih zahteva nakup nenaročenega blaga ali storitev. Zaščiteni so tudi pred drugimi praksami, kot so nenaročeni telefonski klici in elektronska pošta⁴⁴.

Poglavje 9: Pravočasna dobava blaga in zagotavljanje storitev brez napak⁴⁵

- (1) Trgovec mora vsakemu potrošniku v EU **dobaviti blago ali storitve**, ki jih je ta naročil na spletu, **v tridesetih dneh**, razen če sta se dogovorila drugače. Če blago ni dobavljeno v tem času, ima potrošnik pravico do povrnitve vseh zneskov, ki jih je plačal⁴⁶.
- (2) Potrošniki lahko zahtevajo **brezplačno popravilo ali zamenjavo**, če je prejeto blago okvarjeno ali ne ustreza naročenemu blagu. Trgovec mora blago popraviti ali zamenjati v razumnem roku in brez znatnih neprijetnosti za potrošnika.

⁴⁰ Člen 9 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.

⁴¹ Členi 6 do 9 Direktive 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah.

⁴² Člen 4 Direktive 2006/114/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju.

⁴³ Priloga 1 k Direktivi 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah. Primeri nepoštenih poslovnih praks.

⁴⁴ Priloga I k Direktivi Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu.

⁴⁵ Ključne besede: dobava blaga in storitev, popravilo ali zamenjava, nadomestilo ter znižanje cene.

⁴⁶ Člen 7 Direktive 97/7/ES o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo. To direktivo bo 13. junija 2014 zamenjala Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov.

Če trgovec blaga ne popravi ali zamenja v razumnem roku, lahko potrošnik prosi za **povračilo plačanih zneskov ali znižanje cene**. Pravno jamstvo velja najmanj dve leti od dobave blaga, vendar mora potrošnik po šestih mesecih dokazati, da je napaka obstajala že v trenutku dobave. V šestih mesecev po dobavi se šteje, da je napaka obstajala v trenutku dobave, razen če lahko prodajalec dokaže nasprotno⁴⁷.

Če proizvajalec ali prodajalec podeljuje tržne garancije ali jamstva, ki zagotavljajo brezplačno popravilo in zamenjavo v določenem obdobju, se lahko tudi spletni potrošnik obrne na subjekt, ki nudi takšno garancijo.

- (3) V EU imajo potrošniki pravico, da ponudniki plačilne storitve njihove spletne **plačilne transakcije** obravnavajo v **okviru strogih omejitev**. Znesek transakcije se praviloma knjiži na račun prejemnika plačila najpozneje naslednji delovni dan. Izjeme veljajo za neposredne bremenitve (izvedejo se na dogovorjeni dan) in plačila, odrejena na papirju (en dodatni dan za obdelavo)⁴⁸.
- (4) V primeru neodobrenih plačilnih transakcij (npr. napaka trgovca ali banke ali poskus prevare, ki ni povezan s plačnikom) ima plačnik pravico, da mu ponudnik plačilnih storitev **takoj povrne** znesek transakcije⁴⁹.

⁴⁷ Člena 3 in 5 Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. maja 1999 o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij.

⁴⁸ Člen 69 Direktive 2007/64/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. novembra 2007 o plačilnih storitvah na notranjem trgu.

⁴⁹ Člen 60 Direktive 2007/64/ES o plačilnih storitvah.

Poglavje 10: Odstop od pogodbe⁵⁰

- (1) Potrošniki v EU imajo pravico, da v **najmanj sedmih dneh prekličejo** blago ali storitev, ki so jo naročili pri trgovcu na spletu. Za blago začne rok za odstop od pogodbe teči z dnem dobave, za storitve na splošno pa z dnem spletnega naročila. Potrošniki lahko nato od pogodbe odstopijo brez kazni in brez navajanja razlogov. Trгоvec mora vse plačane zneske vrniti čim prej, vsekakor pa v 30 dneh. Edini strošek, ki se potrošniku v tem primeru lahko zaračuna, je neposredni strošek vračila blaga⁵¹.

Potrošniki lahko v primeru **spletnega nakupa finančnih storitev** odstopijo od pogodbe v 14 dneh brez kazni in brez navajanja razlogov⁵².

⁵⁰ Ključne besede: odstop preklic brez kazni, povračilo in vrnitev blaga.

⁵¹ Člen 6 Direktive 97/7/ES o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo. To direktivo bo 13. junija 2014 zamenjala Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, na podlagi katere se bodo razširile, pojasnile in uskladile pravice potrošnikov glede odstopa od pogodbe.

Ta pravica se ne uporablja: če se je storitev s privolitvijo potrošnika začela opravljati pred iztekom roka sedmih delovnih dni, v času katerih je mogoče uveljavljati pravico do odstopa; za storitve namestitve ali prevoza, gostinske storitve ali storitve za prosti čas, razen če datum ali obdobje te storitve ni določeno, ali za blago ali storitve, katerih cena je odvisna od gibanj na finančnih trgih, ki jih dobavitelj ne more nadzirati; za prilagojeno blago ali blago po meri; za dobavo blaga, ki se lahko hitro pokvari ali mu lahko preteče rok uporabe; za dobavo zvočnih ali vizualnih posnetkov ali računalniških programov, ki jih je potrošnik odpečatil; za dobavo časopisov, periodičnega tiska in revij ter za storitve iger na srečo in loterije.

⁵² Člen 6 Direktive 2002/65/ES o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo.

Ta pravica se ne uporablja za finančne storitve, katerih cena je odvisna od gibanj na finančnem trgu, na katerega dobavitelj nima vpliva; zavarovalne police za potovanje in prtljago ali podobne kratkoročne zavarovalne police z veljavnostjo, krajšo od enega meseca, ter pogodbe, ki sta jih na potrošnikovo izrecno željo obe stranki že v celoti izpolnili, preden potrošnik uresniči svojo pravico do odstopa od pogodbe.

ODDELEK III

Pravice in načela glede varstva v primeru spora

Poglavje 11: Dostop do sodnega varstva in reševanje sporov⁵³

- (1) Vsakdo, ki so mu kršene pravice in svoboščine, zagotovljene z evropsko zakonodajo, ima pravico do **učinkovitega pravnega sredstva pred sodiščem**.

Listina Evropske unije o temeljnih pravicah določa, da „ima vsakdo, ki so mu kršene pravice in svoboščine, zagotovljene s pravom Unije, pravico do učinkovitega pravnega sredstva pred sodiščem v skladu s pogoji, določenimi v tem členu; vsakdo ima pravico, da o njegovi zadevi pravično, javno in v razumnem roku odloča neodvisno, nepristransko in z zakonom predhodno ustanovljeno sodišče; vsakdo ima možnost svetovanja, obrambe in zastopanja. Osebam, ki nimajo zadostnih sredstev, se odobri pravna pomoč, kolikor je ta potrebna za učinkovito zagotovitev dostopa do sodnega varstva“⁵⁴. To vključuje dostop potrošnikov do spletnih storitev in njihovo uporabo.

Spletni potrošniki v EU imajo pravico tožiti in biti toženi v zadevah, povezanih s potrošniško pogodbo, na **sodišču kraja, kjer ima potrošnik stalno prebivališče**, če trgovec izvaja poslovne ali poklicne dejavnosti v državi članici, v kateri ima potrošnik stalno prebivališče, ali jih usmerja vanjo⁵⁵.

Spletni potrošniki lahko v tem primeru izkoristijo varstvo, ki ga zagotavlja pravo države stalnega prebivališča. Strani lahko na podlagi svobodnega odločanja uporabita drugo pravo, če zagotavlja enako stopnjo varstva potrošnika kot njegova država stalnega prebivališča⁵⁶.

- (2) Potrošniki imajo tudi možnost, da spor glede spletne transakcije rešijo izvensodno s pomočjo organov za **alternativno reševanje sporov**, če takšni organi obstajajo⁵⁷.

Za reševanje sporov, povezanih zlasti s **plačilnimi transakcijami**, imajo spletni potrošniki dostop do posebnih postopkov izvensodne poravnave, ki so na voljo v vseh državah članicah⁵⁸.

Glede **zagotavljanja elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev** morajo države članice potrošnikom zagotoviti dostop do preglednih, nediskriminacijskih, enostavnih in

⁵³ Ključne besede: pravna sredstva pred sodiščem, sodišče kraja stalnega prebivališča, zakonodaja, ki se uporablja, alternativno reševanje sporov, izvensodna poravnava, čezmejna mediacija in postopki v sporih majhne vrednosti.

⁵⁴ Člen 47 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah.

⁵⁵ Člen 16 Uredbe Sveta (ES) št. 44/2001 z dne 22. decembra 2000 o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah.

⁵⁶ Člen 6 Uredbe (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja (Rim I).

⁵⁷ Komisija je sprejela predlog direktive o alternativnem reševanju sporov (ARS), da bi zagotovila, da so organi ARS na voljo za vse pogodbene spore med trgovci in potrošniki, ki izhajajo iz prodaje blaga ali opravljanja storitev na enotnem trgu: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.

V okviru digitalne agende bo vzpostavljena vseevropska spletna platforma za reševanje sporov, ki bo potrošnikom in trgovcem neposredno na voljo, da jim s pomočjo organa ARS pomaga rešiti pogodbene spore, ki izhajajo iz spletnih transakcij: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.

⁵⁸ Člena 80 in 83 Direktive 2007/64/ES o plačilnih storitvah.

cenovno ugodnih **izvensodnih postopkov** za obravnavo nerešenih sporov s ponudniki storitev, povezanih s pogodbenimi pogoji in/ali izvajanjem pogodbe⁵⁹.

- (3) V **čezmejnih primerih** se spletne potrošnike spodbuja, naj uporabijo postopek **mediacije**, ki bo ostal zaupen in zagotovil, da lahko stranki zahtevata, da se vsebina njunega sporazuma o poravnavi razglasi za izvršljivo. Kadar je poskus rešitve spora z mediacijo neuspešen, potrošnik ne izgubi možnosti uvedbe sodnega postopka zaradi izteka prekluzivnih in zastaralnih rokov⁶⁰.
- (4) V **čezmejnih primerih** lahko spletni potrošniki v EU uporabijo evropski **postopek v sporih majhne vrednosti**⁶¹. To je hitra in stroškovno učinkovita nadomestna možnost za tradicionalne sodne postopke. Uporabi se lahko v civilnih in gospodarskih zadevah, vključno s spletnimi transakcijami, za zahtevke, ki ne presegajo 2 000 EUR. Tožeča stranka lahko sproži postopek na podlagi standardnih obrazcev⁶².

⁵⁹ člen 34 Direktive 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah).

⁶⁰ Direktiva 2008/52/ES Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2008 o nekaterih vidikih mediacije v civilnih in gospodarskih zadevah.

⁶¹ Uredba (ES) št. 861/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. julija 2007 o uvedbi evropskega postopka v sporih majhne vrednosti.

⁶² (http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_sl.htm).

Sodba mora biti izrečena v 30 dneh, sodna odločba pa se lahko neposredno izvrši v drugi državi članici. Stranki lahko tožbo vložita sami brez zastopanja odvetnika.

Evropska komisija

KODEKS SPLETNIH PRAVIC EU

Luksemburg: Urad za publikacije Evropske unije

2012 — 24 pp. — 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-26536-5

doi:10.2759/93870



doi:10.2759/93870

ISBN 978-92-79-26536-5



9 789279 265365

