



Direktiva o pravicah potrošnikov (2011/83)

KAKŠEN JE NAMEN TE DIREKTIVE?

- Namen te direktive je izboljšati varstvo potrošnikov z uskladitvijo številnih ključnih vidikov nacionalne zakonodaje glede pogodb med potrošniki in prodajalci.
- Spodbuja poslovanje med državami EU, zlasti za kupce, ki kupujejo prek spleta.

KLJUČNE TOČKE

Področje uporabe

Ta direktiva, razen nekaterih izjem, kot so [paketna potovanja in počitnice](#) ali finančne storitve, na primer [potrošniška posojila](#) in [zavarovanje](#), zajema **pogodbe med trgovci in potrošniki glede** prodaje blaga, storitev, kot so dobava vode, plina, električne energije in ogrevanja, in spletne digitalne vsebine. Nadomešča Direktivo o prodaji na daljavo ([97/7/ES](#)) in Direktivo o prodaji od vrat do vrat ([85/577/EGS](#)).

Obveznosti glede obveščanja

Trgovci morajo pred sklenitvijo pogodbe potrošnikom v jasnem in razumljivem jeziku zagotoviti informacije, kot so:

- **podatki o identiteti in kontaktni podatki,**
- **glavne značilnosti izdelka** in
- **pogoji, ki veljajo,** vključno s plačilnimi pogoji, časom dostave, izvedbo, trajanjem pogodbe in pogoji za odpoved pogodbe.

V **trgovinah** je treba zagotoviti samo informacije, ki niso navedene na vidnem mestu.

Obveznosti glede obveščanja, zlasti glede pravice do odstopa od pogodbe, so **natančneje določene** za nakupe po pošti, telefonu ali prek spletnih pogodb in zunaj poslovnih prostorov (ko trgovec obiše potrošnikov dom).

Pravica do odstopa od pogodbe

Potrošniki lahko ob upoštevanju nekaterih izjem v 14 dneh od dostave blaga ali sklenitve pogodbe o opravljanju storitev brez kakršnega koli pojasnila ali stroškov odstopijo od pogodb, sklenjenih na daljavo in zunaj poslovnih prostorov. Zadostuje standardni obrazec za odstop od pogodbe, ki ga zagotovi prodajalec. Če potrošnik ni obveščen o svojih pravicah, se odstopni rok podaljša za 12 mesecev.

Izjeme veljajo za hitro pokvarljivo blago, zaprto blago, ki ga je potrošnik odprl in ga ni mogoče vrniti zaradi zdravstvenih in higienskih razlogov, in hotelske rezervacije ali najem avtomobilov, ki so vezani na določene datume.

Neupravičeni stroški plačila ali dodatni stroški so prepovedani.

Trgovci potrošnikom ne smejo zaračunavati nadomestil, ki jih ima prodajalec za uporabo določene oblike plačilnega sredstva.

Kadar potrošnik pokliče trgovca po telefonu, da bi pridobil informacije o pogodbi ali da bi se pritožil glede pogodbe, plača le osnovno ceno telefonskega pogovora.

Trgovci lahko dodatne plačljive storitve ponudijo le z izrecnim soglasjem potrošnika. Za taka plačila se ne smejo uporabljati vnaprej potrjena polja na obrazcu za naročilo.

OD KDAJ SE TA DIREKTIVA UPORABLJA?

Ta direktiva se uporablja od 12. decembra 2011. Države EU so jo morale vključiti v nacionalno zakonodajo do 13. decembra 2013. Direktiva se uporablja za pogodbe, sklenjene po 13. juniju 2014.

OZADJE

Več informacij je na voljo na strani [„Direktiva o pravicah potrošnikov“](#) na spletnem mestu Evropske komisije.

AKT

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 Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES (UL L 304, 22.11.2011, str. 64-88)

Stran vzdržuje Evropska komisija. Informacije na teh straneh ne izražajo nujno uradnega stališča Evropske komisije. Komisija ne sprejema nobene odgovornosti v zvezi z informacijami in podatki, vsebovanimi ali navedenimi v tem dokumentu. Pravila glede avtorskih pravic spletnih strani EU so navedena v pravnem obvestilu.

Zadnja posodobitev: 08/08/2018