

Nov evropski dogovor za potrošnike kot odgovor na izzive e-poslovanja

Gospodarski subjekti na trgu

Dr. Petra Weingerl, DPhil, MJur (Oxford)

18. maj 2019, Maribor

Potrošnik in notranji trg EU

‘Consumers,
by definition,
include us all.’

Quote from John F. Kennedy Special Message to
the Congress on Protecting the Consumer Interest
(March 15, 1962)



Izzivi e-poslovanja

Aktualni predlogi:

- Strategija enotnega digitalnega trga (2015)
- Nov dogovor za potrošnike (2018)
- Pravila B2B o uporabi spletnih platform (2018)

Glavni izzivi e-poslovanja za potrošnike

- **Potreba po večji preglednosti** pri poslovanju prek spletnih platform
 - Kdo so pogodbene stranke?
 - Obseg pojasnilne dolžnosti spletnih trgov?
- **Odstop od pogodbe na daljavo** – zmanjševanje obsega varstva?
 - Vidiki varstva okolja
- **Neodvračilne sankcije**
 - javnopravno varstvo: odvračilne kazni
 - zasebnopravno varstvo: individualna pravna sredstva v primeru nepoštenih poslovnih praks (odškodnina, zmanjšanje cene, odstop od pogodbe)

Nov dogovor za potrošnike (april 2018)

Evropska komisija - Sporočilo za medije

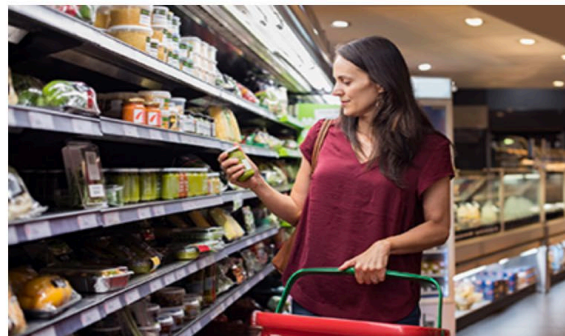
Nov dogovor za potrošnike: Komisija krepi pravice potrošnikov v EU in njihovo izvrševanje

Bruselj, 11. aprila 2018

Evropska komisija danes predlaga nov dogovor za potrošnike, da bodo lahko vsi evropski potrošniki v celoti izkoristili svoje pravice, ki jih imajo po pravu Unije.

**A New Deal for Consumers:
Commission strengthens EU consumer
rights and enforcement**

11/04/2018



© Fotolia 2018

Nov dogovor za potrošnike

Dva predloga direktiv:

1. **predlog direktive o spremembi 4 direktiv:**

- direktive Sveta 93/13 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah (le kazni),
- direktive 98/6 o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov (le kazni),
- direktive 2005/29 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov in
- direktive 2011/83 o pravicah potrošnikov.

2. **predlog direktive o zastopniških tožbah** za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES o opustitvenih tožbah

POTREBA PO VEČJI PREGLEDNOSTI

Kdo so pogodbene stranke?

Obseg pojasnilne dolžnosti spletnih trgov

Potrošnik v digitalnem okolju

- Problem: **negotovost** glede narave pravnih razmerjih
 - Zabrisana meja med potrošnikom in trgovcem na spletnih posredniških platformah (npr. eBay, Bolha, Airbnb...)
 - Vloga spletne platforme?

“bubble wrap entrepreneurs”

“prosumers”

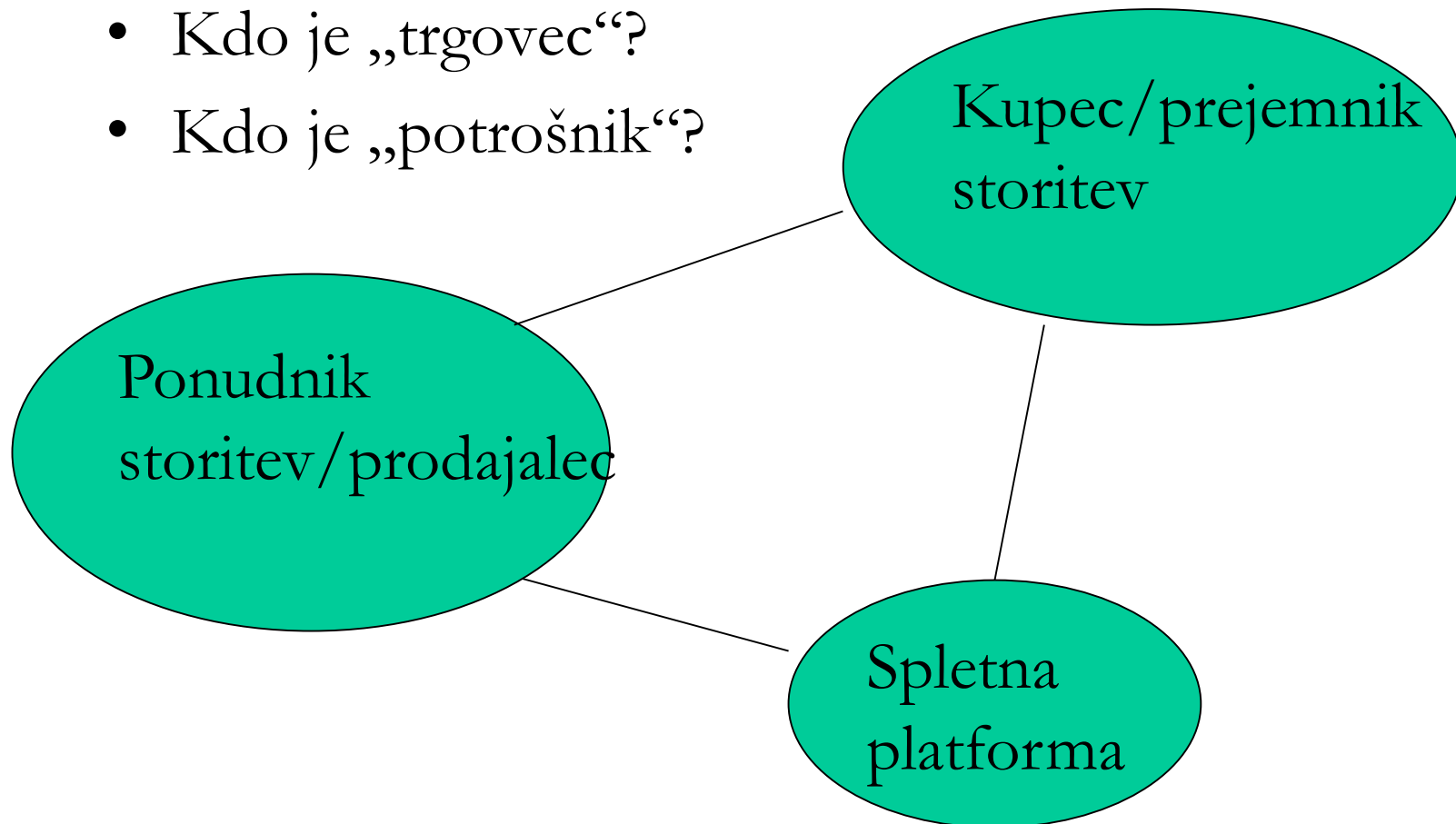
“hybrid consumers”



Kdaj se uporabi potrošniški *acquis*?

B2C pogodba

- Kdo je „trgovec“?
- Kdo je „potrošnik“?



Prosumer kot “trgovec”?

- Ni enotne definicije ”potrošnika” v pravu EU
- Skupne značilnosti:
 - **fizična oseba** (ne: Bruselj I, Rim I – “oseba”)
 - opravlja dejavnost zunaj svoje poslovne, trgovske ali poklicne dejavnosti (**zasebni namen**)

Ključna vprašanja:

- Mešane pogodbe?
- Tudi pravne osebe pod določenimi pogoji? Uporabniki?
- Prosumers?

Ex officio presoja

C-497/13, *Faber*

”mora nacionalno sodišče, ki odloča v sporu o pogodbi, ki lahko spada na področje uporabe te direktive, ko ima za to potrebne pravne in dejanske elemente oziroma jih lahko pridobi s preprosto zahtevo za pojasnitev, **preveriti, ali je kupca mogoče opredeliti kot potrošnika, tudi če se slednji ni izrecno skliceval na to**”

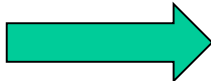
Nov dogovor za potrošnike - predlog

Predlagana sprememba Direktive 2011/83

„Člen 6a

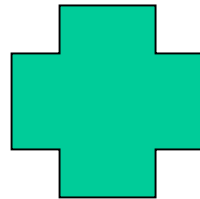
Dodatne obveznosti glede informacij za pogodbe, sklenjene na spletnih trgih

Preden se potrošnik zaveže s pogodbo, sklenjeno na daljavo, ali kakršno koli drugo podobno ponudbo na spletnem trgu, slednji zagotovi tudi naslednje informacije:

- (a) glavne parametre, ki določajo razvrstitev ponudb, predstavljenih potrošniku kot rezultat njegove iskalne poizvedbe na spletnem trgu;
-  (b) ali je tretja oseba, ki nudi blago, storitve ali digitalno vsebino, trgovec ali ne na podlagi izjave zadevne tretje osebe spletnemu trgu;
-  (c) ali za sklenjeno pogodbo veljajo pravice potrošnikov, ki izhajajo iz potrošniške zakonodaje Unije, in
- (d) kadar je pogodba sklenjena s trgovcem, kateri trgovec je odgovoren za zagotavljanje potrošniških pravic, ki izhajajo iz potrošniške zakonodaje Unije v zvezi s pogodbo. Ta zahteva ne posega v odgovornost, ki jo spletni trg lahko ima ali prevzame v zvezi z določenimi elementi pogodbe.“;

Predlog Sveta in EP: razširitev pojasnilne dolžnosti

- Status prodajalca (trgovec ali potrošnik)
- Informacija o tem, ali se uporabi potrošniško pravo



- Informacija o porazdelitvi pogodbene odgovornosti v tristranskem razmerju

Predlog sprememb Direktive 2005/29

Zavajajoče opustitve (člen 7(1))

- 1. Poslovna praksa se šteje za zavajajočo, če trgovec izpusti bistvene informacije, ki jih glede na kontekst povprečni potrošnik potrebuje za sprejetje odločitve..., in s tem povzroči ali bi utegnila povzročiti, da povprečni potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je drugače ne bi sprejel

Predlagana sprememba

Bistvene informacije so...

- “(f) for products offered on online marketplaces, **whether the third party offering the products is a trader or not**, on the basis of the declaration of that third party to the online marketplace.”;



European Commission



@EU_Commission



Airbnb's current pricing presentation and a number of its terms do not comply with EU consumer rules.

We have asked the accommodation platform to be more transparent on offers, to ensure that users receive adequate information when booking → europa.eu/!Rt86yg

[#EU4consumers](#)

♡ 183 12:08 - 16 Jul 2018

Prosumer kot “trgovec”?

C-105/17, *Kamenova*

Dejansko stanje: fizična oseba sočasno na spletni platformi objavi osem oglasov za prodajo novega in rabljenega blaga

Vprašani za predhodno odločanje:

1. Ali je fizično osebo, ki na spletnem mestu sočasno objavi nekaj oglasov za prodajo novega in rabljenega blaga, mogoče šteti za „trgovca“ v smislu člena 2(b) Direktive 2005/29 o nepoštenih poslovnih praksah in člena 2, točka 2, Direktive 2011/83 o pravicah potrošnikov?
2. Ali taka dejavnost pomeni „poslovno prakso“ v smislu člena 2(d) Direktive 2005/29?

Prosumer kot “trgovec”?

C-105/17, *Kamenova*

Predložitveno sodišče bo moralo zlasti preveriti:

- ali je bila prodaja na spletni platformi opravljena **organizirano**,
- ali ima ta prodaja **pridobiten namen**,
- ali ima prodajalec informacije in strokovno znanje glede proizvodov, ki jih prodaja, ki jih potrošnik nima nujno, tako da je prodajalec zaradi tega **v ugodnejšem položaju v razmerju do navedenega potrošnika**,
- ali ima prodajalec **pravni status**, ki mu omogoča opravljanje trgovskih poslov, in koliko je spletna prodaja povezana s trgovsko ali poklicno dejavnostjo prodajalca,
- ali je prodajalec **zavezanec za DDV**,
- ali je prodajalec, ki deluje v imenu ali za račun nekega trgovca ali prek druge osebe, ki deluje v njegovem imenu in za njegov račun, **prejel plačilo ali del dobička**,
- ali prodajalec kupuje nove ali rabljene izdelke za nadaljnjo prodajo, zaradi česar je ta **dejavnost redna, pogosta in/ali sočasna z njegovo poslovno ali poklicno dejavnostjo**, in
- ali so **vsi izdelki, ki so na prodaj, iste vrste ali vrednosti**, zlasti če se ponudba nanaša na omejeno število izdelkov. (tč. 38)

Prosumer kot “trgovec”?

C-105/17, *Kamenova*

„Navesti je treba, da **merila**, našteta v prejšnji točki, **niso ne izčrpna ne izključna**, tako da načeloma izpolnjevanje enega ali več teh meril samo po sebi ne določa, kako je treba spletnega prodajalca opredeliti glede na pojem „trgovec“.“ (tč. 39)

Pravila B2B glede preglednosti e-poslovanja

- Namen: varstvo manjših podjetij in trgovcev v digitalnem gospodarstvu
- Ko uporabljajo spletne platforme
- Povečanje zaupanja v e-poslovanje, ki temelji na platformah
- 42% SMS uporablja spletne platforme za prodajo svojih izdelkov in storitev; 50% teh se srečuje s težavami
- SMS kot šibkejša stranka v razmerju do platforme?

**Direktiva 2011/83 se uporabi tudi, ko
storitev ni plačana z denarjem**

Predlog sprememb Direktive 2011/83

Razširitev varstva potrošnikov v zvezi z digitalnimi storitvi

- Uporaba Direktive 2011/83 tudi za digitalne storitve, za katere potrošniki ne plačujejo denarja, temveč predložijo osebne podatke:
 - shranjevanje v oblaku,
 - družbeni mediji,
 - e-poštni računi.
 - Cilj:
 - enaka pravic do predpogodbenih informacij
 - do odpovedi pogodbe v 14-dnevnem roku
- = ne glede na to, ali storitev plačajo z denarjem ali s predložitvijo osebnih podatkov
- Dopolnjuje Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR):
 - ne bo več pogodbene podlage za obdelavo osebnih podatkov

Odstop od pogodbe na daljavo – poskus zmanjševanja obsega varstva

Predlog sprememb Direktive 2011/83

Odpravljanje bremen za podjetja

Predlog Komisije je odpravljal dve posebni obveznosti trgovcev glede 14-dnevnega odstopnega roka, ki naj bi se izkazali kot nesorazmerno breme:

1. obveznost trgovca, da sprejme pravico do odstopa, tudi če je potrošnik uporabil naročeno blago, namesto da bi ga samo poskusil na enak način, kot bi to lahko storili v fizični trgovini;
2. obveznost trgovca, da potrošniku vrne denar, še preden je trgovec prejel vrnjeno blago od potrošnika.

Pravica do odstopa od pogodb na daljavo in sklenjenih zunaj poslovnih prostorov

- Danes: pravica potrošnika do vračila blaga, **tudi če je bilo uporabljeno bolj, kot je nujno potrebno** za njegovo preizkušanje, pri čemer ima potrošnik obveznost, da plača zmanjšano vrednost blaga
- C-498/07, *Pia Messner*
 - **prodajalec ne more od potrošnika zahtevati nadomestilo za uporabo blaga**, pridobljenega na podlagi pogodbe pri prodaji na daljavo, kadar je potrošnik pravočasno izvršil svojo pravico do odstopa od pogodbe;
 - Izjema: če ga je uporabljal na način, ki ni združljiv z načeli civilnega prava, kot sta **dobra vera ali neupravičena obogatitev**

Pravica do odstopa od pogodb na daljavo in sklenjenih zunaj poslovnih prostorov

- Prekomerna uporaba blaga: Pravica potrošnika do vračila blaga, **tudi če je bilo uporabljeno bolj, kot je nujno potrebno** za njegovo preizkušanje, pri čemer ima potrošnik obveznost, da **plača zmanjšano vrednost blaga**

preizkušanje  uporaba

- Predlog člena 14 (Komisija): črtanje te pravice, **ko potrošnik uporabi blago, ne le preskusi**
- Svet in EP se nista strinjala – pravica trgovca, da zahteva nadomestilo za zmanjšano vrednost blaga, zadostuje!

C-681/17, *slewo*

- Problem: Pravica potrošnikov do odstopa od pogodbe v primeru spletnega nakupa, ko gre za vzmetnico, katere zaščitna folija je bila po dostavi odstranjena
- Člen 9 Direktive 2011/83: **Pravica do odstopa od pogodbe**

potrošnik ima na voljo 14 dni, da brez obrazložitve odstopi od pogodbe

- Člen 16 Direktive 2011/83: **Izjeme od pravice do odstopa od pogodbe**

(e) dobava zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračanje zaradi varovanja zdravja ali iz higienskih razlogov in je bilo po dostavi odpečateno;

C-681/17, *slewo*

- SEU: Kot v primeru oblačila je mogoče domnevati, da lahko vzmetnica z ukrepi trgovca, kot je čiščenje ali dezinfekcija, postane ponovno primerna za trženje brez poseganja v zahteve glede varovanja zdravja ali higiene
 - Obrazložitev SEU:
 - ena in ista vzmetnica služi zaporednim strankam hotela,
 - obstaja trg rabljenih vzmetnic,
 - vzmetnice, ki so bile uporabljene, je mogoče globinsko očistiti;
- = **primerljivo s preizkusom oblačila**, ki ga je prav tako mogoče vrniti



Pravica do zmanjšanja vrednosti blaga zadostuje za varstvo trgovca – vendar le, če gre za prekomerno uporabo (ne le testiranje)

Predlog sprememb Direktive 2011/83

EP in Svet širita varstvo potrošnikov...

Člen 9

- Odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo/izven poslovnih prostorov: **14 dni**

Predlog EP in Sveta: DČ lahko določijo rok **30 dni**:

- nenaročeni obiski za namene neposrednega trženja
- komercialni izleti



Nepoštene poslovne prakse

- Nove nepoštene poslovne prakse
- Individualna pravna sredstva

Predlog sprememb Direktive 2005/29

Priloga 1: “Črna lista” praks

“11a. Providing search results in response to a consumer’s online search query without clearly disclosing any paid advertisement or payment specifically for achieving higher ranking of products within the search results.”;

“23b. Stating that reviews of a product are submitted by consumers who have actually used or purchased the product without taking reasonable and proportionate steps to check that they originate from such consumers.”

“23c. Submitting or commissioning another legal or natural person to submit false consumer reviews or endorsements, or misrepresenting consumer reviews or social endorsements, in order to promote products.”

Predlog sprememb Direktive 2005/29

Izvrševanje (člen 11)

Države članice zagotovijo, da so v interesu potrošnikov z namenom uveljavitve skladnosti z določbami te direktive na voljo **ustrezna in učinkovita sredstva** za boj proti nepoštenim poslovnim praksam.

- sodni postopek
- upravni postopek

V SLO: ZVPNPP

4. POGLAVJE UPRAVNI NADZOR IN SODNO VARSTVO

12. člen (upravni nadzor)

(1) Za inšpekcijski nadzor nad izvajanjem tega zakona so pristojni Tržni inšpektorat Republike Slovenije in drugi inšpekcijski organi v skladu s svojimi pristojnostmi.

(2) Če tržni inšpektorat ali drug pristojni inšpekcijski organ ugotovi, da podjetje uporablja nepošteno poslovno prakso ali je tik pred tem, da jo uporabi, podjetju z odločbo prepove uporabo take prakse, če presodi, da bi lahko povzročila oškodovanje potrošnikov ne glede na obliko krivde podjetja.

13. člen (sodno varstvo)

Podjetje, ki v razmerju do potrošnikov uporablja nepošteno poslovne prakse, lahko oseba, ki imajo aktivno legitimacijo po zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov, toži zaradi takega ravnanja, pri čemer se uporabljajo določbe o premoženjskopравnem varstvu, kot je to določeno v zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov.

X. PREMOŽENJSKOPRAVNO VARSTVO

74. člen ([prenehal veljati](#))

74.a člen ([prenehal veljati](#))

75. člen ([prenehal veljati](#))

76. člen ([prenehal veljati](#))

Predlog sprememb Direktive 2005/29

Predlagana sprememba (Svet in EP)

Article 11a

Redress

1. Consumers harmed by unfair commercial practices, shall have access to proportionate and effective remedies, including **compensation for damages** suffered by the consumer and, where relevant, **price reduction** or the **termination of contract**. Member States may determine the conditions for the application and effects of those remedies. Member States may take into account, where appropriate, the gravity and nature of the unfair commercial practice, damages suffered by the consumer and other relevant circumstances.

2. Those remedies shall be without prejudice to the application of other remedies available to consumers under Union or national law.”;

Odvračilne kazni

- Predlog, da se nova pravila vključijo v vse 4 predmetne direktive
- Globe biti „učinkovite, sorazmerne in odvračilne“
- **Predlog Komisije:** V primerih, ko bo prišlo do **“močno razširjene kršitve”** (skladno z Uredbo 2017/2394 o sodelovanju med nacionalnimi organi; uporaba od januarja 2020): naložitev **globe v višini najmanj 4 % prihodka trgovca**
- Svet in EP razširjata predlog Komisije:

“For cases where a fine is to be imposed in accordance with paragraph 3, but the **information on the trader’s annual turnover is not available**, Member States shall introduce the possibility to impose fines, the maximum amount of which shall be **at least 2 million EUR.**”

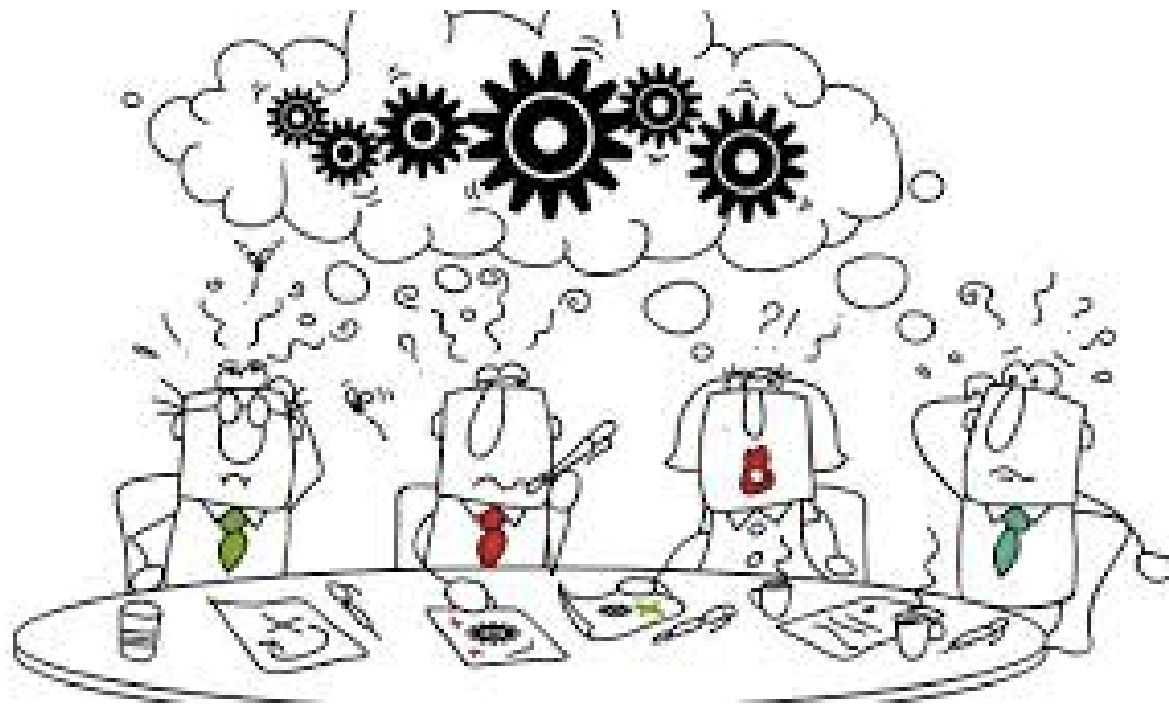
Uredba 2017/2394

(3) „močno razširjena kršitev“ pomeni:

- (a) vsakršno dejanje ali opustitev v nasprotju z zakonodajo Unije o varstvu interesov potrošnikov, ki je povzročila, povzroča ali je verjetno, da bo povzročila škodo kolektivnim interesom potrošnikov, ki prebivajo v vsaj dveh državah članicah, ki nista tisti:
 - (i) iz katere izvira dejanje ali opustitev, oziroma v kateri je prišlo do dejanja ali opustitve,
 - (ii) v kateri ima trgovec, ki je odgovoren za dejanje ali opustitev, svoj sedež, ali
 - (iii) v kateri se nahajajo dokazi ali sredstva trgovca, ki se nanašajo na dejanje ali opustitev, ali
- (b) vsa dejanja ali opustitve v nasprotju z zakonodajo Unije o varstvu interesov potrošnikov, ki so povzročila, povzročajo ali je verjetno, da bodo povzročila škodo kolektivnim interesom potrošnikov, in imajo skupne značilnosti, med katerimi so enaka nezakonita praksa, kršitev istega interesa, stori pa jih isti trgovec sočasno v vsaj treh državah članicah;

Glavni poudarki predlaganih sprememb

1. Zahteve glede **večje preglednosti**;
2. Direktiva 2005/29 uvaja pravico do **individualnih pravnih sredstev za potrošnike**;
 - Pogodbena: pravica do odstopa od pogodbe;
 - Nepogodbena: odškodnina.
3. krepitev pravil o **kaznih**.



petra.weingerl@um.si