

Modul 2

Pravica do odstopa

OKTOBER 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

IZJAVA O OMEJITVI ODGOVORNOSTI:

Informacije in stališča, navedena v tej publikaciji, so informacije in stališča avtorjev in ne odražajo nujno uradnega mnenja Komisije. Komisija ne zagotavlja točnosti podatkov, vključenih v to publikacijo. Niti Komisija niti katera koli oseba, ki deluje v njenem imenu, ne more biti odgovorna za uporabo informacij, ki jih vsebuje.

Ta dokument ni pravno zavezujoč in ni formalna razlaga prava EU ali nacionalnega prava niti ne more zagotoviti celovitega ali popolnega pravnega svetovanja. Ne namerava nadomestiti strokovnega pravnega svetovanja o določenih vprašanjih.

Bralci se morajo tudi zavedati, da se zakonodaja EU in nacionalna zakonodaja stalno posodabljata: vse različice modulov v papirni obliki je treba preveriti glede na morebitne posodobitve na spletni strani www.consumerlawready.eu.

OKTOBER 2022

Kazalo vsebine

Uvod.....	5
Kdaj ima potrošnik pravico do odstopa od pogodbe?	8
Kaj je potrošniška pogodba o prodaji na daljavo?	8
Kaj je potrošniška pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov?	8
Kakšne so posebne pravice potrošnikov za ti dve vrsti pogodb?	10
Katere so izjeme od pravice do odstopa od pogodbe?	10
Ali moram potrošnike obvestiti o njihovi pravici do odstopa od pogodbe?	12
Kaj je vzorčni odstopni obrazec?	12
Kako izračunati obdobje, v katerem je odstop možen?	13
Ali je mogoče izključiti pravico do odstopa od pogodbe?	14
Kakšne so posledice, če potrošnikov ne obvestite o njihovi pravici do odstopa od pogodbe?	14
Na kakšen način lahko potrošnik odstopi od pogodbe?	14
Ali ima potrošnik pravico do uporabe izdelka pred odstopom od pogodbe?	15
Kdo mora dokazati zmanjšanje vrednosti izdelka?	15
Posledice odstopa od pogodbe	16
Kakšne so sankcije za nespoštovanje pravil o pravici do odstopa od pogodbe s strani trgovca?	17
Kaj se zgodi s čezmejno prodajo?	18
Posebna obravnava prodaje, ki jo neposredno usmerjate k potrošnikom, ki prebivajo v drugih državah članicah	18
Pod katerimi pogoji se lahko šteje, da prodajo neposredno usmerjate k potrošnikom v drugi državi članici?	18
Kaj to pomeni za vas v praksi?	18
Katero sodišče je pristojno, če imate spor v taki čezmejni pogodbi?	19
Kontrolni seznam za trgovce:	20

„Rad kupujem oblačila na spletu in sem vesel, da jih lahko pošljem nazaj v 14 dneh, če ne ustrezajo“

Potrošnik

„Če nam je všeč ali ne, moramo spoštovati 14-dnevno pravico do odstopa. To je zakon!“

Trgovec

„Imam 14 dni, da temeljito pregledam izdelek, ki sem ga kupil na spletu; to je več kot dovolj, da sprejmemo dobro odločitev. Pošiljanje izdelka nazaj je zelo enostavno.“

Potrošnik

Uvod

Spoštovani podjetnik,

Ta priročnik je del projekta Consumer Law Ready, ki je namenjen posebej mikro, malim in srednjim podjetjem, ki sodelujejo s potrošniki.

Projekt Consumer Law Ready je vseevropski projekt, ki ga upravlja EUROCHAMBRES (Združenje evropskih gospodarskih zbornic) v konzorciju z BEUC (Evropska potrošniška organizacija) in SMEUnited (glas MSP v Evropi). Financira ga Evropska unija s podporo Evropske komisije.

Cilj projekta je pomagati pri izpolnjevanju zahtev potrošniškega prava EU.

Potrošniško pravo EU sestavljajo različni zakonodajni akti, ki jih je Evropska unija sprejela v zadnjih 25 letih in jih je vsaka država članica EU prenesla v svojo nacionalno zakonodajo. Evropska komisija je leta 2017 zaključila oceno, da bi preverila, ali pravila še vedno ustrezajo svojemu namenu. Rezultat je bil na splošno pozitiven¹. Glavna ugotovitev je bila, da morajo organi bolje izvrševati obstoječa pravila, podjetja in potrošniki pa jih morajo bolje poznati. Cilj projekta Consumer Law Ready je izboljšati znanje trgovcev, zlasti MSP, o pravicah potrošnikov in njihovih ustreznih pravnih dolžnostih.

Priročnik je sestavljen iz petih modulov. Vsak se ukvarja z eno posebno temo potrošniškega prava EU:

- Modul 1 obravnava pravila o zahtevah glede predpogodbenih informacij,
- Modul 2 predstavlja pravila o pravici potrošnika do odstopa od pogodb, sklenjenih na daljavo, in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov,
- Modul 3 se osredotoča na pravna sredstva, ki jih morajo trgovci zagotoviti, če izdelki niso v skladu s pogodbo,
- Modul 4 se osredotoča na nepošteno poslovne prakse in nepošteno pogodbene pogoje,
- Modul 5 uvaja alternativno reševanje sporov in platformo za spletno reševanje sporov, uradno spletno mesto, ki jo upravlja Evropska komisija, namenjeno pomoči potrošnikom in trgovcem pri izvensodnem reševanju sporov.

Ta priročnik je le eno od učnih gradiv, ustvarjenih v okviru projekta Consumer Law Ready. Spletna stran consumerlawready.eu vsebuje druga orodja za učenje, kot so videoposnetki, kvizi in „e-testi“, prek katerih lahko pridobite potrdilo. Prek foruma se lahko povežete tudi s strokovnjaki in drugimi MSP.

Modul 2 priročnika obravnava pravico do odstopa od pogodb na daljavo in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov. Opisuje, kakšna je pravica do odstopa od pogodbe in kako se uporablja v državah članicah EU, ter ponuja nasvete, kako vam olajšati izpolnjevanje zakonodaje.

¹ Več informacij o oceni, njenih ugotovitvah in nadaljnjih ukrepih je na voljo na spletni strani Evropske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Ta modul predstavlja pravico do odstopa od pogodbe, ki jo določa Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov (direktiva o pravicah potrošnikov), v skladu s katero imajo potrošniki pravico do odstopa od pogodb, sklenjenih na daljavo, in potrošniških pogodb, sklenjenih zunaj vaših poslovnih prostorov. Podrobnejše informacije o določbah direktive o pravicah potrošnikov so na voljo v modulu 1 ali [smernicah GD za pravosodje Evropske komisije, ki](#) so na voljo v vseh uradnih jezikih EU².

Direktiva o pravicah potrošnikov je bila spremenjena z [Direktivo \(EU\) 2019/2161 z](#) dne 27. novembra 2019 o boljšem izvrševanju in posodobitvi pravil EU o varstvu potrošnikov. Države članice EU morajo spremembe prenesti v svoj nacionalni pravni sistem pred 28. novembrom 2021 in nova pravila uporabljati od 28. maja 2022. Ta modul zajema tudi glavne spremembe CRD v zvezi s pravico do odstopa od pogodbe, ki lahko vplivajo na vas. Te spremembe so predstavljene v tem modulu v ločenih poljih z naslovom „Nova pravila od 28. maja 2022“.

Poleg teh horizontalnih zahtev bi se lahko glede na vrsto pogodbe (npr. potrošniški kredit, paketno potovanje itd.) uporabljale tudi druge zahteve po informacijah, zlasti za posamezne sektorje, neodvisno ali v kombinaciji z zahtevami po informacijah iz direktive CRD. V primeru navzkrižja med pravili za posamezni sektor in splošnimi pravili se uporabljajo sektorska pravila. [Zbirka podatkov o potrošniškem pravu](#)³ in [poslovni portal Tvoja Evropa](#)⁴ vam lahko pomagata pri zbiranju ustreznih informacij ali pa se lahko obrnete na lokalno poslovno organizacijo.

Upamo, da bodo informacije v tem priročniku koristne.

² Glej https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Glej https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Glej <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 2

Kaj je pravica do odstopa od pogodbe?

Pravica do odstopa od pogodbe potrošniku omogoča, da **brez utemeljitve** odstopi od potrošniške pogodbe v 14 dneh po prejemu blaga ali po sklenitvi pogodbe o storitvah ali digitalnih vsebinah, ki niso dobavljene na oprijemljivem nosilcu podatkov.

Potrošniška pogodba je vsaka pogodba, ki jo trgovec sklene s potrošnikom, ne glede na to, ali je njegov predmet dobava blaga, storitev in/ali digitalnih vsebin.

Na primer, pogodba, sklenjena na spletu s potrošnikom v zvezi s spletno prodajo knjige⁵.

Kdaj ima potrošnik pravico do odstopa od pogodbe?

V skladu z direktivo o pravicah potrošnikov imajo potrošniki **pravico do odstopa od potrošniških pogodb, sklenjenih na daljavo, in potrošniških pogodb, sklenjenih zunaj vaših poslovnih prostorov**. Pri teh dveh vrstah pogodb je ta pravica podeljena, ker se šteje, da je „šibkost“ potrošnika v teh posebnih primerih bolj izražena kot pri drugih pogodbah. V primeru pogodb, sklenjenih na daljavo, potrošnik nima možnosti, da bi materialno preveril značilnosti izdelka, v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, pa se lahko znajde v položaju, v katerem je bolj izpostavljen pritisku.

Pravica do odstopa od pogodbe obstaja ne glede na to, ali gre za dobavo blaga, opravljanje storitev ali dobavo digitalnih vsebin, ki niso dobavljene na otipljivem nosilcu podatkov.

Kaj je potrošniška pogodba o prodaji na daljavo?

Pogodbe o prodaji na daljavo so potrošniške pogodbe, pri katerih trgovec in potrošnik nista sočasno prisotna. Namesto tega uporabljajo izključno eno ali več sredstev za komuniciranje na daljavo do sklenitve pogodbe in vključno z njo. Nekateri primeri pogodb na daljavo vključujejo pogodbe, sklenjene po pošti, prek spleta, telefona ali telefaksa.

Pogodba na daljavo vključuje tudi primere, ko potrošnik obišče poslovne prostore zgolj zaradi zbiranja informacij o blagu ali storitvah ter se nato pogaja in sklene pogodbo na daljavo. Na primer, ko gre potrošnik v trgovino in preveri več torbic, gre nato domov in naroči eno od torbic po telefonu, se lahko šteje za pogodbo na daljavo. Nasprotno, pogodba, ki je dogovorjena v poslovnih prostorih trgovca, vendar je končno sklenjena s komunikacijo na daljavo, se ne bo štela za pogodbo, sklenjeno na daljavo.

Prav tako se pogodba, ki se začne s komunikacijo na daljavo (npr. elektronsko sporočilo), vendar je nazadnje sklenjena v poslovnih prostorih trgovca, ne bi smela šteti za pogodbo, sklenjeno na daljavo. Podobno pogodba, sklenjena na daljavo, ne zajema rezervacij, ki jih potrošnik opravi prek sredstev za komuniciranje na daljavo, npr. ko potrošnik preko telefona rezervira termin za večerjo v restavraciji.

Kaj je potrošniška pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov?

Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, so pogodbe, sklenjene ob hkratni fizični navzočnosti potrošnika in vas/vaših zastopnikov, vendar v kraju, ki ni vaš poslovni prostor. Poslovni prostori vključujejo prostore v kakršni koli obliki (npr. trgovine, tovarnjake,

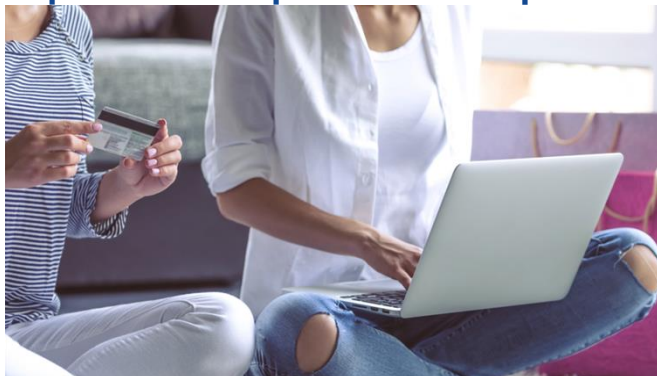
⁵ Glej modul 1 o predpogodbeni dolžnosti obveščanja.

stojnice itd.), ki so stalni ali običajni kraj poslovanja trgovca. Poslovni prostori vključujejo tudi prostore, ki jih trgovec uporablja na sezonski osnovi (npr. trgovina s sladoledom na plaži poleti).

Običajno so pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, pogodbe, sklenjene na domu potrošnika, na potrošnikovem delovnem mestu ali na izletu, ki ga organizira trgovec.

V nadaljevanju boste našli primere pogodb na daljavo in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, pri katerih ima potrošnik pravico do odstopa od pogodbe (razen če velja izjema):

1. potrošnik kupi obleko na spletu



2. potrošnik naroči knjigo po navadni pošti



3. potrošnik kupi sesalnik na svojem pragu



4. potrošnik se vpiše na telovadbo na svojem delovnem mestu



5. potrošnik kupi blazino in odejo na izletu, ki ga organizira trgovec (npr. v restavraciji ali trgovini)



Kakšne so posebne pravice potrošnikov za ti dve vrsti pogodb?

Ne glede na to, ali je pogodba sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ima potrošnik na voljo štirinajst **koledarskih** dni, da ponovno preuči odločitev o ohranitvi pogodbe, sklenjene s trgovcem.

V tem obdobju lahko potrošnik odstopi od pogodbe. Ni mu treba predložiti nobene obrazložitve ali utemeljitve te odločitve. Poleg tega potrošnik ne sme imeti nobenih stroškov, razen stroškov za vrnitev blaga ali za zmanjšano vrednost v primeru nepravilnega ravnanja z izdelkom, kot je podrobneje pojasnjeno v nadaljevanju.

Pravica do odstopa od pogodbe je v EU popolnoma usklajena. To pomeni, da v zvezi s tem v vseh državah članicah veljajo enaka pravila. Ne glede na to, ali svoje izdelke ali storitve ponujate potrošnikom iz drugih držav članic, bo trajanje pravice do odstopnega roka enako in vam ni treba preverjati, ali obstajajo razlike med ravnmi varstva.

Katere so izjeme od pravice do odstopa od pogodbe?

V nekaterih primerih potrošnik ne bo imel pravice do odstopa od pogodbe. Pravica do odstopa od pogodbe ne obstaja v primeru naslednjih pogodb:

a) za opravljanje storitev po tem, ko je bila storitev v celoti opravljena, če se je opravljanje storitev začelo s predhodnim izrecnim soglasjem potrošnika in s potrditvijo, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec v celoti izpolnil pogodbo;
Primer: potrošnik preko spleta sklene pogodbo s telovadnico za tri osebne treninge, kar prične koristiti naslednji dan in izčrpa pred potekom 14 dni, pri čemer se strinja, da bo izgubil pravico do odstopa, ko bodo vsi trije treningi izvedeni.

b) za dobavo blaga ali opravljanje storitev, pri katerih je cena odvisna od nihanj na finančnem trgu, ki jih trgovec ne more nadzorovati in ki se lahko pojavijo v odstopnem roku;

Primer: blago, katerega cena je odvisna od vrednosti tuje valute.

c) pogodbe o dobavi blaga ali izvedbi storitev, narejenih po podrobnem opisu ali osebnih željah potrošnika;

Primer: obleka, narejena po naročilu.

d) pogodbe o dobavi blaga, ki se lahko hitro pokvari ali mu hitro preteče rok uporabe;

Primer: vse pokvarljivo blago, kot je sveža zelenjava.

e) za dobavo zapečatenega blaga, ki ni primerno za vrnitev zaradi varovanja zdravja ali higienskih razlogov in je bilo po dostavi odpečateno;

Primer: igle za medicinsko uporabo; nekateri kozmetični izdelki, kot so šminke.

f) za dobave blaga, ki je po dobavi, glede na njegovo naravo, neločljivo pomešano z drugimi predmeti;

Primer: pesek, ki se zmeša z drugo snovjo.

g) za dobavo alkoholnih pijač, katerih cena je bila dogovorjena ob sklenitvi prodajne pogodbe, katerih dobava se lahko opravi šele po 30 dneh in katerih dejanska vrednost je odvisna od tržnih nihanj, ki jih trgovec ne more nadzorovati;

Primer: mlado vino.

h) pogodbe, v katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk trgovca zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če ob takem obisku trgovec opravi

dodatne storitve poleg tistih, ki jih je potrošnik izrecno zahteval, ali zagotovi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, ki so nujno potrebni za izvedbo vzdrževalnih del ali popravil, se pravica do odstopa od pogodbe uporablja za te dodatne storitve ali blago.

Primer: zahtevano popravilo strehe zaradi škode (npr. po neurju). Če se potrošnik poleg popravila strehe odloči kupiti nekaj opek od istega trgovca, se za te opeke načeloma uporablja odstopni rok. Podobno bi se za to storitev načeloma uporabljala pravica do odstopa od pogodbe, če bi se potrošnik odločil za dodatno plast izolacije na strehi.

- i) pogodbe o dobavi zapečatenih zvočnih ali video posnetkov ali zapečatenih računalniških programov, ki so bili po dostavi odpečateni;

Primer: DVD prodan v plastičnem ovoju, ki je bil odprt.

- j) pogodbe o dobavi časopisa, periodičnega časopisa ali revije, z izjemo naročniških pogodb za dobavo takih publikacij;

Primer: dnevni časopisi.

- k) pogodbe, sklenjene na javni dražbi;
- Primer:** javna dražba slik. Upoštevajte, da to ne velja za dražbene sisteme, kot je e-bay.

- l) pogodbe o zagotavljanje nastanitve, ki ni namenjena bivanju, prevoz blaga, storitve najema vozil, gostinske storitve ali storitve, povezane z dejavnostmi za prosti čas, če pogodba določa določen datum ali obdobje izvedbe;

Primer: rezervacija hotelske sobe za določen vikend

- m) pogodbe o dobavi digitalnih vsebin, ki niso dobavljene na otipljivem nosilcu podatkov, če se je izvedba začela s predhodnim izrecnim soglasjem potrošnika in z njegovo privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Primer: prenos aplikacije za mobilni telefon, če se je prenos začel in je potrošnik priznal izgubo pravice do odstopa od pogodbe⁶.

Če želite biti prepričani, da se potrošnik v skladu z zakonom strinja, da nima pravice do odstopa od pogodbe, ga lahko zaprosite, da poda soglasje v naslednji obliki: „Soglašam s takojšnjim pričetkom izpolnjevanja pogodbe in se s tem strinjam, da bom izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko se nalaganje digitalne vsebine prične”.

Kot je pojasnjeno v modulu 1, se za nekatere posebne vrste pogodb direktiva o pravicah potrošnikov ne uporablja (na primer pogodbe o zdravstvenem varstvu in finančnih storitvah, pridobitve nepremičnin). V teh primerih bi pravica do odstopa obstajala le na podlagi določb drugih veljavnih sektorskih predpisov (npr. Direktive 2008/48/ES o potrošniških kreditih).

Nova pravila z dne 28. maja 2022

V skladu z novimi pravili CRD lahko države članice:

— podaljšajo trajanje pravice do odstopnega roka s 14 na 30 dni,

— odstopanje od več izjem od pravice do odstopa od pogodbe⁷ (tj. potrošnik bo imel pravico do odstopa od pogodbe v nekaterih primerih, ko je prej ni imel)...

⁶ Glej točko a): potrošnik mora dati predhodno izrecno soglasje in priznati, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo trgovec v celoti izpolnil pogodbo.

⁷ Te regulativne možnosti, ki so prepuščene državam članicam, se bodo nanašale na točke (a), (b), (c) in (e) člena 16 CRD. Za več podrobnosti in primere glejte oddelek “Kakšne so izjeme od pravice do odstopa?” tega modula.

...za **pogodbe**, sklenjene v okviru:

- 1) nenaročenega obiska trgovca na potrošnikovem domu,
- 2) izletih, ki jih organizira trgovec z namenom ali učinkom promocije ali prodaje izdelkov potrošniku.

Namen teh možnosti je državam članicam omogočiti dodatno varstvo potrošnikov v zvezi s temi posebnimi prodajnimi kanali.

Ne pozabite, da boste potrošnike pred sklenitvijo pogodbe obvestili o obstoju pravice do odstopa od pogodbe in trajanju odstopnega roka (glej modul 1). Če torej prodajate prek teh prodajnih poti, ne pozabite preveriti, ali je v državi(-ah), v kateri(-h) poslujete, odstopni rok 14 ali 30 dni.

Primer: Če po 28. maju 2022 potrošniku na domu brez predhodnega povabila v državi članici, ki uporablja te možnosti, prodajate prilagojene kostume, ima vaš potrošnik pravico odstopiti od prodaje v 30 dneh od datuma dostave.

Ali moram potrošnike obvestiti o njihovi pravici do odstopa od pogodbe?

Da. Če taka pravica obstaja, mora trgovec, da bi uveljavil pravico do odstopa od pogodbe, potrošnika obvestiti o obstoju in načinih njegove pravice do odstopa od pogodbe⁸. Informacije, ki jih je treba zagotoviti potrošniku v zvezi s pravico do odstopa od pogodbe, morajo vključevati:

- pogoje,
- časovno obdobje,
- postopek za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe,
- dejstvo, da potrošnik nosi stroške vračila,

⁸ Glej modul 1 o zahtevah glede predpogodbenih informacij.

- dejstvo, da mora potrošnik, če odstopi od pogodbe po tem, ko je zaprosil za začetek opravljanja storitev, plačati sorazmerne stroške storitve, ki so se porabile do takrat,
- če je primerno: dejstvo, da potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe (glej zgornje izjeme), ali okoliščine, v katerih izgubi to pravico,
- vzorec odstopnega obrazca (glej spodaj ali v Prilogi 1).

Trgovec lahko potrošniku podeli pravice, ki presegajo zakonsko predpisane pravice, npr. daljši rok, vendar mora v vsakem primeru zagotoviti, da potrošnik prejme vsaj vse zakonsko zahtevane informacije o pravici do odstopa od pogodbe.

Za pogodbe na daljavo in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, mora trgovec potrošniku dati vzorec obrazca za odstop od pogodbe na **trajnem nosilcu podatkov** (papir, disk...).

V primeru spletne pogodbe je to lahko na primer elektronsko sporočilo, ki vsebuje obrazec. Za spletno stran ni mogoče šteti, da zagotavlja informacije na trajnem nosilcu podatkov, saj spletna stran ni stalna, temveč spremenljiva. Zato ni dovolj, da trgovec potrošnika usmeri le na določeno spletno stran.

Kaj je vzorčni odstopni obrazec?

V samem zakonu je določen vzorec obrazca za odstop od pogodbe za celotno EU⁹. Ta vzorec odstopnega obrazca, ki je na voljo tudi v Prilogi 1, mora biti potrošniku na voljo:

- Vzorec odstopnega obrazca (izpolnite in vrnite ta obrazec samo, če želite odstopiti od pogodbe)
- Za [tu trgovec vstavi ime, geografski naslov in elektronski naslov trgovca]:
- Obveščam/Obveščamo (*) vas, da odstopam/odstopamo (*) od pogodbe za prodajo

⁹ Glej Prilogo IB k direktivi o pravicah potrošnikov.

naslednjega blaga (*)/za zagotovitev naslednje storitve (*)

- Naročeno dne (*)/prejeto dne (*),
- Ime potrošnika(-ov),
- Naslov potrošnika(-ov),
- Podpis potrošnika(-ov) (samo če je ta obrazec sporočen v papirni obliki),
- Datum

Zelo pomembno je, da se potrošnika jasno in razumljivo obvesti o pravici do odstopa od pogodbe in mu predloži vzorčni obrazec. Potrošnikom omogoča učinkovito uveljavljanje te pravice in preprečuje negativne posledice za vas (vključno z morebitnimi kaznimi), če tega ne storite (glejte vprašanje o posledicah neobveščanja potrošnikov o pravici do odstopa od pogodbe).

Zavedajte se, da lahko poleg elektronske pošte in drugih oblik komunikacije potrošniku daste možnost, da elektronsko izpolni in predloži bodisi vzorčni odstopni obrazec ali drugo enakovredno izjavo na spletni strani podjetja. V teh primerih morate potrošniku nemudoma sporočiti potrdilo o prejemu takega odstopa na trajnem nosilcu podatkov.

Kako izračunati obdobje, v katerem je odstop možen?

Rok za odstop od pogodbe je v vseh državah članicah štirinajst **koledarskih** dni. V primeru prodajnih pogodb začne štirinajstdnevno obdobje teči od trenutka, ko potrošnik fizično prevzame blago (ali zadnje blago/kos v primeru več blaga ali blaga, ki je sestavljeno iz več naročenih serij ali kosov). Na primer, v primeru spletnega nakupa obleke ima potrošnik pravico, da odstopi od pogodbe v 14 dneh od prejema te obleke, nato pa lahko do 14 dni po tem, ko je trgovca obvestil o odstopu, vrne obleko.

V primeru **pogodb** o storitvah in pogodbe o spletnih **digitalnih vsebinah** rok za odstop prične teči s trenutkom sklenitvi pogodbe. Na primer, če se je potrošnik vpisal na jezikovne tečaje na spletu, ima potrošnik pravico odstopiti od te pogodbe v 14 dneh od sklenitve te pogodbe. V primeru **mešanih pogodb** bo začetek časovnega obdobja odvisen od glavnega namena posamezne pogodbe, tj. ali gre večinoma za prodajno pogodbo ali pogodbo o storitvah, zato se bo uporabljalo pravilo, ki se uporablja za prodajno pogodbo ali pogodbo o storitvah. Na primer, pri nakupu avtomobilskega radia na daljavo, ki vključuje relativno preprosto namestitev, se obdobje začne v trenutku, ko je radio dostavljen, medtem ko v primeru sklenitve spletne pogodbe o organizaciji seminarja, ki vključuje tudi distribucijo pisal in dokumentov udeležencem, začetek odstopnega roka nastopi ob sklenitvi take pogodbe, saj gre predvsem za pogodbo o storitvah.

Nedelje in prazniki so vključeni v 14-dnevno obdobje. Če pa se to 14-dnevno obdobje zaključi na nedeljo ali praznik, rok izteče konec prvega naslednjega delovnega dneva.

Če se *na primer* 14-dnevni odstopni rok za potrošnika, ki prebiva v Franciji, izteče v ponedeljek, 14. julija, bi bilo treba odstopno obdobje podaljšati do torka, 15. julija, saj je 14. julij državni praznik (dan države) v Franciji.

Potrošnik je pravočasno uveljavil pravico do odstopa, če je v predpisanem roku štirinajstih koledarskih dni poslal sporočilo, s katerim odstopi od pogodbe. Potrošnik mora dokazati, da je bila odločitev o odstopu od pogodbe sprejeta v štirinajstih koledarskih dneh. Če potrošnik odstopi od pogodbe, ima na voljo dodatnih 14 dni, da vrne blago.

OPOMBA: ne pozabite, da bodo imele države članice od 28. maja 2022 v nekaterih primerih možnost podaljšanja roka za odstop od pogodbe na 30 dni (glej okvir na strani 11).

Nova pravila z dne 28. maja 2022

Ne pozabite, da lahko nekatere države članice podaljšajo trajanje odstopnega roka s 14 na 30 dni za pogodbe, sklenjene v okviru nenaročenih obiskov trgovca na potrošnikovem domu ali izletov, ki jih organizira trgovec (glej okvir na strani 11).

Ali je mogoče izključiti pravico do odstopa od pogodbe?

Pravica do odstopa od pogodbe je zagotovljena z zakonom. Ni je mogoče izključiti ali omejiti.

Vsakršna izključitev ali omejitev pravice do odstopa od pogodbe bi bila v nasprotju z zakonom in bi jo bilo verjetno mogoče opredeliti kot kršitev pravil o nedovoljenih pogodbenih pogojih in nepoštenih poslovnih praksah¹⁰.

Ne pozabite, da v nekaterih primerih obstajajo zakonske izključitve pravice do odstopa od pogodbe, ki so bile že pojasnjene.

Kakšne so posledice, če potrošnikov ne obvestite o njihovi pravici do odstopa od pogodbe?

Obveščanje potrošnika o pravici do odstopa od pogodbe pred sklenitvijo potrošniške pogodbe je zelo pomembno¹¹.

Purchase Made: 1.06.17
General Period: 14 Days 1.06.17 – 15. 06.17
14 days as of the date when the information about the withdrawal has been provided
Maximum Period: One year + 14 days 1.06.17 – 15.06.18

Če potrošnika ne boste obvestili o njegovi pravici do odstopa od pogodbe, se rok, v katerem lahko odstopi od pogodbe, podaljša za 12 mesecev! To pomeni, da ima potrošnik, ki ni bil pravilno obveščen o svoji pravici do odstopa od pogodbe, na voljo do 12 mesecev in 14 koledarskih dni, da odpove zadevno pogodbo.

Če ste pozabili zagotoviti informacije o pravici do odstopa od pogodbe pred sklenitvijo pogodbe, vam svetujemo, da potrošnika čim prej obvestite o njegovi pravici (v vsakem primeru pa v 12 mesecih), pri čemer ima na voljo 14 koledarskih dni od datuma te informacije.

Nova pravila z dne 28. maja 2022

Ne pozabite, da lahko nekatere države članice podaljšajo trajanje odstopnega roka s 14 na 30 dni za pogodbe, sklenjene v okviru nenaročenih obiskov trgovca na potrošnikovem domu ali izletov, ki jih organizira trgovec (glej okvir na str. 11).

Na kakšen način lahko potrošnik odstopi od pogodbe?

Potrošniki lahko izberejo način, na katerega se odločijo, da vas bodo obvestili o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe. Izjava, da odstopajo od pogodbe, pa mora biti izrecna. Zgolj vračilo izdelka brez obvestila o odstopu ne more zadostovati. Potrošniki lahko uporabijo vzorčni obrazec, ki ste ga kot prodajalec zagotovili pred sklenitvijo pogodbe, niso pa k temu zavezani. Ker je

¹⁰ Glej modul 4 o nepoštenih poslovnih praksah in nepoštenih pogodbenih pogojih.

¹¹ Glej modul 1 o zahtevah glede predpogodbenih informacij.

breme dokazovanja, da je odstopil od pogodbe znotraj 14 dni, na potrošniku, pa je v njegovem lastnem interesu, da odstop sporoči na trajnem nosilcu podatkov. Če trgovec potrošniku ponudi možnost, da prek svojega spletnega mesta elektronsko obvesti o izjavi o odstopu od pogodbe, in potrošnik uporabi to možnost, mora trgovec potrošniku poslati potrdilo (na trajnem nosilcu podatkov).

Trgovec ne sme zavrniti potrošnikovega odstopa od pogodbe, če je ta podan tekom zakonsko določenega obdobja za odstop.

Potrošniku ni treba navesti nobenega razloga za odstop od pogodbe in mu ni treba plačati nobenih stroškov razen stroškov vračila blaga, če ga je trgovec obvestil, da mora nositi te stroške.

Ali ima potrošnik pravico do uporabe izdelka pred odstopom od pogodbe?

Če želijo uveljaviti svojo pravico do odstopa od pogodbe, potrošniki proizvoda ne smejo uporabljati. Vendar pa lahko pregledajo in preskusijo blago v obsegu, ki je potreben za določitev narave, značilnosti in delovanja pridobljenega blaga. To v praksi pomeni, da potrošnik lahko pregleda in preveri izdelek le v obsegu, kot bi to lahko storil v običajni trgovini. Na primer, potrošnik lahko poskusi novo obleko v trgovini, ne da bi odstranil etiketo. Vendar pa ne bi bil upravičen do konfiguracije programske opreme na svojem prenosnem računalniku¹².

Če je potrošnik z blagom ravnal ali ga uporabljal v obsegu, ki presega tisto, kar je potrebno za ugotovitev narave, značilnosti in delovanja blaga, potrošnik ne izgubi pravice do odstopa od pogodbe, temveč bo moral trgovcu povrniti morebitno zmanjšano vrednost blaga.

Potrošnik na primer nima pravice kupiti obleke na internetu, da bi jo lahko nosil za eno priložnost (npr. poročni sprejem), nato pa odstopi od pogodbe in vrne obleko. V tem primeru lahko trgovec potrošniku zaračuna povračilo za zmanjšano vrednost.


Kdo mora dokazati zmanjšanje vrednosti izdelka?

Če potrošnik odstopi od pogodbe po tem, ko je uporabil proizvod, je dokazno breme, da je vrednost blaga zmanjšana, na trgovcu.

Iz tega razloga predlagamo, da vzpostavite sistem, ki vam omogoča preverjanje, ali je potrošnik izdelek prekomerno uporabljal, če se ukvarjate z dejavnostmi, ki vključujejo prodajo preko spleta ali izven poslovnih prostorov..

Vzpostavitev mehanizma za preverjanje, ali je bil določen proizvod uporabljen, bo v pomoč v primeru spora s potrošnikom. V posebnih primerih lahko na primer uporabite posebej zasnovano orodje ali postopek za preverjanje tega. Vendar pa boste morali nositi stroške za tako preverjanje.

Morate se zavedati, da v primerih, ko potrošnika niste obvestili o pravici do odstopa o pogodbi, potrošnik lahko odstopi od pogodbe še nadaljnjih 12 mesecev. Potrošnik tako lahko odstopi od pogodbe v daljšem času, v katerem je uporabljal blago, brez da bi nosil odgovornost za njegovo rabo in obrabo.

Pravo EU ne ureja uveljavljanja odgovornosti potrošnika za zmanjšano vrednost blaga. Uporablja se splošno pogodbeno in postopkovno pravo držav članic in trgovcem se lahko na primer dovoli, da znižajo znesek, ki ga je treba vrniti. 

¹² Več praktičnih primerov je na strani 47 dokumenta s smernicami v zvezi z direktivo o pravicah potrošnikov:

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

Posledice odstopa od pogodbe

Ko vas potrošnik obvesti o svojem odstopu od pogodbe, je oproščen vseh obveznosti, ki so vključene v pogodbo.

Potrošnik nosi stroške vračila blaga, razen če je bilo dogovorjeno, da bo stroške kril trgovec. Vendar mora trgovec potrošnika pred sklenitvijo pogodbe jasno obvestiti o tem, da bi moral potrošnik plačati stroške vračila blaga. Če trgovec tega ne stori, bo moral stroške vračila blaga nositi trgovec.

Če se potrošnik odloči za odstop od pogodbe, mu morate povrniti vsa prejeta plačila. Povračilo je treba izvesti z istim plačilnim sredstvom, kot se uporablja za nakup izdelka (npr. povračilo s kuponi ni dovoljeno). Na primer, če se potrošnik odloči vrniti knjigo, ki jo je od vas kupil na spletu s kreditno kartico, mu morate vrniti celotno ceno knjige, vključno z vsemi davki in stroški dostave na račun, povezan s kreditno kartico, ki se uporablja za plačilo.

Trgovec mora povrniti celoten znesek, ki ga je prejel od potrošnika, v 14 koledarskih dneh od dneva, ko je bil obveščen o odločitvi potrošnika, da odstopa od pogodbe.

Vendar se povračilo lahko zadrži, dokler:

- trgovec prejme blago; ali
- trgovec prejme dokazilo, da je bilo blago poslano nazaj, kar koli nastopi prej.

Nova pravila z dne 28. maja 2022

Trenutno se pravica do odstopa od pogodbe v skladu z CRD uporablja samo za pogodbe, pri katerih morajo potrošniki plačati ceno. V skladu z novimi pravili bodo imeli potrošniki pravico do odstopa od pogodbe tudi takrat, ko niso plačali denarja za digitalne vsebine in/ali digitalne storitve, ampak bodo zagotovili osebne

podatke (razen če so ti podatki potrebni za zagotavljanje digitalnih vsebin).

1) Nove obveznosti za trgovce

— Upoštevajte, da morate upoštevati določbe Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR)¹³,

— Vzdržite se uporabe vsebin, razen osebnih podatkov, ki jih je zagotovil ali ustvaril potrošnik pri uporabi digitalnih vsebin ali digitalnih storitev, ki ste jih dobavili,

— *Kjer je to primerno*, na potrošnikovo zahtevo daste na voljo vse vsebine, razen osebnih podatkov, ki jih je zagotovil ali ustvaril potrošnik pri uporabi digitalnih vsebin ali digitalnih storitev, ki ste jih dobavili,

— Potrošnik ima pravico, da navedene digitalne vsebine pridobi brezplačno, ne da bi ga pri tem ovirali, v razumnem času ter v splošno uporabljeni in strojno berljivi obliki.

— Če se potrošnik odloči odstopiti od pogodbe, lahko preprečite nadaljnjo uporabo digitalnih vsebin ali digitalnih storitev s strani potrošnika, zlasti tako, da potrošniku onemogočite dostop do digitalnih vsebin ali digitalnih storitev ali onemogočite njegov uporabniški račun.

2) Nove obveznosti za potrošnike

— Če se potrošnik odloči odstopiti od pogodbe, se vzdrži uporabe digitalnih vsebin ali digitalnih storitev in jih ne daje na voljo tretjim osebam.

V nadaljevanju so povzeta štiri glavna pravila:

1. Potrošnik ima pravico odstopiti od pogodbe v 14 koledarskih dneh od dobave blaga ali sklenitve pogodbe o storitvah (razen digitalnih vsebin, ki niso zagotovljene na oprijemljivem nosilcu podatkov: če

¹³ Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in

o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (Besedilo velja za EGP)

se je izvajanje začelo (tj. potrošnik je začel prenašati vsebino) in je potrošnik a) dal svoje predhodno soglasje in b) priznal, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe;


2. Pravica potrošnika do odstopa od pogodbe se podaljša za največ eno leto, če trgovec potrošnika ne obvesti o obstoju pravice do odstopa od pogodbe;
3. Trgovec mora potrošniku v celoti povrniti stroške v 14 koledarskih dneh od dneva, ko je bil trgovec obveščen o odstopu od pogodbe, vendar lahko trgovec zadrži povračilo, dokler blago ne prejme nazaj ali prejme dokazilo, da je potrošnik blago poslal nazaj, kar koli nastopi prej;
4. Potrošnik mora izdelek vrniti v 14 koledarskih dneh od dneva, ko je potrošnik obvestil trgovca o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe.

Kakšne so sankcije za nespoštovanje pravil o pravici do odstopa od pogodbe s strani trgovca?

Kot je bilo že navedeno, se ta pravica podaljša za dodatno obdobje do enega leta, če potrošniku ne zagotovite informacij o pravici do odstopa od pogodbe.

Poleg tega to, da trgovec ne spoštuje katerega koli od pravil v zvezi s pravico do varstva potrošnikov, krši nacionalna pravila za prenos direktive o pravicah

¹⁴ Na primer, v členu 27 Zakonika o varstvu potrošnikov v Italiji je na primer določena najnižja globa v višini 5.000 EUR in najvišja denarna kazen v višini 5.000.000 EUR. Ti zneski se uporabljajo za kršitve v zvezi z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah, direktivo o pravicah potrošnikov ali obema hkrati. V primeru ponavljajoče se neskladnosti lahko organ trgovcu odredi, naj začasno ustavi trgovanje za obdobje, ki ni daljše od trideset dni. V Franciji je bila z revidiranim francoskim Zakonom o varstvu potrošnikov iz leta 2016 določena globa v višini do 3.000 EUR (fizične osebe) oziroma 15.000 EUR (pravne osebe).

potrošnikov, za katere morajo države članice uvesti odvračilne kazni¹⁴. 

Nova pravila z dne 28. maja 2022

Učinkovitejše kazni za čezmejne kršitve

Posodobljena CRD bo nacionalne organe za varstvo potrošnikov boljše opremila za obravnavo kršitev, ki prizadenejo številne potrošnike po vsej EU. Trenutno, ko trgovec krši pravila o varstvu potrošnikov, se kazni od države do države precej razlikujejo in so pogosto zelo nizke, tudi za zelo resne kršitve. Nova pravila bodo nacionalnim organom omogočila, da usklajeno naložijo učinkovite, sorazmerne in odvračilne sankcije pri sodelovanju pri čezmejnih kršitvah, ki vplivajo na potrošnike v več državah članicah EU.

V takih primerih bodo nacionalni organi lahko naložili globo v višini do 4 % trgovčevega prometa ali do 2 milijonov EUR, če podatki o prometu niso na voljo. Države članice lahko ohranijo ali uvedejo višje najvišje globe.

Upoštevajte tudi, da bi se pravice, opredeljene v CRD, lahko uveljavljale tudi v kolektivnih postopkih od 25. junija 2023 v skladu z novo Direktivo (EU) 2020/1828 ¹⁵ o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov (RAD)¹⁶.

Na Cipru se kršitve direktive o pravicah potrošnikov kaznujejo z do 5 % letnega prometa ali do 200.000 EUR. V Latviji do 10 % letnega prometa z zgornjo mejo 100.000 EUR in na Nizozemskem do 1 % letnega prometa ali do 900.000 EUR.


Glej tudi preglednico s kaznimi v modulu 1 PRILOGA 2.

¹⁵ Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2020 o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES.

¹⁶ Glej modul 5.

Kaj se zgodi s čezmejno prodajo?

Določbe o pravici do odstopa so v EU popolnoma usklajene. To pomeni, da med državami članicami ni razlik, vaše pravice in obveznosti pa so enake po vsej EU. Kot je navedeno zgoraj, so lahko razlike le v sankcijah, ki jih države članice uporabljajo različno.

Da bi vedeli, katera nacionalna zakonodaja se uporablja v zvezi s sankcijami, preberite spodaj. Prav tako je pomembno upoštevati odstavek, namenjen pristojnosti sodišč, ki bi lahko bil zanimiv v primeru spora o pravici do odstopa od pogodbe. 

Posebna obravnava prodaje, ki jo neposredno usmerjate k potrošnikom, ki prebivajo v drugih državah članicah

V skladu z zakonodajo EU¹⁷ velja za pogodbo s tujim potrošnikom običajno pravo države, v kateri živi potrošnik, če svoje poslovne dejavnosti usmerjate na potrošnike v drugih državah EU. Če sta oba izbrala drugo pravo, to vašemu tujemu potrošniku ne more odvzeti varstva, ki ga zagotavljajo obvezne določbe države prebivališča.

Če je na primer vaše spletno mesto namenjeno potrošnikom v drugi državi članici, morate na primer preveriti, ali ta država članica nalaga jezikovne zahteve za predpogodbene informacije¹⁸ (za več informacij glej modul 1). V tem primeru morate potrošniku zagotoviti

predpogodbene informacije v jeziku, ki ga zahteva ta država članica. Splošneje, kadar oglašujete ali ponujate svoje blago ali storitve v drugih državah članicah, morate spoštovati standard varstva potrošnikov v ciljnih državah članicah.

Pod katerimi pogoji se lahko šteje, da prodajo neposredno usmerjate k potrošnikom v drugi državi članici?

Sodišče Evropske unije je določilo številna neizčrpana merila za ugotavljanje, ali so vaše poslovne ali poklicne dejavnosti „usmerjene“ v določeno državo članico. Takšna merila na primer vključujejo uporabo jezikov ali valut, ki niso običajno uporabljeni v državi članici sedeža vašega podjetja, navedbo telefonskih števil z mednarodno kodo, uporabo tujega domenskega imena, ki ni ime države članice, v kateri ima vaše podjetje sedež¹⁹.

Če svojih dejavnosti ne usmerjate v druge države EU in se na vas obrne potrošnik iz druge države članice EU na lastno pobudo, se uporablja vaša nacionalna zakonodaja.

Kaj to pomeni za vas v praksi?

Katero pravo se bo uporabljalo za vaše čezmejne pogodbe?

Na prvi pogled se lahko zdi, da je za malega trgovca zapleteno, da ravna v skladu z zakonodajo v različnih državah. Nekaterim trgovcem bi lahko preprečilo, da bi svoje blago ali storitve ponujali čez mejo. Vendar v praksi:

razume. V skladu s [študijo Evropske komisije](#) o uporabi direktive o pravicah potrošnikov je 15 držav članic EU v svojo nacionalno zakonodajo uvedlo jezikovne zahteve (str. 29-32).

¹⁹ Za več informacij glej združeni zadevi C 585/08 in C 144/09 Peter Pammer in Hotel Alpenhof GesmbH.

¹⁷ Zlasti tako imenovana uredba „Rim I“ 593/2008.

¹⁸ V skladu s členom 6(7) direktive o pravicah potrošnikov so imele države članice regulativno izbiro, da v svoji nacionalni zakonodaji ohranijo ali uvedejo jezikovne zahteve v zvezi s pogodbenimi informacijami za pogodbe na daljavo in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, da bi zagotovile, da jih potrošnik brez težav

1. Zakonodaja EU usklajuje pomemben del pravil o varstvu potrošnikov. To pomeni, da se načeloma enaka pravila uporabljajo v vseh državah EU.
2. Tudi če so pri nekaterih elementih razlike med državami članicami, to ne pomeni, da vaše pogodbe s potrošniki ne smejo biti oblikovane v skladu z vašo zakonodajo: kot je pojasnjeno zgoraj, se lahko strinjate s potrošnikom, da se uporabi drugo pravo, pri čemer morate v tem primeru spoštovati le obvezno potrošniško pravo države članice, v kateri potrošnik živi.
3. V praksi bodo obvezne določbe druge države članice prišle v poštev le, če so ta pravila za potrošnika bolj ugodna od tistih, za uporabo katerih ste se dogovorili s potrošnikom. To npr. velja v primeru, ko je obdobje zakonskega jamstva v državi potrošnikovega prebivališča daljše od tistega, ki ga predvideva vaše nacionalno pravo.
4. Z moduli za usposabljanje na področju potrošniškega prava boste lahko vnaprej vedeli, v kateri državi članici, v katero nameravate usmerjati svoje poslovne dejavnosti, se lahko uporabljajo dodatne zahteve.
5. Vprašanje prava, ki se uporablja, je pogosto pomembno le v primeru spora s potrošnikom.

Številne spore je mogoče rešiti sporazumno ali z uporabo vaše interne pritožbene službe.

Katero sodišče je pristojno, če imate spor v taki čezmejni pogodbi?

Če s svojimi ponudbami usmerjate svoje dejavnosti na potrošnike v drugi državi EU in imate spor s potrošnikom iz druge države EU, se zavedajte, da bo pristojno sodišče, ki odloča o takem sporu, vedno sodišče države, v kateri prebiva potrošnik. Potrošnika ne morete tožiti pred sodiščem druge države in če tako možnost navedete v svojih pogojih uporabe storitev, tvegate visoko kazen. Nasprotno pa ima potrošnik možnost, da vas toži tudi pred vašim domačim sodiščem. Za čezmejne primere je EU za lažje reševanje sporov vzpostavila platformo za SRS, ki omogoča povezovanje med sistemi ARS v različnih državah članicah²⁰.

Primer: če ste francoski trgovec s sedežem v severni Franciji, ki svoje izdelke prodaja belgijskim potrošnikom v Belgiji, v svojih pogojih uporabe storitev ne smete določiti, da bo v primeru spora edino pristojno sodišče za reševanje spora sodišča v severni Franciji.

²⁰ Glej modul 5 tega priročnika.

Kontrolni seznam za trgovce:

Da bi bili na varni strani, vedno preverite:

1. če za vrsto pogodbe, ki jo sklepate s potrošnikom, obstoji pravica potrošnika do odstopa od pogodbe;
2. če ste potrošnika pravočasno in jasno obvestili o njegovi pravici do odstopa od pogodbe;
3. če ste potrošnika pravočasno in jasno obvestili, da mora v primeru odstopa od pogodbe sam nositi stroške vračila izdelka nazaj k prodajalcu;
4. če ste potrošniku zagotovili vzorčni obrazec za odstop od pogodbe;
5. če ste v primeru potrošnikovega odstopa od pogodbe izpolnili vse obveznosti, posebej tiste, povezane z vračilom denarja potrošniku.

Priloga 1 - Vzorec odstopnega obrazca iz Priloge IB k direktivi o pravicah potrošnikov

(Izpolnite in vrnite ta obrazec samo, če želite odstopiti od pogodbe) —

- Za [tukaj trgovec vstavi ime, geografski naslov in, če je na voljo, elektronski naslov]:
- Obveščam/Obveščamo (*) vas, da odstopam/odstopamo (*) od pogodbe za prodajo naslednjega blaga (*)/za zagotovitev naslednje storitve (*)
- Naročeno dne (*)/prejeto dne (*),
- Ime potrošnika(-ov),
- Naslov potrošnika(-ov),
- Podpis potrošnika(-ov) *(samo, če se obrazec pošlje na papirju)*,
- [Datum]

Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022