

ZAKON O VARSTVU POTROŠNIKOV (ZVPot-1)

Prenos predpisov Evropske unije

Katere evropske direktive se z ZVPot-1 na novo prenašajo v slovenski pravni red?

- **Direktiva (EU) 2019/770** Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalne vsebine in digitalnih storitev;
- **Direktiva (EU) 2019/771** Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb za prodajo blaga, spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive 2009/22/ES ter razveljavitvi Direktive 1999/44/ES;
- **Direktiva (EU) 2019/2161** Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. novembra 2019 o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES ter 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta zaradi boljšega izvrševanja in posodobitve pravil Unije o varstvu potrošnikov.

Neskladnost blaga – Jamčevalni zahtevki

Kakšna je bila hierarhija glede jamčevalnih zahtevkov v primeru neskladnosti blaga po »starem« ZVPot?

Skladno s prvim odstavkom 37.c člena ZVPot je lahko potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, sam izbral, kateri jamčevalni zahtevek bo uveljavljal. Tako se je lahko potrošnik sam odločal med naslednjimi jamčevalnimi zahtevki:

- odprava napake (popravilo) **ali**
- vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako **ali**
- zamenjava blaga z napako z novim brezhibnim blagom **ali**
- vrnitev plačanega zneska.

Kakšna je hierarhija glede jamčevalnih zahtevkov v primeru neskladnosti blaga po »novem« ZVPot-1?

ZVPot-1 vzpostavlja jasno hierarhijo med jamčevalnimi zahtevki. Skladno s prvim odstavkom 81. člena ZVPot-1 bo potrošnik v primeru neskladnosti blaga, o kateri je obvestil prodajalca, upravičen uveljavljati jamčevalne zahtevke po vrstnem redu.

1. Od prodajalca bo najprej lahko zahteval brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga s popravilom ali zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom.
2. Šele če prodajalec skladnosti na ta način ne bo vzpostavil, bo imel potrošnik na voljo zahtevek za sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe in zahtevo za vračilo že plačanega zneska.

Member of Adriala

Albania
Bosnia & Herzegovina
Bulgaria
Croatia
Kosovo
Montenegro
North Macedonia
Serbia
Slovenia



<p>Ali je hierarhija jamčevalnih zahtevkov po ZVPot-1 absolutna?</p> <p>Ne. V primeru, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga, lahko potrošnik odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, brez da bi pred tem zahteval popravilo oziroma zamenjavo blago. Gre za t.i. pravico do zavrnitve, ki je urejena v tretjem odstavku 83. člena ZVPot-1.</p>	
<p>Ali se rok za uveljavljanje napak na blagu razlikuje glede na »star« ZVPot in glede na »nov« ZVPot-1?</p> <p>Ne. Tako po starem kot tudi po novem zakonu lahko potrošnik uveljavlja pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od takrat, ko je bila napaka odkrita (t.i. subjektivni rok), vendar pa po dveh letih od nakupa prodajalec več ne odgovarja za stvarne napake (t.i. objektivni rok).</p>	
<p>Kakšno je po novem obdobje, v katerem se šteje, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave?</p> <p>Skladno s »starim« ZVPot se je štel, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se je pojavila v roku šest mesecev od izročitve (tretji odstavek 37.b člena ZVPot). Skladno s »novim« ZVPot-1 pa se domneva, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če prodajalec dokaže drugače ali če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti (obrnjeno dokazno breme – na prodajalcu je, da dokaže, da neskladnost blaga v tem času ni obstajala).</p>	
<p>Kakšen je rok za popravilo oziroma zamenjavo blaga?</p> <p>Potrošnik lahko od prodajalca zahteva, da v razumnem roku od trenutka, ko prodajalca obvesti o neskladnosti, ki ni daljši od 30 dni, brezplačno vzpostavi skladnost blaga. Rok 30 dni se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Po prejšnji ureditvi rok za popravilo ni bil določen.</p>	
<p>Kaj pa določa na novo urejena regresna pravica?</p> <p>ZVPot-1 v 88. členu določa pogoje, pod katerimi bo prodajalec upravičen do uveljavljanja jamčevalnih zahtevkov iz naslova neskladnosti blaga proti predhodniku v prodajni verigi (npr. proizvajalcu).</p>	
<p>Neskladnost blaga - Garancija</p>	
<p>Katere vrste garancij so urejene v ZVPot-1?</p> <p>ZVPot-1 ohranja dve vrsti garancij in sicer i) prostovoljno (tržno) garancijo in ii) obvezno garancijo za brezhibno delovanje. Se pa po novem režimu opušča obvezna enomesečna garancija v primerih rabljenega blaga.</p>	
<p>Pri kom lahko potrošnik uveljavlja zahtevke iz obvezne garancije?</p> <p>Po novem bo lahko upravičenec iz obvezne garancije svoje zahtevke iz naslova garancije za brezhibno delovanje uveljavlja zgolj v razmerju do proizvajalca kot dajalca garancije, ne pa tudi proti prodajalcu, kot je bilo to mogoče po stari ureditvi.</p>	



Kakšen je rok za odpravo napak, če potrošnik uveljavlja zahteve iz obvezne garancije?

Če blago, za katero je izdana obvezna garancija, ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupno 30 dneh od dneva, ko je proizvajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim blagom. Rok 30 dni se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Po stari ureditvi je bil določen zgolj en rok, in sicer skupni rok 45 dni.

Digitalni svet – Pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve

Kaj je pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve?

Pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve je pogodba, s katero se podjetje zaveže, da bo potrošniku dobavilo digitalno vsebino ali digitalno storitev, potrošnik pa se zaveže, da bo podjetju plačal kupnino. Pravila o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v veliki meri sledijo ureditvi o prodaji blaga.

Ureja se:

- izpolnitev pogodbe o dobavi digitalne vsebine in digitalne storitve;
- obvezno jamstvo za skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve;
- ter sprememba digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Kot zahteva za skladnost digitalne vsebine in digitalne storitve se določa tudi obveznost podjetja, da zagotavlja potrebne posodobitve digitalne vsebine in digitalne storitve, vključno z varnostnimi posodobitvami.

Kaj je digitalna storitev?

Pod pojmom »digitalna storitev« se razume i) storitev, ki potrošniku omogoča ustvarjanje, obdelavo ali hrambo podatkov v digitalni obliki ali dostop do njih, ali ii) storitev, ki omogoča izmenjavo podatkov v digitalni obliki ali katero koli drugo obliko interakcije s temi podatki, ki jih naložijo ali ustvarijo potrošnik ali drugi uporabniki te storitve (npr. socialna omrežja).

Kaj je digitalna vsebina?

»Digitalna vsebina« so podatki, ki nastanejo in so dobavljeni v digitalni obliki (npr. mobilne aplikacije).

Member of Adriala

Albania
Bosnia & Herzegovina
Bulgaria
Croatia
Kosovo
Montenegro
North Macedonia
Serbia
Slovenia



Pravila o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v veliki meri sledijo ureditvi o prodaji blaga

Za t.i. blago z digitalnimi elementi bodo veljala pravila o prodajni pogodbi – in to ne glede na to, ali takšno digitalno vsebino ali digitalno storitev dobavlja sam prodajalec ali tretja oseba. Takšne primere predstavljajo zlasti pametni televizor, pametni telefon, pametna ura ipd., ki že vsebujejo določene (predhodno nameščene) aplikacije, da sploh lahko opravljajo svoje funkcije skladno s prodajno pogodbo. Da pa za potrošnike in tudi podjetja (prodajalce) ne bi bilo dvoma, ali je dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve del prodajne pogodbe ali ne, se bo v dvomu vselej štelo, da gre za del prodajne pogodbe.

Na novo se uvaja obvezno jamstvo za skladnost digitalne vsebine in obveznost ponudnikov, da zagotavljajo potrebne posodobitve digitalne vsebine in digitalne storitve, vključno z varnostnimi posodobitvami. Podobno kot pri prodaji blaga, je tudi za dobavo digitalne vsebine ali digitalnih storitev predviden sistem jamčevalnih zahtevkov za vzpostavitev skladnosti, sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od pogodbe za dobavo. Prav tako je za ponudnike predvidena uvedba regresne pravice proti predhodniku v pogodbeni verigi.

Po ZVPot-1 bodo določila o pogodbi veljala tudi za primere, ko potrošnik kot »plačilo« posreduje ali se zaveže posredovati osebne podatke, razen v primeru, ko se posredovani osebni podatki potrošnika obdelujejo zgolj z namenom dobave digitalne vsebine ali storitve ali za to, da podjetje izpolni morebitne pravne zahteve, ki mu jih nalaga zakonodaja, in teh podatkov ne obdeluje za noben drug namen.

Oglaševanje in nepošteno poslovne prakse

Kako je definirano oglaševanje v ZVPot-1?

Oglaševanje je vsaka oblika predstavitve, ki je podana v okviru poslovanja ali opravljanja samozaposlenih dejavnosti, katere namen je spodbujanje prodaje blaga, storitev ali digitalne vsebine, vključno z nepremičninami, pravicami in obveznostmi.

Prepoznavnost oglaševanja

V vseh oglaševalskih sporočilih, ki so del ali pa predstavljajo storitev informacijske družbe, se, če ni to z drugim predpisom že urejeno v enakem ali večjem obsegu, poleg podatkov iz 7. člena ZVPot-1 zagotovi tudi, da je jasno prepoznavno, da gre za oglaševalsko sporočilo in katero podjetje je njegov naročnik.

Kaj ZVPot-1 določa glede dvojne kakovosti (»dual quality«) blaga?

Za zavajajočo se šteje poslovna praksa tudi, če v konkretnem primeru ob upoštevanju vseh njenih značilnosti in okoliščin povzroči ali bi utegnila povzročiti, da povprečen potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel, in med drugim vključuje vsako trženje blaga v eni državi članici kot enakega blagu, ki se trži v drugih državah članicah, pri čemer ima to blago bistveno različno sestavo ali značilnosti, razen če je to utemeljeno z legitimnimi in objektivnimi dejavniki. ZVPot-1 torej prepoveduje dvojno oglaševanje.

Member of Adrialia

- Albania
- Bosnia & Herzegovina
- Bulgaria
- Croatia
- Kosovo
- Montenegro
- North Macedonia
- Serbia
- Slovenia



Razširitev nepoštenih poslovnih praks, ki v vsakem primeru veljajo kot zavajajoče

Kot zavajajoče poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepoštene, se na novo šteje tudi, če podjetje:

- zagotovi rezultate iskanja kot odgovor na iskalno poizvedbo potrošnika na spletu brez nedvoumnega razkritja plačanega oglaševanja ali plačila, namenjenega posebej za doseganje boljše razvrstitve izdelkov med rezultati iskanja;
- preprodaja vstopnice za prireditve potrošnikom, če jih je podjetje pridobilo z uporabo avtomatiziranih sredstev z namenom obiti morebitno omejitev števila vstopnic, ki jih lahko posameznik kupi, ali druga pravila, ki se uporabljajo za nakup vstopnic;
- navede, da so ocene izdelka podali potrošniki, ki so izdelek dejansko uporabili ali kupili, brez sprejetja razumnih in sorazmernih ukrepov za preverjanje, ali so ocene dejansko podali ti potrošniki;
- poda lažne ocene ali priporočila potrošnikov oziroma naroča takšne ocene ali priporočila pri drugih pravnih ali fizičnih osebah oziroma napačno prikazuje ocene potrošnikov ali priporočila na družbenih omrežjih z namenom promocije izdelkov.

Dodatne novosti, ki jih prinaša ZVPot-1

Kaj so spletne tržnice?

Spletne tržnice so storitve z uporabo programske opreme, vključno s spletnim mestom, delom spletnega mesta ali aplikacijo, ki jo upravlja podjetje ali se upravlja v njegovem imenu in ki potrošnikom omogoča sklepanje pogodb na daljavo z drugimi podjetji ali potrošniki (npr. Facebook Market Place, Mimovrste, Bolha ipd.)

Dodatne specifične obveznosti glede informacij za pogodbe

Preden se potrošnik zaveže s pogodbo, sklenjeno na daljavo, ali kakršno koli drugo podobno ponudbo na spletni tržnici, ponudnik spletne tržnice potrošniku na jasen in razumljiv način ter na način, prilagojen sredstvom komuniciranja na daljavo, zagotovi naslednje informacije:

1. splošne informacije o glavnih parametrih, ki določajo razvrstitev ponudb, predstavljenih potrošniku kot rezultat iskalne poizvedbe, in o relativni pomembnosti teh parametrov glede na druge parametre;
2. ali je tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, podjetje ali ne na podlagi izjave zadevne tretje osebe ponudniku spletne tržnice;
3. kadar tretja oseba, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, ni podjetje, podatek o tem, da potrošnik v zvezi s pogodbo nima pravic, ki izhajajo iz ZVPot-1;
4. kako se obveznosti, povezane s pogodbo, razdelijo med tretjo osebo, ki ponuja blago, storitve ali digitalno vsebino, in ponudnika spletne tržnice, kadar je to ustrezno.

Member of Adriala

Albania
Bosnia & Herzegovina
Bulgaria
Croatia
Kosovo
Montenegro
North Macedonia
Serbia
Slovenia



Sankcije v primeru kršitev

Pri čezmejnih kršitvah se določa globa v višini odstotka letnega prometa podjetja, pri čemer najvišji znesek takšne globe znaša vsaj 4 % letnega prometa podjetja in je odstotek prilagojen glede na razširjenost kršitve.

* * * * *

V odvetniški družbi aktivno spremljamo dogajanje, povezano s pravom varstva potrošnikov. Kot doslej, smo vam na voljo po elektronski pošti info@kbp.si ali telefonu 012445500, seveda pa so vam na voljo tudi odvetniki, s katerimi vsakodnevno sodelujete.

Odvetniška družba Kavčič, Bračun in partnerji, o.p., d.o.o.

Ljubljana, dne 5. 1. 2023

Vse informacije, vsebovane v tem dokumentu, so pridobljene iz javno dostopnih virov oziroma iz drugih virov, za katere se predvideva, da so verodostojni. Ta dokument je pripravljen zgolj v splošno informacijo in ni nadomestilo za pravno svetovanje. KBP ne jamči za točnost informacij in ne prevzema odgovornosti za kakršnokoli škodo oziroma stroške v povezavi z vašo morebitno uporabo v tem dokumentu navedenih informacij ali zanašanje nanje.

**Member of
Adriala**

Albania
Bosnia & Herzegovina
Bulgaria
Croatia
Kosovo
Montenegro
North Macedonia
Serbia
Slovenia

