

Spletno mesto Pravno-informacijski sistem uporablja piškotke GoogleAnalytics, potrebne za izboljšanje uporabniške izkušnje - spremeni nastavitve - več o piškotkih

Spletna analitika - GoogleAnalytics

[Skrij obvestilo](#)



Izberite jezik ▼

-
-

○ DRŽAVNI NIVO

- Temeljni akti ▼
- Kazala ▼
- EUROVOC deskriptorji ▼

NIVO LOKALNIH SKUPNOSTI

-
-
-
-
-
-

- [WWW.PISRS.SI](#) | [PRAVNI RED RS](#) | [DRŽAVNI NIVO](#)

JavaScript je onemogočen, omogočite JavaScript in osvežite stran.

[Osnovni](#)

[Strokovni](#)

[Analitični](#)

[Sodna praksa](#)



Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)

● Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22)

Naslov ang. Consumer Protection Act

Datum sprejetja	29.09.2022	EVA	2015-2130-0005
Datum objave	11.10.2022	EPA	0180-IX
Datum začetka veljavnosti	26.10.2022	SOP	2022-01-3083
Datum začetka uporabe	26.01.2023		



Opozorilo: Besedilo osnovnega predpisa

ZAKON
O VARSTVU POTROŠNIKOV (ZVPot-1)

Prvi del
SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen
(vsebina zakona)

(1) Ta zakon ureja pravice potrošnikov in potrošnic (v nadaljnjem besedilu: potrošnikov) pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga, storitev in digitalne vsebine s strani podjetij ter določa dolžnosti podjetij, državnih organov in drugih subjektov, da te pravice zagotavljajo.

(2) Kadar se določbe tega zakona uporabljajo za digitalno vsebino, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, ali za digitalno storitev, se uporabljajo tudi v primeru, kadar se podjetje zaveže, da bo dobavilo digitalno vsebino, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, ali opravilo digitalno storitev za potrošnika, pri čemer se potrošnik zaveže, da bo podjetju posredoval osebne podatke, razen kadar podjetje obdeluje osebne podatke, ki jih zagotovi potrošnik, izključno za namen dobave digitalne vsebine ali izvedbe digitalne storitve ali za to, da podjetje zagotovi skladnost s pravnimi zahtevami, ki veljajo zanj, ter teh osebnih podatkov ne obdeluje za noben drug namen.

2. člen
(prenos predpisov Evropske unije)

S tem zakonom se v pravni red Republike Slovenije prenašajo naslednje direktive:

1. Direktiva Sveta 85/374/EGS z dne 25. julija 1985 o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi z odgovornostjo za proizvode z napako (UL L št. 210 z dne 7. 8. 1985, str. 29), zadnjič spremenjena z Direktivo 1999/34/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 10. maja 1999 o spremembi Direktive Sveta 85/374/EGS o prilagajanju zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi z odgovornostjo za proizvode z napako (UL L št. 141 z dne 4. 6. 1999, str. 20);
2. Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah (UL L št. 95 z dne 21. 4. 1993, str. 29), zadnjič spremenjena z Direktivo (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 (UL L št. 328 z dne 18. 12. 2019, str. 7);
3. Direktiva 98/6/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 1998 o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov (UL L št. 80 z dne 18. 3. 1998, str. 27), zadnjič spremenjena z Direktivo (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 (UL L št. 328 z dne 18. 12. 2019, str. 7);
4. Direktiva 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 (UL L št. 178 z dne 17. 7. 2000, str. 1);
5. Direktiva 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 (UL L št. 271 z dne 9. 10. 2002, str. 16), zadnjič spremenjena z Direktivo (EU) 2015/2366 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o plačilnih storitvah na notranjem trgu, spremembah direktiv 2002/65/ES, 2009/110/ES ter 2013/36/EU in Uredbe (EU) št. 1093/2010 ter razveljavitvi Direktive 2007/64/ES (UL L št. 337 z dne 23. 12. 2015, str. 35);

6. Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (UL L št. 149 z dne 11. 6. 2005, str. 22), zadnjič spremenjena z Direktivo (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 (UL L št. 328 z dne 18. 12. 2019, str. 7);
7. Direktiva 2006/114/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju (UL L št. 376 z dne 27. 12. 2006, str. 21);
8. Direktiva 2008/122/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. januarja 2009 o varstvu potrošnikov v zvezi z nekaterimi vidiki pogodb časovnega zakupa, dolgoročnih počitniških proizvodov, nadaljnje prodaje in zamenjave (UL L št. 33 z dne 3. 2. 2009, str. 10);
9. 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 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L št. 304 z dne 21. 11. 2011, str. 64), zadnjič spremenjena z Direktivo (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 (UL L št. 328 z dne 18. 12. 2019, str. 7);
10. Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS (UL L št. 326 z dne 11. 12. 2015, str. 1, v nadaljnjem besedilu: Direktiva 2015/2302/EU);
11. Direktiva (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalne vsebine in digitalnih storitev (UL L št. 136 z dne 22. 5. 2019, str. 1), zadnjič popravljena s Popravkom (UL L št. 305 z dne 26. 11. 2019, str. 60);
12. 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 (UL L št. 136 z dne 22. 5. 2019, str. 28), zadnjič popravljena s Popravkom (UL L št. 305 z dne 26. 11. 2019, str. 62) in
13. 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 (UL L št. 328 z dne 18. 12. 2019, str. 7).

3. člen **(razmerje z drugimi zakoni)**

(1) Za razmerja, ki jih zakoni, ki urejajo varstvo potrošnikov, ne urejajo, se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja.

(2) Za razmerja, ki jih urejajo drugi zakoni, ki urejajo posebna področja varstva potrošnikov, se uporabljajo določbe tega zakona glede vprašanj, ki niso urejena v takem zakonu.

(3) Osebni podatki potrošnika se zbirajo, obdelujejo in varujejo v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

4. člen

(pomen izrazov)

Izrazi, uporabljeni v tem zakonu, pomenijo:

1. »blago« je:
 - vsaka premična stvar, razen stvari, ki so prodane v okviru izvršbe ali drugih sodnih postopkov; za blago v smislu tega zakona štejejo tudi voda, plin in elektrika, kadar se prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini,
 - vsaka premična stvar, ki vključuje digitalno vsebino ali digitalno storitev ali je z njo medsebojno povezana na način, da blago brez te digitalne vsebine ali digitalne storitve ne bi moglo opravljati svoje funkcije (v nadaljnjem besedilu: blago z digitalnimi elementi);
2. »blago, izdelano po natančnih navodilih potrošnika«, je blago, ki ni izdelano vnaprej, temveč na podlagi osebne potrošnikove izbire ali odločitve;
3. »digitalna storitev« je:
 - storitev, ki potrošniku omogoča ustvarjanje, obdelavo ali hrambo podatkov v digitalni obliki ali dostop do njih, ali
 - 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;
4. »digitalna vsebina« so podatki, ki nastanejo in so dobavljeni v digitalni obliki;
5. »distributer blaga, ki ni proizvedeno v Republiki Sloveniji« je podjetje, ki kot prvo v distribucijski verigi blago da na trg Republike Slovenije;
6. »finančne storitve« po tem zakonu so storitve, ki so predmet zakonov, ki urejajo področje bančništva, zavarovalništva, trga finančnih instrumentov, investicijskih skladov, pokojninskih skladov, plačilnih storitev in potrošniških kreditov;
7. »funkcionalnost« je zmožnost blaga, digitalne vsebine ali digitalne storitve, da opravlja svoje funkcije glede na svoj namen;
8. »interoperabilnost« je zmožnost blaga, digitalne vsebine ali digitalne storitve, da deluje s strojno ali programsko opremo, ki se razlikuje od tiste, s katero se digitalna vsebina ali digitalne storitve iste vrste običajno uporabljajo;
9. »javna dražba« je način prodaje, pri kateri podjetje ponudi blago ali storitve potrošnikom, ki se dražbe udeležijo ali se je imajo možnost osebno udeležiti, po preglednem in konkurenčnem postopku, ki ga vodi dražitelj in pri katerem je uspešen ponudnik zavezan kupiti blago ali storitve;
10. »kodeks ravnanja« je sporazum ali zbirka pravil, ki jih ne določa zakon ali drug predpis, in določa ravnanje podjetij, ki se zavežejo, da bodo upoštevala kodeks v zvezi z eno ali več poslovnimi praksami v razmerju do potrošnikov ali poslovnimi področji;
11. »odločitev o poslu« je vsaka odločitev potrošnika, ne glede na to, ali se odloči za dejanje ali opustitev dejanja, ki jo sprejme v zvezi z vprašanji: kupiti blago ali ne, kako in pod kakšnimi pogoji kupiti blago, ali ga plačati v celoti ali deloma, ga obdržati ali z njim nadalje razpolagati in ali v zvezi z blagom uveljavljati katero od pogodbenih pravic;
12. »osebni podatki« so osebni podatki, kot so opredeljeni v 1. točki 4. člena Uredbe (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) (UL L št. 119 z dne 4. 5. 2016, str. 1);
13. »podjetje« je pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost, ne glede na njeno pravnoorganizacijsko obliko ali lastninsko pripadnost, vključno z drugimi organizacijami oziroma drugimi fizičnimi osebami, ki zagotavljajo potrošnikom blago, storitve in digitalno vsebino proti plačilu. Ta oseba se šteje za podjetje, tudi če deluje prek osebe, ki nastopa v njenem imenu ali po njenem naročilu;
14. »poklicna skrbnost« je standard posebne veščine in skrbnosti, za katerega se upravičeno pričakuje, da ga bo podjetje uporabljalo na področju svoje dejavnosti v razmerju do potrošnikov v skladu z dobrimi poslovnimi običaji ali s spoštovanjem splošnega načela dobre vere;
15. »ponudnik spletne tržnice« je vsako podjetje, ki potrošnikom ponuja spletno tržnico;

16. »ponudnik storitev informacijske družbe« je vsako podjetje, ki ponuja storitve informacijske družbe;
17. »poslovni prostori« so nepremični maloprodajni prostori, v katerih podjetje stalno opravlja dejavnost, ali premični maloprodajni prostori, v katerih podjetje običajno opravlja svojo dejavnost;
18. »potrošnik« je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago, storitve in digitalno vsebino za namene zunaj njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti;
19. »prodajalec« je podjetje, ki sklepa prodajne pogodbe;
20. »proizvajalec« je podjetje, ki izdeluje končno blago ali sestavne dele ali pridobiva osnovne surovine, oziroma druga oseba, ki se s svojo firmo, blagovnim znakom ali drugim znakom razlikovanja na blagu predstavlja kot njegov proizvajalec. Za proizvajalca se štejejo tudi uvoznik in distributer blaga, ki ni proizvedeno v Republiki Sloveniji, predstavništvo proizvajalca v Republiki Sloveniji ali katera koli druga oseba, ki daje videz, da je proizvajalec, s tem, da blago označi s svojim imenom, blagovno znamko ali drugim znakom razlikovanja;
21. »razvrstitev« je relativna izpostavljenost izdelkov, kot jo predstavi, organizira ali sporoči podjetje, ne glede na tehnološka sredstva, uporabljena za tako predstavitev, organizacijo ali sporočanje;
22. »spletna tržnica« je storitev 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;
23. »sredstva za komuniciranje na daljavo« so tista komunikacijska sredstva, ki omogočajo sklenitev pogodbe tako, da ni potrebna istočasna fizična prisotnost pogodbenih strank;
24. »storitve informacijske družbe« so tiste gospodarske dejavnosti, ki se izvajajo prek interneta ter vključujejo prodajo storitev, blaga in digitalne vsebine na podlagi sklepanja pogodb prek interneta ter brezplačne storitve, kot so posredovanje podatkov in oglaševalska sporočila, če ni drugače urejeno s tem ali drugim zakonom;
25. »trajni nosilec podatkov« je vsak instrument, ki potrošniku ali podjetju omogoča trajno shranjevanje nanj naslovljenih podatkov ali informacij, trajen dostop do njih in njihovo reprodukcijo;
26. »trajnost« je zmožnost blaga, da ohranja svoje potrebne funkcije in zmožljivosti z običajno uporabo;
27. »tvorec kodeksa« je pravna ali fizična oseba, vključno s podjetjem ali skupino podjetij, ki je odgovorna za sestavo in revizijo kodeksa ravnanja ter izvajanje nadzora nad spoštovanjem kodeksa s strani podjetij, ki so se zavezala, da ga bodo spoštovala;
28. »uvoznik blaga« je vsak, kdor uvozi blago na carinsko območje Evropske unije;
29. »zakonsko urejen poklic« je poklicna dejavnost ali skupina poklicnih dejavnosti, pri katerih so dostop, opravljanje ali eden od načinov opravljanja pogojeni s posebnimi poklicnimi kvalifikacijami, ki jih neposredno ali posredno urejajo zakoni in drugi predpisi;
30. »združljivost« je zmožnost blaga, digitalne vsebine ali digitalne storitve, da deluje s strojno ali programsko opremo, s katero se običajno uporablja blago, digitalna vsebina ali digitalne storitve iste vrste, ne da bi bilo treba blago, strojno ali programsko opremo, digitalno vsebino ali digitalno storitev predelati oziroma pretvoriti.

5. člen

(pravna narava določb)

Pravic, ki pripadajo potrošnikom po tem zakonu, s pogodbo ni mogoče omejiti ali izključiti.

I. poglavje
SPLOŠNE DOLOČBE

6. člen

(prodajni pogoji)

(1) Podjetje prodaja blago in digitalno vsebino oziroma opravlja storitve vsem potrošnikom pod enakimi pogoji.

(2) Podjetje prodaja blago in digitalno vsebino potrošniku oziroma opravlja storitve zanj na način, ki ni v nasprotju z dobrimi poslovnimi običaji.

(3) Podjetje lahko ponudi posebne prodajne pogoje za:

- določeno blago, določeno digitalno vsebino ali določene storitve;
- določene skupine potrošnikov, pri čemer podjetje ne sme uporabiti pogojev, ki pomenijo diskriminacijo v skladu z zakonom, ki ureja varstvo pred diskriminacijo; ali
- določene načine plačila.

(4) Če podjetje omogoča posebne prodajne pogoje iz prejšnjega odstavka, takšne pogoje jasno in razumljivo ter na vidnem mestu označi v poslovnih prostorih in na svojem spletnem mestu, če posluje prek spleta, ali na drug ustrezen način glede na način poslovanja.

7. člen
(uporaba jezika)

(1) Podjetje s potrošniki posluje v slovenskem jeziku, na območjih, kjer avtohtono živita italijanska ali madžarska narodna skupnost, pa tudi v jeziku narodne skupnosti. Pri tem mora v pisnih sporočilih uporabljati celotno ime svoje firme in sedež.

(2) Pri označevanju blaga, storitve in digitalne vsebine podjetje potrošniku posreduje potrebne informacije glede značilnosti, prodajnih pogojev, uporabe in namembnosti blaga, storitve in digitalne vsebine. Te informacije so v jeziku, ki je potrošnikom na območju Republike Slovenije lahko razumljiv. Namesto besednega jezika lahko podjetje pri označevanju blaga ali digitalne vsebine uporablja tudi splošno razumljive simbole in slike.

(3) Procese poslovanja, v katerih podjetje na območjih, kjer avtohtono živita italijanska ali madžarska narodna skupnost, uporablja tudi jezik narodne skupnosti, podrobneje določi minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

(4) Podjetje lahko v pisnih sporočilih, ki niso namenjena individualno določenemu potrošniku, uporablja tudi skrajšano firmo, če je s skrajšano firmo vpisano v register, in kraj, kjer posluje, ali naslov spletnih strani, če je iz njih nedvoumno razvidna identifikacija podjetja.

(5) Poleg podatkov iz prvega in drugega odstavka tega člena ter prejšnjega odstavka mora ponudnik storitev informacijske družbe omogočiti tudi enostaven, neposreden in stalen dostop do:

- svojih podatkov, vključno s svojim elektronskim naslovom,
- podatkov o vpisu v register oziroma drugo javno evidenco z navedbo registra oziroma evidence in številke vpisa,
- naziva pristojnega državnega organa, zbornice ali druge nadzorne organizacije, če za svojo dejavnost potrebuje posebno dovoljenje,

- naziva poklicne zbornice oziroma združenja, poklicnega naziva in države, v kateri je bil ta podeljen, ter napotil na veljavna poklicna pravila te države in načinov dostopa do njih, če gre za poklic oziroma dejavnost, za katera so predpisani posebni pogoji ali obvezno združevanje v zbornice ali podobna združenja,
- podatkov o obveznosti plačila davka na dodano vrednost in s tem povezanih predpisanih podatkov.

8. člen (račun)

(1) Podjetje potrošniku za prodano blago, opravljeno storitev ali dobavljeno digitalno vsebino izda račun, če ni z drugim zakonom drugače določeno. Račun se izda brezplačno ne glede na obliko in način posredovanja računa.

(2) Podjetje potrošniku omogoči, da preveri pravilnost zaračunanega zneska glede na dogovorjene lastnosti in količino kupljenega blaga, opravljene storitve ali dobavljene digitalne vsebine.

9. člen (embalaža)

(1) Podjetje blago prodaja v primerni embalaži.

(2) Embalaža ne sme biti škodljiva zdravju, zavajajoča glede velikosti in teže blaga ter mora biti primerna obliki in teži blaga.

(3) Podjetje na potrošnikovo zahtevo obdrži embalažo.

10. člen (navodila)

(1) Blagu, pri katerem je za njegovo pravilno uporabo potreben določen postopek ali bi potrošnik z njegovo napačno uporabo lahko povzročil nevarnost zase ali za druge ali onesnažil okolje, proizvajalec priloži navodilo za uporabo.

(2) Navodilo za uporabo je lahko tudi prilepljeno ali natisnjeno na blagu oziroma na njegovi embalaži.

(3) Navodilo za uporabo je lahko v obliki besedila, slike, skice ali simbola oziroma kombinacije teh oblik.

(4) Vsebina navodila za uporabo mora biti za potrošnika lahko razumljiva in mu mora omogočati pravilno uporabo blaga. Kadar je blago namenjeno prodaji na ozemlju Republike Slovenije, mora biti navodilo za uporabo v celoti v slovenskem jeziku.

(5) Navodilo za uporabo mora priložiti tudi podjetje pri prodaji blaga potrošnikom.

11. člen (spremni dokumenti)

Podjetje glede na svojo vlogo v pogodbeni verigi za blago, ki je namenjeno prodaji potrošnikom, zagotovi označbe, certifikat, izjavo o skladnosti, garancijski list, navodilo za

sestavo in uporabo oziroma druge spremne dokumente, če je s tem ali drugim predpisom tako določeno.

12. člen **(skrb za blago)**

(1) Podjetje zagotovi, da se ohranijo vse lastnosti blaga, ki je namenjeno prodaji, zlasti blaga z omejenim rokom uporabnosti.

(2) Če je za blago predpisan rok uporabnosti, je ta rok na blagu vidno in čitljivo označen.

(3) Če blago zaradi svojih lastnosti ni primerno za običajno uporabo, ga podjetje ne sme dati v prodajo oziroma ustavi njegovo prodajo ali na njem označi, za katere namene je uporabno tudi s temi lastnostmi.

13. člen **(komunikacija s potrošniki)**

Če podjetje vzpostavi telefonsko številko za namene komuniciranja s potrošniki v zvezi s sklenjeno pogodbo, lahko potrošnika za klice na to številko bremeni le osnovna cena telefonskega pogovora, ki jo zaračunava telekomunikacijski operater.

II. poglavje **OZNAČEVANJE CEN IN BLAGA**

14. člen **(navajanje in upoštevanje cen)**

(1) Podjetje za blago, storitev ali digitalno vsebino, ki jo ponuja potrošniku, vidno označi ceno, ki vključuje davek na dodano vrednost, če je podjetje zavezanec za davek na dodano vrednost.

(2) Cena blaga, storitve ali digitalne vsebine je označena v eurih.

(3) Podjetje upošteva označeno ceno.

(4) Če gre za ponudbo v okviru storitev informacijske družbe, mora biti poleg cene jasno in nedvoumno navedeno, ali cena vključuje tudi stroške dostave.

(5) Minister, pristojen za varstvo potrošnikov, podrobneje predpiše način označevanja prodajnih cen in cen za enoto blaga, ki ga podjetja ponujajo potrošnikom, ter način označevanja cen storitve ali digitalne vsebine, ki jo podjetja ponujajo potrošnikom.

15. člen **(znižanje cene in razprodaja)**

(1) Pri znižanju cene blaga podjetje označi prejšnjo ceno in znižano ceno.

(2) Za prejšnjo ceno se šteje najnižja cena, ki jo je podjetje uporabljalo v zadnjih 30 dneh pred uporabo znižane cene.

(3) Ne glede na prejšnji odstavek se pri blagu, ki je na trgu manj kot 30 dni, za prejšnjo ceno šteje najnižja cena, po kateri je podjetje ponujalo blago pred znižanjem cene v obdobju, v katerem je bilo blago na trgu.

(4) Ne glede na drugi odstavek tega člena in prejšnji odstavek se v primeru neprekinjenega postopnega zniževanja cene za prejšnjo ceno iz drugega odstavka tega člena šteje cena, ki je bila najnižja cena najmanj 30 dni pred prvo znižano ceno v neprekinjenem postopnem zniževanju cene.

(5) Če je odstotek znižanja objavljen v razponu, mora najvišji odstotek znižanja zajemati najmanj eno četrtno vrednosti vsega blaga, ki je na razprodaji.

16. člen

(prodaja blaga pred potekom roka uporabnosti in hitro pokvarljivega blaga)

(1) Blago, ki se prodaja po znižani ceni, ker mu bo v kratkem pretekel rok uporabnosti, ima poleg označbe iz prvega odstavka prejšnjega člena tudi posebej označen datum, kdaj poteče rok uporabnosti.

(2) Pri označbi cene blaga, ki se prodaja po znižani ceni, ker mu bo v kratkem pretekel rok uporabnosti in pri prodaji hitro pokvarljivega blaga po znižani ceni, se za prejšnjo ceno šteje cena, ki jo je podjetje uporabljalo neposredno pred uporabo znižane cene.

17. člen

(prodaja blaga z napako)

Podjetje, ki prodaja blago z napako, takšno blago fizično loči od preostalega brezhibnega blaga, jasno in vidno opozori, da gre za blago z napako ter vsak kos takega blaga posebej označi.

III. poglavje

INFORMIRANJE POTROŠNIKOV

18. člen

(predhodne informacije)

(1) Podjetje mora potrošniku pred sklenitvijo pogodbe oziroma preden potrošnika zavezuje ponudba na jasen in razumljiv način zagotoviti naslednje informacije, če niso jasne že iz okoliščin:

1. glavne značilnosti blaga, storitve ali digitalne vsebine v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu, storitvi ali digitalni vsebini;
2. firmo, naslov sedeža podjetja in telefonsko številko podjetja, kadar je ta na voljo;
3. končno ceno blaga, storitve ali digitalne vsebine, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga, storitve ali digitalne vsebine ni mogoče izračunati vnaprej;
4. informacije o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče vnaprej izračunati;
5. plačilne pogoje ter pogoje dostave blaga in izvedbe storitve oziroma dobave digitalne vsebine, rok dostave blaga in izvedbe storitve oziroma dobave digitalne vsebine, kadar je to potrebno;
6. informacije o pritožbenem postopku pri podjetju;
7. seznanitev z zakonskim jamstvom za skladnost blaga, storitve ali digitalne vsebine;

8. seznanitev z možnostjo in pogoji poprodajnih storitev in prostovoljnega jamstva (tržne garancije), kadar je to potrebno;
9. trajanje pogodbe, kadar je to primerno, in pogoje za odstop od pogodbe, sklenjene za nedoločen čas, ali pogodbe s samodejnim podaljševanjem;
10. funkcionalnost, vključno z veljavnimi ukrepi za tehnično zaščito blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine ali digitalne storitve, kadar je to primerno;
11. informacijo o združljivosti in interoperabilnosti blaga z digitalnimi elementi, digitalne vsebine ali digitalne storitve, s katero je podjetje seznanjeno oziroma bi moralo biti seznanjeno.

(2) Prejšnji odstavek se uporablja tudi za pogodbe o dobavi vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, in daljinskega ogrevanja.

(3) Prvi odstavek tega člena se ne uporablja za pogodbe, ki vključujejo vsakodnevne transakcije in se izpolnijo nemudoma ob sklenitvi.

19. člen **(prikaz lastnosti blaga)**

(1) Podjetje potrošnika seznani z lastnostmi ponujenega blaga, po katerem povprašuje.

(2) Na izbranem kosu blaga podjetje potrošniku nazorno prikaže delovanje in ugotovi njegovo brezhibnost. Če zaradi narave blaga to ni mogoče, podjetje potrošniku zagotovi podrobna navodila in pojasnila o ponujenem blagu.

(3) Če podjetje ne more zagotoviti zahteve iz prejšnjega odstavka, blago odstrani iz prodaje.

IV. poglavje **POGODBENI POGOJI**

20. člen **(opredelitev)**

Za pogodbene pogoje po tem zakonu se štejejo vse sestavine pogodbe, ki jih določi podjetje, zlasti tiste, ki so določene v obliki formularne pogodbe ali splošnih pogojev poslovanja, na katere se pogodba sklicuje.

21. člen **(zavezujoča narava)**

(1) Pogodbeni pogoji zavezujejo potrošnika le, če je bil pred sklenitvijo pogodbe seznanjen z njihovim celotnim besedilom.

(2) Šteje se, da je bil potrošnik seznanjen s celotnim besedilom pogodbenih pogojev, če ga je nanje podjetje izrecno opozorilo in če so mu bili dostopni brez težav.

(3) Pogodbeni pogoji iz prejšnjega člena so v jasnem in razumljivem jeziku.

22. člen

(razlaga pogodbenih določb)

Nejasne pogodbene določbe se razlaga v korist potrošnika.

23. člen

(opredelitev nepoštenih pogodbenih pogojev)

(1) Pogodbeni pogoji se štejejo za nepošteno, če:

- v škodo potrošnika povzročijo znatno neravnotežje v pogodbenih pravicah in obveznostih strank ali
- povzročijo, da je izpolnitev pogodbe neutemeljeno v škodo potrošnika, ali
- povzročijo, da je izpolnitev pogodbe znatno drugačna od tistega, kar je potrošnik utemeljeno pričakoval, ali
- nasprotujejo načelu poštenja in vestnosti.

(2) Pogodbene pogoje je treba razlagati v povezavi z drugimi pogoji v isti pogodbi ali v drugi pogodbi med istima strankama ter ob upoštevanju narave blaga, storitve ali digitalne vsebine in vseh drugih okoliščin v zvezi s sklenitvijo pogodbe.

(3) Če so izpolnjeni pogoji iz prvega odstavka tega člena, se nepoštenost pogodbenih pogojev lahko presoja tudi v zvezi z opredelitvijo glavnega predmeta pogodbe in v zvezi z ustreznostjo med ceno in plačilom za izmenjano storitev, blago ali digitalno vsebino, četudi so pogoji v jasnem in razumljivem jeziku.

(4) Če so izpolnjeni pogoji iz prvega odstavka tega člena, se šteje za nepošten pogodbeni pogoj zlasti določba:

1. po kateri lahko podjetje odstopi od pogodbe v vsakem primeru;
2. s katero se potrošnik odpove pravici do uveljavljanja določenih ugovorov (npr. ugovor zaradi ničnosti, izpodbojnosti, neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe);
3. po kateri cena ni določena ali ni dovolj določena;
4. ki izključuje odgovornost za škodo, ki jo je podjetje ali oseba, za katero je podjetje odgovorno, povzročila namenoma ali iz malomarnosti;
5. s katero si podjetje zagotovi neprimerno dolg rok za izpolnitev potrošnikovega naročila;
6. s katero se podjetju dovoljuje, da enostransko spremeni pogodbene pogoje, ki so bistveni za pogodbeno razmerje;
7. po kateri si podjetje pridrži pravico odločati, ali je dobavljeno blago, opravljena storitev ali dobavljena digitalna vsebina v skladu s pogoji iz pogodbe;
8. s katero se določi pogodbeni kazni v korist podjetja;
9. s katero lahko podjetje prenese svoje pogodbene obveznosti na tretjo osebo, ki v pogodbi ni navedena po imenu;
10. s katero se na potrošnika prenese dokazno breme, ki ga po veljavnem pravu nosi podjetje;
11. ki izključuje ali omejuje odgovornost podjetja za primer smrti ali poškodb potrošnika, ki so posledica dejanja ali opustitve podjetja;
12. ki od potrošnika zahteva plačilo nesorazmerno visokega nadomestila v primeru, ko potrošnik ne izpolni svojih pogodbenih obveznosti;
13. ki podjetju omogoča, da brez primernega odstopnega roka odstopi od pogodbe, sklenjene za nedoločen čas;
14. ki podjetju omogoča, da enostransko in brez navedbe razlogov spremeni lastnosti blaga, storitve ali digitalne vsebine, ki so predmet pogodbe;
15. ki podjetju omogoča, da ceno blaga, storitve ali digitalne vsebine določi ali zviša ob dobavi, potrošniku pa ne daje možnosti odstopa od pogodbe, če je tako določena cena previsoka glede na ceno, dogovorjeno ob sklenitvi pogodbe;
16. ki podjetju daje izključno pravico razlage pogodbenih določb;

17. ki potrošnika zavezuje k izpolnitvi vseh pogodbenih obveznosti tudi v primeru, ko podjetje ne izpolni svojih pogodbenih obveznosti;
18. ki omejuje ali izključuje potrošnikove pravice do pravnega varstva, zlasti še določba, ki potrošniku omejuje dostop do dokaznega gradiva;
19. ki daje podjetju pravico do podaljševanja pogodbe, sklenjene za določen čas, kadar je rok, v katerem lahko potrošnik izrazi voljo, da ne bo podaljšal pogodbe, nerazumno kratek;
20. ki omejuje obveznost podjetja, da spoštuje obveznosti, ki so jih prevzeli njegovi zastopniki.

24. člen **(prepoved nepoštenih pogodbenih pogojev)**

- (1) Podjetje ne sme postavljati pogodbenih pogojev, ki so nepošteni do potrošnika.
- (2) Pogodbeni pogoji iz prejšnjega odstavka so nični.

25. člen **(dodatno dogovorjena plačila)**

(1) Če se potrošnik s pogodbo poleg plačila za glavno pogodbeno obveznost zaveže k dodatnim plačilom, podjetje za tako plačilo pridobi potrošnikovo izrecno soglasje, preden ga pogodba zavezuje.

(2) Če podjetje soglasje iz prejšnjega odstavka pridobi z uporabo privzetih možnosti, ki jih mora potrošnik zavrniti, da se izogne dodatnemu plačilu, je potrošnik upravičen do vračila dodatnih plačil.

V. poglavje **IZPOLNITEV OBVEZNOSTI**

1. oddelek **ROK ZA IZPOLNITEV POGODBE IN ZAMUDA Z IZPOLNITVIJO**

26. člen **(rok za izpolnitev)**

(1) Podjetje svojo obveznost iz pogodbe izpolni brez odlašanja, vendar najpozneje v 30 dneh po sklenitvi pogodbe, razen če sta se stranki dogovorili drugače.

(2) Določbe tega oddelka se ne uporabljajo za pogodbe o dobavi vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, ali digitalne storitve.

27. člen **(dodatni rok za izpolnitev in pravica do odstopa)**

(1) Če podjetje ne izpolni svoje obveznosti iz pogodbe v dogovorjenem roku ali v roku iz prejšnjega člena, če rok ni bil dogovorjen, mu potrošnik določi primeren dodatni rok za izpolnitev pogodbe.

(2) Če podjetje niti v dodatnem roku, ki mu ga določi potrošnik, ne izpolni svojih obveznosti, lahko potrošnik odstopi od pogodbe.

28. člen

(odstop od pogodbe brez dodatnega roka za izpolnitev)

Ne glede na prvi odstavek prejšnjega člena lahko potrošnik po preteku dogovorjenega roka ali po preteku roka iz prvega odstavka 26. člena tega zakona, če rok ni bil dogovorjen, odstopi od pogodbe, ne da bi podjetju pustil dodaten rok za izpolnitev svojih obveznosti, če:

- podjetje zavrne dostavo blaga, izvedbo storitve ali dobavo digitalne vsebine, ki je dobavljena na materialnem nosilcu podatkov,
- je glede na okoliščine ob sklenitvi pogodbe dogovorjeni rok bistvena sestavina pogodbe ali
- potrošnik pred sklenitvijo pogodbe podjetje obvesti, da je dogovorjeni rok bistvena sestavina pogodbe.

29. člen

(vračilo plačil)

Če potrošnik v skladu z drugim odstavkom 27. člena tega zakona ali v skladu s prejšnjim členom odstopi od pogodbe, mu podjetje brez odlašanja vrne vsa opravljena plačila.

30. člen

(zamuda potrošnika z izpolnitvijo obveznosti pri pogodbah o zagotavljanju javnih storitev in dobrin)

(1) Podjetja in druge organizacije, ki zagotavljajo potrošnikom javne storitve in dobrine, morajo zagotoviti redno in kakovostno opravljanje storitev ter skrbeti za ustrezen razvoj in dvig kakovosti storitev.

(2) Če potrošnik pri pogodbah o zagotavljanju javnih storitev in dobrin zamudi z izpolnitvijo obveznosti, ga upnik s pisnim opominom pozove k izpolnitvi obveznosti in mu določi dodatni rok za izpolnitev, ki ne sme biti krajši od 15 dni, če drug zakon ne določa daljšega roka.

(3) Pred iztekom dodatnega roka za izpolnitev upnik ne sme prekiniti zagotavljanja javne storitve ali dobrine.

2. oddelek

PLAČILO OBVEZNOSTI

31. člen

(plačilo denarne obveznosti)

Denarna obveznost potrošnika, ki se plačuje s posredovanjem banke ali drugega ponudnika plačilnih storitev, se šteje za plačano z dnem, ko je potrošnik dal nalog takemu ponudniku.

32. člen

(stroški plačilnega instrumenta)

Stroški, ki jih prejemnik plačila zaračuna potrošniku za uporabo določenega plačilnega instrumenta, ne smejo presegati dejanskih stroškov, ki jih ima prejemnik plačila z uporabo tega instrumenta.

33. člen **(zamudne obresti in stroški opomina)**

(1) V primeru zamude pri plačilu s strani potrošnika kot pogodbene stranke se ne sme dogovoriti uporabe višjih zamudnih obresti od zakonsko določenih.

(2) Stroški opomina, ki ga izda podjetje v primeru zamude plačila potrošnika kot pogodbene stranke, ne smejo presegati dejanskih stroškov izdelave in pošiljanja opomina, hkrati pa tudi ne višine zamudnih obresti.

34. člen **(predplačilo)**

(1) Če podjetje molče ali izrecno pogojuje nakup blaga, opravljanje storitve ali dobavo digitalne vsebine z delnim ali celotnim predplačilom in dobavi blago, opravi storitev ali dobavi digitalno vsebino po prejemu predplačila, mora ob dobavi blaga, izvedbi storitve ali dobavi digitalne vsebine obračunati in plačati potrošniku obresti od plačanega predplačila po obrestni meri, po kakršni se obrestujejo hranilne vloge, vezane za tri mesece, referenčne banke, ki jo je podjetje določilo v pogodbenih pogojih.

(2) Prejšnji odstavek se ne uporablja, če je predplačilo plačano v manj kot treh delovnih dneh pred dnem, ko se opravi dobava, začne z opravljanjem storitve ali dobavo digitalne vsebine.

(3) Šteje se, da je podjetje izpolnilo obveznost iz prvega odstavka tega člena, če v primeru predplačila zniža redno ceno blaga ali storitve ali digitalne vsebine in je to znižanje višje ali enako kot znesek obresti, obračunanih na podlagi prvega odstavka tega člena.

(4) Ta člen se ne uporablja, če podjetje pogojuje nakup blaga, opravljanje storitve ali dobavo digitalne vsebine z izročitvijo are.

VI. poglavje **NENAROČENA PONUDBA BLAGA, STORITVE ALI DIGITALNE VSEBINE**

35. člen **(nenaročena ponudba blaga, storitve ali digitalne vsebine)**

(1) Nenaročena ponudba blaga, storitve ali digitalne vsebine, ki poziva potrošnika k takojšnjemu ali odloženemu plačilu, ni dovoljena. Potrošnik nima nikakršnih obveznosti v primeru nenaročene ponudbe blaga, storitve ali digitalne vsebine. Če potrošnik na ponudbo ne odgovori, se šteje, da ponudbe ne sprejema.

(2) Ta člen se uporablja tudi za nenaročeno dobavo vode, plina, električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja in za nenaročene finančne storitve.

VII. poglavje OGLAŠEVANJE

36. člen (oglaševanje)

(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.

(2) Oglaševalska sporočila so v jeziku, ki je potrošnikom na območju Republike Slovenije lahko razumljiv.

(3) Oglaševanje iz prvega odstavka tega člena ne sme biti v nasprotju z zakonom, ne sme biti nedostojno ali zavajajoče.

37. člen (nedostojno oglaševanje)

Nedostojno oglaševanje blaga, storitve ali digitalne vsebine pomeni oglaševanje, ki vsebuje sestavine, ki so žaljive ali bi lahko bile žaljive za potrošnike, bralce, poslušalce in gledalce, ali sestavine, ki nasprotujejo morali.

38. člen (zavajajoče oglaševanje)

(1) Zavajajoče oglaševanje, ki je namenjeno potrošnikom, je zavajajoča poslovna praksa po tem zakonu.

(2) Oglaševanje, ki je namenjeno podjetjem ali lahko doseže podjetja, se šteje kot zavajajoče, če na kateri koli način, vključno s predstavitvijo, zavaja podjetja ali bi jih utegnilo zavajati in bi zaradi svoje zavajajoče narave verjetno vplivalo na ekonomsko obnašanje podjetij ali bi iz enakih razlogov škodilo ali utegnilo škoditi konkurentom.

39. člen (primerjalno oglaševanje)

(1) Primerjalno oglaševanje po tem zakonu pomeni vsako oglaševanje, ki na kakršen koli način, izrecno ali z nakazovanjem, določa identiteto konkurenta oziroma blaga, storitve ali digitalne vsebine, ki jo ponuja konkurent.

(2) Primerjalno oglaševanje je dovoljeno, če:

1. ni zavajajoče;
2. primerja resnične podatke glede blaga, storitve ali digitalne vsebine, ki zadovoljujejo iste potrebe ali imajo enak pomen;
3. objektivno primerja eno ali več objektivnih, namenskih ali predstavitvenih lastnosti glede takega blaga, storitve ali digitalne vsebine, tudi cene;
4. ne ustvarja zmede na trgu med oglaševalcem in konkurentom ali med blagovnimi oziroma storitvenimi znamkami, trgovskimi imeni, drugimi znaki razlikovanja, blagom, storitvijo ali digitalno vsebino oglaševalca in konkurentov;
5. ne diskreditira ali očrni blagovnih oziroma storitvenih znamk, trgovskih imen, drugih znakov razlikovanja, storitev, dejavnosti ali razmer konkurenta;

6. pri blagu z označbo porekla blaga v vsakem primeru obravnava blago z enakim poreklom;
7. se nelojalno ne okorišča z ugledom blagovne oziroma storitvene znamke, trgovskega imena ali drugimi znaki razlikovanja konkurenta ali s poreklom konkurenčnega blaga;
8. ne predstavlja blaga, storitve ali digitalne vsebine kot ponaredke ali kopije blaga, storitve ali digitalne vsebine, ki ima zavarovano blagovno oziroma storitveno znamko ali trgovsko ime.

(3) Vsaka primerjava, ki se nanaša na posebno ponudbo, jasno in nedvoumno navaja datum prenehanja ponudbe. Če ponudba še ni pričela veljati, navaja tudi datum začetka obdobja, v katerem se uporablja posebna cena ali drugi pogoji. Primerjava navaja, da posebna ponudba velja le za omejene količine blaga, storitve ali digitalne vsebine.

40. člen **(posebno varstvo otrok)**

Oglaševanje ne sme vsebovati sestavin, ki povzročajo ali bi lahko povzročile telesno, duševno ali drugačno škodo pri otrocih, ali sestavin, ki izkoriščajo ali bi lahko izkoriščale njihovo zaupljivost ali pomanjkanje izkušenj.

41. člen **(oglaševanje v okviru storitev informacijske družbe)**

(1) 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 tega zakona zagotovi tudi, da je jasno prepoznavno, da gre za oglaševalsko sporočilo in katero podjetje je njegov naročnik.

(2) Če oglaševalsko sporočilo obsega posebne ponudbe (popusti, premije, darila in podobno), dovoljena nagradna tekmovanja ali igre na srečo, so te jasno prepoznavne, pogoji za njihovo pridobitev pa dostopni in jasni ter nedvoumno navedeni.

42. člen **(predložitev dokazov)**

(1) Glede na okoliščine konkretnega primera in upoštevajoč upravičen interes oglaševalca, potrošnika in drugih strank v postopku lahko sodišče ali organ, pred katerim teče postopek, v postopku, ki se nanaša na oglaševanje, od oglaševalca zahteva, naj predloži dokaze o resničnosti oglaševalskih trditev, v katerih navaja domnevana dejstva, pri primerjalnem oglaševanju pa, da predloži dokaze v roku, ki ni daljši od osmih dni.

(2) Če oglaševalec dokazov iz prejšnjega odstavka ne predloži ali če predloži pomanjkljive dokaze, se šteje, da trditve, v katerih so navedena domnevana dejstva, niso točne.

43. člen **(mnenje stanovskega združenja)**

(1) Na zahtevo državnega organa, organizacije potrošnikov, potrošnika ali na lastno pobudo lahko poda stanovsko združenje oglaševalcev iz 44. člena tega zakona mnenje o tem, ali je določeno oglaševanje nedostojno oziroma zavajajoče.

(2) Stanovsko združenje iz 44. člena tega zakona lahko opravlja nadzor in daje mnenje skladno s prvim odstavkom 231. člena tega zakona v okviru svojega področja delovanja, opredeljenega s kodeksom ravnanja, ki so ga sprejeli njegovi organi v skladu s pravili delovanja stanovskega združenja.

44. člen **(Slovenska oglaševalska zbornica)**

(1) Pravne in fizične, domače ali tuje osebe, ki opravljajo dejavnost oglaševanja na območju Republike Slovenije, se lahko združujejo v Slovensko oglaševalsko zbornico.

(2) Zbornica je pravna oseba. Svojo organizacijo in delovanje določi s statutom.

45. člen **(uporaba določb)**

Določbe tega poglavja se uporabljajo tudi za oblike oglaševanja, ki niso namenjene potrošnikom.

VIII. poglavje **NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE**

1. oddelek **SPLOŠNE DOLOČBE**

46. člen **(pomen izrazov)**

Za namene tega poglavja posamezni izrazi pomenijo:

1. »izdelek« je vsako blago ali storitev, vključno z nepremičnino in digitalno vsebino ter pravicami in obveznostmi;
2. »bistveno izkrivljanje ekonomskega obnašanja potrošnikov« je uporaba poslovne prakse v razmerju do potrošnikov z namenom bistveno omejiti potrošnikovo sposobnost sprejeti odločitev ob poznavanju vseh pomembnih dejstev (odločitev na podlagi prejetih informacij) in tako povzročiti, da potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel;
3. »nedopustno vplivanje« je izkoriščanje premoči v razmerju do potrošnika z namenom izvajati pritisk, tudi brez uporabe ali brez grožnje uporabe sile, na način, ki bistveno omejuje potrošnikovo sposobnost, da sprejme odločitev ob poznavanju vseh pomembnih dejstev;
4. »poslovne prakse podjetij v razmerju do potrošnikov« so vsa dejanja, opustitve, ravnanja, izjave ali tržno komuniciranje podjetij, vključno z oglaševanjem in trženjem, ki so neposredno povezani s promocijo, prodajo ali dobavo izdelka potrošnikom;
5. »vabilo k nakupu« je tržno komuniciranje, pri katerem se navajajo značilnosti blaga in cena na način, ki ustreza uporabljenemu sredstvu tržnega komuniciranja in s tem omogoča potrošniku nakup.

47. člen **(prepoved nepoštenih poslovnih praks)**

(1) Nepoštene poslovne prakse podjetij v razmerju do potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: nepoštene poslovne prakse) so prepovedane.

(2) Poslovna praksa je nepoštena, če nasprotuje zahtevam poklicne skrbnosti in v zvezi z izdelkom bistveno izkrivlja ali bi lahko izkrivljala ekonomsko obnašanje:

- povprečnega potrošnika, ki ga doseže ali mu je namenjena, ali
- povprečnega člana posebne ciljne skupine potrošnikov, če je namenjena posebni ciljni skupini potrošnikov.

(3) Poslovne prakse, ki bi lahko povzročile bistveno izkrivljanje ekonomskega obnašanja samo ene od jasno določljivih ciljnih skupin potrošnikov, ki so zaradi telesne ali duševne bolezni, posebne lastnosti, starosti ali lahkovernosti še posebej dovzetni za določeno poslovno prakso ali izdelek, na katerega se ta praksa nanaša, ali na učinke, ki jih podjetje pričakovano lahko predvidi, se presojuje z vidika povprečnega člana ciljne skupine. To ne vpliva na običajne oglaševalske trditve, ki vsebujejo očitna pretiravanja, če so ta za ciljne skupine jasno prepoznavna kot namerna in očitna pretiravanja, ki niso mišljena dobesedno.

(4) Zlasti so nepoštene poslovne prakse tiste, ki so:

- zavajajoče ali
- agresivne.

48. člen **(razmerje z drugimi predpisi)**

(1) Določbe tega poglavja ne posegajo v:

1. del pogodbenega prava, ki ureja veljavnost, sklenitev in učinke pogodb;
2. predpise, ki urejajo varstvo zdravja in varnost proizvodov;
3. predpise, ki urejajo pristojnost sodišč;
4. zakon, ki ureja kazniva dejanja;
5. pogoje ustanavljanja ali sisteme izdajanja dovoljenj, deontološke kodekse ravnanja ali druga posebna pravila za zakonsko urejene poklice, katerih namen je vzdrževati visoko raven poštenosti oseb, ki opravljajo te poklice;
6. uporabo predpisov, ki urejajo izdajanje potrdil in označevanje čistosti predmetov iz plemenitih kovin.

(2) Določbe tega poglavja se uporabljajo za nepoštene poslovne prakse v razmerju do potrošnikov, če drug zakon, ki ureja posebne vidike nepoštenih poslovnih praks v razmerju do potrošnikov, ne določa drugače.

2. oddelek **ZAVAJAJOČE POSLOVNE PRAKSE**

49. člen **(zavajajoča dejanja)**

(1) Poslovna praksa se šteje za zavajajočo, če vsebuje napačne informacije in je torej neresnična. Poslovna praksa se šteje za zavajajočo tudi, če kakor koli, vključno s celotno predstavitevjo, zavaja ali bi utegnila zavajati povprečnega potrošnika, čeprav je informacija točna glede enega ali več naštetih elementov, ter v vsakem primeru povzroči ali bi utegnila povzročiti, da povprečen potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel, in sicer:

1. glede obstoja ali narave izdelka;

2. glede glavnih značilnosti izdelka, na primer njegove razpoložljivosti, prednosti, tveganj, izvedbe, sestave, dodatkov, prodajnih storitev za potrošnike in obravnavanja pritožb, postopka in datuma izdelave ali dobave, dostave, primernosti za namen, uporabe, količine, specifikacije, geografskega ali tržnega porekla ali rezultatov, ki se lahko pričakujejo od njegove uporabe, ali rezultatov in stvarnih značilnosti preizkusov ali pregledov izdelka;
3. glede obsega obveznosti podjetja, motivov za uporabo določenih poslovnih praks in narave prodaje, kakršne koli izjave ali znaka v povezavi s posrednim ali neposrednim sponzorstvom ali odobritvijo podjetja ali izdelka;
4. glede cene ali načina izračunavanja cene ali določene cenovne prednosti;
5. glede potrebe po storitvi, nadomestnem delu, zamenjavi ali popravilu;
6. glede narave, lastnosti in pravic podjetja ali njegovega zastopnika, na primer njegove identitete in premoženja, kvalifikacij, statusa, odobritve, članstva ali povezav ter imetništva pravic intelektualne lastnine ali nagrad in priznanj, ki jih je prejel;
7. glede pravic, ki jih ima potrošnik v skladu s tem zakonom, vključno s pravico do popravila ali zamenjave izdelka ali do vračila kupnine, ali glede tveganj, s katerimi se lahko sooči.

(2) Poslovna praksa se šteje za zavajajočo 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 vključuje:

1. kakršen koli način trženja izdelka, vključno s primerjalnim oglaševanjem, ki ustvarja zmedo s kakršnim koli drugim izdelkom, znamko, trgovskim imenom ali drugim znakom razlikovanja konkurenta;
2. kršitev kodeksa, za katerega se je podjetje zavezalo, da ga bo spoštovalo, če:
 - pri zavezi ne gre zgolj za namero, temveč za trdno zavezo, ki jo je mogoče preveriti, in
 - podjetje v okviru določene poslovne prakse navaja, da ga zavezuje kodeks;
3. 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.

50. člen **(zavajajoče opustitve)**

(1) Poslovna praksa se šteje za zavajajočo, če podjetje v določenem primeru ob upoštevanju vseh značilnosti in okoliščin ter omejitev sredstva komuniciranja izpusti bistvene informacije, ki jih glede na dejanske okoliščine povprečen potrošnik potrebuje za sprejem odločitve ob poznavanju vseh pomembnih dejstev, in tako povzroči ali bi utegnila povzročiti, da povprečen potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel.

(2) Za zavajajočo opustitev se šteje tudi:

- če podjetje ob upoštevanju vidikov, opisanih v prejšnjem odstavku, prikriva ali nejasno, nerazumljivo, dvoumno ali ob neprimernem času navede bistvene informacije iz prejšnjega odstavka ali
- če podjetje ne opredeli komercialnega namena poslovne prakse ali če ta ni razviden iz njene vsebine in s tem povzroči ali bi utegnila povzročiti, da povprečen potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel.

(3) Če so za sredstvo komuniciranja, ki je uporabljeno za poslovne prakse, značilne prostorske ali časovne omejitve, se te omejitve in vsi ukrepi, ki jih podjetje sprejme, da bi potrošnikom zagotovilo informacije prek drugih sredstev komuniciranja, upoštevajo pri odločanju o tem, ali so bile informacije opuščene.

(4) Pri vabilu k nakupu se za bistvene štejejo naslednje informacije, če niso razvidne že iz njegove vsebine:

1. glavne značilnosti izdelka v obsegu, ki ustreza sredstvu komuniciranja in izdelku;
2. geografski naslov in identiteta podjetja, na primer njegovo ime, ter po potrebi geografski naslov in identiteta podjetja, v imenu katerega nastopa;
3. cena, vključno z davki, ali če je zaradi narave izdelka ceno nemogoče razumno izračunati vnaprej, način izračunavanja cene, ter po potrebi vključno z dodatnimi prevoznimi, dostavnimi ali poštnimi stroški, ali če teh stroškov ni mogoče razumno izračunati vnaprej, dejstvo, da bo take dodatne stroške morebiti treba plačati;
4. plačilni pogoji, pogoji dostave in izpolnitve, če ta odstopa od zahtev poklicne skrbnosti;
5. za izdelke in posle, ki vključujejo pravico do odstopa ali pravico do preklica, obstoj take pravice;
6. za izdelke na spletnih tržnicah podatek o tem, ali je tretja oseba, ki ponuja izdelke, podjetje ali ne, na podlagi izjave te tretje osebe ponudniku spletne tržnice.

(5) Pri zagotavljanju možnosti potrošnikom, da izdelke, ki jih ponujajo različna podjetja ali potrošniki, iščejo na podlagi poizvedbe v obliki ključne besede, besedne zveze ali drugega vnosa se, ne glede na to, kje je na koncu sklenjen posel, za bistvene štejejo splošne informacije o glavnih parametrih, ki določajo razvrstitev izdelkov, predstavljeno potrošniku kot rezultat iskalne poizvedbe, in splošne informacije o relativni pomembnosti teh parametrov glede na druge parametre.

(6) Splošne informacije iz prejšnjega odstavka so dane na voljo v posebnem oddelku spletnega vmesnika, ki je neposredno in enostavno dostopen s strani, na kateri so predstavljeni rezultati poizvedbe.

(7) Peti odstavek tega člena in prejšnji odstavek se ne uporabljata za ponudnike spletnih iskalnikov, kot so opredeljeni v 6. točki 2. člena Uredbe (EU) 2019/1150 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o spodbujanju pravičnosti in preglednosti za poslovne uporabnike spletnih posredniških storitev (UL L št. 186 z dne 11. 7. 2019, str. 57).

(8) Za bistvene se štejejo tiste zahteve po informacijah glede tržnega komuniciranja, vključno z oglaševanjem in trženjem, ki so zajete s predpisi o varstvu potrošnikov, predpisi o vrednostnih papirjih, zavarovalništvu in zdravilih ter so v skladu s predpisi Evropske unije.

(9) Kadar podjetje zagotovi dostop do ocen izdelkov, ki so jih podali potrošniki, se za bistvene štejejo informacije o tem, ali podjetje zagotavlja, da so objavljene ocene podali potrošniki, ki so izdelek dejansko uporabili ali kupili, in kako to zagotavlja.

51. člen

(zavajajoče poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepoštene)

Zavajajoče poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepoštene, so predvsem, če podjetje:

1. trdi, da je podpisnik kodeksa ravnanja, čeprav ni;
2. prikazuje znak zaupanja, kakovosti ali podobno, ne da bi za to pridobil ustrezno dovoljenje;
3. trdi, da je kodeks ravnanja odobrila javna ali druga organizacija, čeprav ga ni;
4. trdi, da izpolnjuje pogoje za pridobitev ustreznega dovoljenja ali da je za podjetje (vključno z njegovimi poslovnimi praksami) ali za izdelek izdal ustrezno dovoljenje javni organ ali druga organizacija, čeprav ga ni;
5. vabi k nakupu izdelka po določeni ceni, ne da bi razkrilo, da obstajajo utemeljeni razlogi, zaradi katerih:
 - ne bo moglo zagotoviti dobave določenega izdelka ali njemu enakovrednega izdelka po navedeni ceni, za ustrezno obdobje in v ustreznih količinah glede na izdelek, obseg oglaševanja izdelka in ponujeno ceno, ali

- ne bo moglo zagotoviti, da bi izdelek pod pogoji iz prejšnje alineje zagotovilo drugo podjetje (»bait« oglaševanje);
- 6. vabi k nakupu izdelka po določeni ceni, pa potrošnikom ne pokaže izdelka, ki se oglašuje, ali noče sprejeti naročil zanj ali ga dostaviti v razumnem času ali pokaže vzorec z napako z namenom pospeševati prodajo drugega izdelka (»bait-and-switch« tehnika);
- 7. lažno zatrjuje, da bo izdelek na voljo zelo omejen čas ali da bo na voljo samo pod posebnimi pogoji zelo omejen čas, da bi tako potrošnika napeljalo k takojšnji odločitvi in ga prikrajšalo za možnost ali čas za izbiro na podlagi informacij;
- 8. se obveže, da bo potrošnikom, s katerimi se je pred sklenitvijo pogodbe sporazumevalo v jeziku, ki ni uradni jezik države članice, v kateri ima podjetje sedež, zagotavljalo poprodajno storitev, potem pa to storitev ponuja izključno v drugem jeziku, ne da bi bili potrošniki na to jasno opozorjeni, preden so se zavezali k sklenitvi pogodbe;
- 9. izjavi ali sicer ustvari vtis, da se izdelek lahko zakonito prodaja, čeprav se ne sme;
- 10. pravice, ki jih imajo potrošniki po zakonu, predstavlja kot posebnost ponudbe;
- 11. uporabi programske vsebine medijev za promocijo izdelka in samo plača tako promocijo, ne da bi bilo to jasno označeno v vsebini, slikah ali zvokih, ki jih potrošnik z lahkoto prepozna. Ta določba ne posega v določbe zakona, ki ureja medije;
- 12. 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;
- 13. navaja vsebinsko netočno trditev glede narave in obsega tveganja za osebno varnost potrošnika ali njegove družine, če potrošnik ne kupi izdelka;
- 14. izdelek, ki je podoben izdelku drugega proizvajalca, predstavlja tako, da namerno zavaja potrošnika v prepričanje, da je izdelek proizvedel ta proizvajalec, čeprav ga ni;
- 15. ustanovi, vodi ali spodbuja piramidni sistem pospeševanja prodaje, pri katerem se potrošnik nadeja plačila ali nagrade predvsem zato, ker je v sistem uvedel nove potrošnike, in ne toliko zaradi prodaje ali uporabe izdelka;
- 16. trdi, da bo v kratkem prenehalo z dejavnostjo ali preselilo poslovne prostore, čeprav tega ne namerava storiti;
- 17. trdi, da lahko izdelek pripomore k zmagi v igrah na srečo;
- 18. lažno zatrjuje, da lahko izdelek pozdravi bolezni, motnje v delovanju organov ali telesne hibe;
- 19. daje bistveno netočne informacije o tržnih pogojih ali o možnostih, da se izdelek najde, da bi tako napeljalo potrošnika k nakupu izdelka pod pogoji, ki so manj ugodni kot običajni tržni pogoji;
- 20. v okviru poslovne prakse trdi, da se razpisuje nagradno tekmovanje ali da je mogoče prejeti promocijsko nagrado, ne da bi se napovedane nagrade ali ustrezna nadomestila tudi dejansko razdelila;
- 21. izdelek označi kot »gratis«, »zastonj«, »brezplačno« ali podobno, če potrošnik plača kakršen koli strošek razen neizogibnih stroškov, nastalih, ker se je odzval na poslovno prakso, kot so stroški prevzema ali dostave izdelka;
- 22. v marketinško gradivo vključi račun ali podoben dokument za plačilo, ki daje potrošniku vtis, da je že naročil izdelek, ki se oglašuje, čeprav tega ni storil;
- 23. lažno zatrjuje ali daje vtis, da ne deluje za namene, ki so povezani z njegovo trgovsko, poslovno, obrtno dejavnostjo ali svobodno poklicno dejavnostjo, ali se lažno predstavlja za potrošnika;
- 24. ustvarja lažni vtis, da so poprodajne storitve za izdelek na voljo v državi članici, ki ni tista, v kateri se izdelek prodaja;
- 25. 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;
- 26. 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;

27. 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.

3. oddelek AGRESIVNE POSLOVNE PRAKSE

52. člen **(agresivne poslovne prakse)**

Poslovna praksa se šteje za agresivno, če v določenem primeru ob upoštevanju vseh značilnosti in okoliščin z nadlegovanjem, prisilo, vključno z uporabo sile, ali nedopustnim vplivanjem bistveno zmanjša ali bi utegnila bistveno zmanjšati svobodo izbire ali ravnanja povprečnega potrošnika v zvezi z izdelkom ter s tem povzroči ali bi utegnila povzročiti, da potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel.

53. člen **(uporaba nadlegovanja, prisile in nedopustnega vplivanja)**

Pri ugotavljanju, ali se v poslovni praksi uporabljajo nadlegovanje, prisila, vključno z uporabo sile, in nedopustno vplivanje, se upoštevajo:

1. časovni trenutek in kraj odvijanja poslovne prakse, njena narava in vztrajnost;
2. uporaba grozečega ali žaljivega jezika ali ravnanja;
3. izkoriščanje nesrečnega dogodka ali okoliščin, ki zaradi svoje resnosti zmanjšujejo potrošnikovo sposobnost presoje, česar se podjetje zaveda, pa to kljub temu izkoristi, da bi tako vplivalo na potrošnikovo odločitev glede izdelka;
4. vsaka težavna ali nesorazmerna nepogodbena ovira, ki jo vsili podjetje, ko želi potrošnik uveljavljati pogodbene pravice, vključno s pravicami do odstopa od pogodbe, do izbire drugega izdelka ali do izbire drugega podjetja;
5. vsaka grožnja s protipravnim ravnanjem.

54. člen **(agresivne poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepoštene)**

Agresivne poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepoštene, so predvsem, če podjetje:

1. ustvari vtis, da potrošnik ne more zapustiti poslovnih prostorov, dokler pogodba ni sklenjena;
2. potrošnika obiskuje na domu in ne upošteva potrošnikove prošnje, da zapusti njegov dom ali da se ne vrača, razen v okoliščinah in mejah v skladu z zakonom, če je to potrebno zaradi izpolnjevanja pogodbene obveznosti;
3. z namenom pridobivanja novih kupcev potrošnika vztrajno in brez njegovega soglasja nadleguje po telefonu, telefaksu, elektronski pošti ali drugem sredstvu za sporazumevanje na daljavo, razen v okoliščinah in mejah v skladu z zakonom zaradi izpolnjevanja pogodbene obveznosti. To se ne nanaša na pogodbe, sklenjene na daljavo, kakor so opredeljene s tem zakonom, ter ne posega v določbe zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov, in zakona, ki ureja elektronske komunikacije;
4. zahteva, da potrošnik, ki želi vložiti odškodninski zahtevek iz zavarovalne police, predloži dokumente, ki jih ni mogoče utemeljeno šteti za pomembne pri določanju veljavnosti zahtevka, ali sistematično opušča odgovarjanje na upravičeno pošto z namenom potrošnika odvrniti od uveljavljanja njegovih pogodbениh pravic;

5. v oglaševalskem sporočilu neposredno nagovarja otroke k nakupu oglaševanega izdelka ali prepričuje starše ali druge odrasle, da otrokom kupijo oglaševani izdelek. To se ne nanaša na določbe zakona o medijih, ki urejajo varstvo otrok pred nedovoljenim oglaševanjem;
6. zahteva takojšnje ali odloženo plačilo za izdelek ali vračilo ali hrambo izdelka, ki ga je podjetje dobavilo, vendar ga potrošnik ni naročil;
7. potrošnika izrecno obvesti, da ogroža posamično delovno mesto ali obstoj podjetja, če ne kupi izdelka;
8. ustvari lažen vtis, da je potrošnik tudi brez nakupa že dobil, bo dobil ali bo na podlagi določenega dejanja dobil nagrado ali drugo enakovredno ugodnost, čeprav:
 - nagrada ali druga enakovredna ugodnost dejansko ne obstaja ali
 - dejanje, na podlagi katerega je mogoče zahtevati nagrado ali drugo enakovredno ugodnost, vključuje potrošnikovo plačilo ali izpostavljanje potrošnika stroškom.

4. oddelek PRAVNO VARSTVO

55. člen (zahtevki potrošnika)

(1) Če podjetje uporabi nepošteno poslovno prakso in s tem povzroči oškodovanje potrošnika, lahko potrošnik zahteva znižanje kupnine ali odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

(2) Če podjetje uporabi nepošteno poslovno prakso in s tem povzroči oškodovanje potrošnika, ima potrošnik tudi pravico, da od podjetja zahteva povrnitev škode po splošnih pravilih o odgovornosti za škodo.

(3) Pravno varstvo, ki ga ima potrošnik po tem oddelku, ne posega v pravno varstvo, ki je potrošniku na voljo na podlagi drugih predpisov.

56. člen (rok za vračilo plačanega zneska in rok za vračilo blaga)

(1) Če potrošnik v skladu s prvim odstavkom prejšnjega člena zahteva znižanje kupnine ali odstopi od pogodbe ter zahteva vračilo plačanega zneska, podjetje vrne plačani znesek ali del kupnine v 14 dneh od prejema zahtevka.

(2) Če potrošnik v skladu s prvim odstavkom prejšnjega člena odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, podjetju vrne blago v 14 dneh od uveljavitve zahtevka.

(3) Potrošniku ni treba plačati za običajno uporabo blaga v obdobju pred vračilom blaga.

57. člen (predložitev dokazov)

(1) Sodišče in pristojni inšpekcijski organ iz 230. člena tega zakona lahko, upoštevajoč okoliščine posameznega primera ter upravičene interese podjetja in drugih strank v postopku, od podjetja zahtevata, da v roku, ki ne sme biti daljši od osmih dni, predloži dokaze o točnosti dejanskih navedb v njegovi poslovni praksi.

(2) Če podjetje ne predloži dokazov iz prejšnjega odstavka ali če predloži pomanjkljive dokaze, se šteje, da dejanske navedbe v njegovi poslovni praksi niso točne.

IX. poglavje

ODGOVORNOST PROIZVAJALCA ZA BLAGO Z NAPAKO

58. člen

(povrnitev škode)

(1) V skladu s splošnimi pravili o odgovornosti za škodo in pravilom o odgovornosti proizvajalca blaga z napako proizvajalec blaga povrne nastalo škodo, kadar napaka na blagu povzroči smrt, telesno poškodbo ali okvaro zdravja človeka ali kadar zaradi napake na blagu nastane škoda na drugi stvari.

(2) Proizvajalec povrne škodo na drugi stvari, če je poškodovana stvar običajno namenjena za zasebno uporabo in jo je oškodovanec pretežno uporabljal za zasebno uporabo, pri čemer znaša soudeležba oškodovanca pri škodi 500 eurov.

(3) Če proizvajalca blaga ali uvoznika ni mogoče ugotoviti, se vsak dobavitelj blaga šteje za proizvajalca, razen če v razumnem roku oškodovanca obvesti o tem, kdo je proizvajalec ali uvoznik oziroma katera oseba mu je blago dobavila.

59. člen

(opredelitev blaga)

Za namene tega poglavja blago pomeni vsako premično stvar, tudi če je del druge premične stvari ali je povezana z nepremično stvarjo, vključno z električno energijo.

60. člen

(kdaj ima blago napako)

(1) Blago ima napako, kadar njegova varnost ni takšna, kot jo potrošnik lahko upravičeno pričakuje. Pri oceni, kakšno varnost je potrošnik upravičen pričakovati, je treba upoštevati zlasti:

1. predstavitev blaga glede na njegovo namembnost,
2. predvidljivo uporabo blaga na razumen način,
3. čas, ko je bilo blago dano v promet.

(2) Ne šteje se, da ima blago napako samo zato, ker je bilo pozneje dano v promet boljše blago.

61. člen

(dokazno breme)

Oškodovanec mora dokazati napako, škodo in vzročno zvezo med njima.

62. člen

(kdaj je blago dano v promet)

Blago je dano v promet v trenutku, ko ga je proizvajalec ne glede na pravni naslov dal na razpolago ali v uporabo oziroma ga je odposlal.

63. člen (rok za odgovornost)

Proizvajalec je odgovoren za škodo, ki jo je povzročilo blago z napako, če je škoda nastala deset let od dneva, ko je blago z napako dal v promet.

64. člen (razbremenitev odgovornosti in prepoved izključitve ali omejitve odgovornosti)

- (1) Proizvajalec ni odgovoren za škodo, če dokaže, da:
1. blaga ni dal v promet;
 2. iz okoliščin izhaja, da napake, ki je povzročila škodo, ni bilo v času, ko je blago dal v promet;
 3. je napaka posledica skladnosti blaga s prisilnimi predpisi;
 4. je izdelal le sestavni del oziroma sestavino blaga oziroma pridobil osnovno surovino ali dodatno surovino ali aditiv in da je napaka nastala zaradi konstrukcije ali izdelave blaga, v katerega je bil sestavni del vgrajen oziroma za katerega je bila uporabljena osnovna ali dodatna surovina oziroma aditiv, ali da je napaka nastala zaradi navodila proizvajalca tega blaga;
 5. svetovna raven znanosti in tehničnega napredka v času, ko je dal blago v promet, ni bila takšna, da bi bilo možno napako na blagu odkriti (npr. z znanimi metodami in analizami);
 6. blaga ni izdelal za prodajo ali kakršno koli drugo obliko distribucije v ekonomske namene, niti ga ni izdelal ali dal v promet v okviru svoje dejavnosti.

(2) Odgovornosti za škodo po tem poglavju s pogodbo ni mogoče omejiti ali izključiti.

65. člen (uporaba določb)

Pravice iz tega poglavja pripadajo tudi osebam, ki se po tem zakonu ne štejejo za potrošnike.

Tretji del POSEBNI VIDIKI POSAMEZNIH VRST POGODB

I. poglavje PRODAJNA POGODBA

1. oddelek SPLOŠNE DOLOČBE

66. člen (opredelitev)

Prodajna pogodba po tem zakonu je pogodba, s katero se prodajalec zaveže, da bo blago, ki ga prodaja, izročil potrošniku tako, da bo ta pridobil lastninsko pravico, potrošnik pa

se zaveže, da bo prodajalcu plačal kupnino. Za prodajno pogodbo po tem zakonu se šteje tudi pogodba, katere predmet so blago in povezane storitve, če je glavni namen pogodbe prenos lastninske pravice na blagu, ter pogodba med potrošnikom in prodajalcem za dobavo blaga, ki ga je treba izdelati ali proizvesti.

67. člen **(področje uporabe)**

(1) Določbe tega poglavja se uporabljajo tudi za digitalno vsebino ali digitalno storitev, ki je vključena v blago ali je z njim medsebojno povezana na način, da blago brez te digitalne vsebine ali digitalne storitve ne bi moglo opravljati svoje funkcije, in je zagotovljena z blagom v skladu s prodajno pogodbo, ne glede na to, ali tako digitalno vsebino ali digitalno storitev dobavlja prodajalec ali tretja oseba. V primeru dvoma, ali je dobava vključene in medsebojno povezane digitalne vsebine ali digitalne storitve del prodajne pogodbe, se šteje, da je digitalna vsebina ali digitalna storitev zajeta s prodajno pogodbo.

(2) Določbe tega poglavja se ne uporabljajo za materialne nosilce podatkov, ki se uporabljajo izključno kot nosilci digitalne vsebine.

2. oddelek **OBVEZNOSTI PODJETJA**

1. odsek **IZPOLNITEV PRODAJNE POGODBE**

68. člen **(nevarnost)**

(1) Nevarnost za izgubo ali poškodovanje odposlanega blaga preide s podjetja na potrošnika, ko ta blago fizično prejme ali ko blago fizično prejme tretja oseba, ki ni prevoznik in jo v ta namen imenuje potrošnik.

(2) Če je potrošnik naročil prevoz pri prevozniku, ki ga ni ponudilo podjetje, preide nevarnost za izgubo ali poškodovanje blaga ne glede na prejšnji odstavek na potrošnika ob dostavi blaga prevozniku brez poseganja v pravice, ki jih ima potrošnik do prevoznika.

69. člen **(izpolnitev obveznosti)**

Podjetje izpolni svojo obveznost iz prodajne pogodbe z izročitvijo dejanske posesti nad blagom potrošniku ali s prenosom nadzora nad blagom na potrošnika.

70. člen **(dostava blaga na dom ali drug kraj)**

(1) Če se podjetje in potrošnik dogovorita o dostavi na dom ali drug kraj, podjetje dostavi blago potrošniku v brezhibnem stanju, v dogovorjeni količini in v dogovorjenem času v potrošnikovo stanovanje ali na drug kraj ter mu hkrati izroči vso pripadajočo dokumentacijo.

(2) Za dostavo na dom se ne šteje puščanje blaga pred vrati potrošnikovega stanovanja.

2. odsek OBVEZNO JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA

I. ZAHTEVE ZA SKLADNOST

71. člen **(odgovornost prodajalca za neskladnost blaga)**

Prodajalec dobavi potrošniku blago, ki izpolnjuje zahteve iz 72., 73. in 74. člena tega zakona, kadar je to primerno, ter odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času dobave.

72. člen **(subjektivne zahteve za skladnost blaga)**

Blago je skladno s prodajno pogodbo zlasti, kadar je to primerno:

1. ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
2. je primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, prodajalec pa je s tem soglašal;
3. je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitve, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter
4. je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.

73. člen **(objektivne zahteve za skladnost blaga)**

Poleg izpolnjevanja zahtev iz prejšnjega člena mora blago tudi:

1. ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali v primeru neobstoja takih tehničnih standardov panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor;
2. biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;
3. biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitve ali drugimi navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno, in
4. biti take količine ter imeti značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih potrošnik lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če prodajalec dokaže, da:
 - za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanj vedel,
 - je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
 - javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga.

74. člen

(objektivne zahteve za skladnost blaga z digitalnimi elementi)

(1) V primeru blaga z digitalnimi elementi prodajalec zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti blaga z digitalnimi elementi, in so mu te posodobitve tudi dobavljene v obdobju:

- ki ga potrošnik lahko razumno pričakuje glede na vrsto in namen blaga in digitalnih elementov ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe, kadar prodajna pogodba določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, ali
- dveh let od dobave blaga z digitalnimi elementi, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, ali
- v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, daljšem od dveh let.

(2) Kadar potrošnik v razumnem roku ne namesti posodobitev, dobavljenih v skladu s prejšnjim odstavkom, prodajalec ni odgovoren za neskladnost, ki je posledica samo tega, da ni bila opravljena ustrezna posodobitev, pod pogojem, da:

- je prodajalec obvestil potrošnika o razpoložljivosti posodobitve in posledicah, če je potrošnik ne namesti, ter
- razlog za to, da potrošnik posodobitve ni namestil ali jo je napačno namestil, niso bila pomanjkljiva navodila za namestitev, ki so bila zagotovljena potrošniku.

75. člen

(razbremenitev odgovornosti prodajalca za neskladnost blaga)

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost blaga, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost blaga iz 73. člena tega zakona in prejšnjega člena, če je prodajalec potrošnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost iz 73. člena tega zakona in prejšnjega člena, ter je potrošnik ob sklenitvi prodajne pogodbe izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

76. člen

(neskladnost zaradi nepravilne namestitve)

(1) Če je namestitev sestavni del prodajne pogodbe in jo izvede ali je zanjo odgovoren prodajalec, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

(2) Če potrošnik blago, ki ga mora namestiti sam, nepravilno namesti zaradi pomanjkljivih navodil za namestitev, ki jih je zagotovil prodajalec ali v primeru blaga z digitalnimi elementi prodajalec oziroma podjetje, ki dobavlja digitalno vsebino ali digitalno storitev, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

77. člen

(pravice tretjih oseb)

Kadar omejitev, ki je posledica kršitve pravic tretje osebe, zlasti pravic intelektualne lastnine, preprečuje ali omejuje uporabo blaga v skladu s 72., 73., 74. in 75. členom tega zakona, je potrošnik upravičen do jamčevalnih zahtevkov zaradi neskladnosti blaga v skladu

s tem poglavjem, razen če drugi zakon določa ničnost ali razveljavitev prodajne pogodbe zaradi kršenja pravic tretjih oseb.

II. OBJEKTIVNI ROK IN PREPOVED OMEJITVE ALI IZKLJUČITVE ODGOVORNOSTI

78. člen (jamčevalni rok)

(1) Prodajalec odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga.

(2) Prejšnji odstavek se brez poseganja v prvi odstavek 74. člena tega zakona uporablja tudi za blago z digitalnimi elementi.

(3) V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je prodajalec odgovoren za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v dveh letih od dobave blaga z digitalnimi elementi.

(4) V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve za obdobje, daljše od dveh let, je prodajalec odgovoren za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s prodajno pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

(5) Če je predmet prodajne pogodbe rabljeno blago, se lahko prodajalec in potrošnik dogovorita za krajši rok odgovornosti prodajalca, kot je določen v prvem do četrtem odstavku tega člena, vendar ta rok ne sme biti krajši kot eno leto.

79. člen (prepoved omejitve ali izključitve odgovornosti)

(1) S pogodbeno določbo ni mogoče omejiti ali izključiti odgovornosti prodajalca za neskladnost blaga, kot je določena s tem zakonom.

(2) Pogodbena določba, ki nasprotuje prejšnjemu odstavku, je nična.

III. DOKAZNO BREME

80. člen (splošne določbe)

(1) Domneva se, 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.

(2) V primeru blaga z digitalnimi elementi, pri katerem prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, prodajalec nosi dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev skladna v obdobju iz tretjega in četrtega odstavka 78. člena tega zakona, če se neskladnost pokaže v tem obdobju.

IV. JAMČEVALNI ZAHTEVKI V PRIMERU NESKLADNOSTI

81. člen

(jamčevalni zahtevki in druge pravice potrošnika)

(1) V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil prodajalca, pod pogoji in v vrstnem redu iz tega odseka, upravičen da:

1. zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga;
2. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

(2) Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler prodajalec ne izpolni svoje obveznosti iz tega odseka. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o svoji odločitvi.

(3) V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka iz prvega odstavka tega člena.

82. člen

(vzpostavitev skladnosti)

(1) 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 brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata zlasti narava blaga in namen, za katerega potrošnik blago potrebuje.

(2) Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšanega roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje prodajalec obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka.

(3) Šteje se, da je skladnost blaga vzpostavljena brezplačno, če prodajalec nosi tudi plačilo potrebnih stroškov, ki nastanejo pri vzpostavitvi skladnosti blaga, zlasti stroške pošiljanja, prevoza, dela ali materiala.

(4) Da bi se vzpostavila skladnost blaga, lahko potrošnik izbere med popravilom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če:

- je izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka nemogoča ali
- izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka predstavlja nesorazmerne stroške za prodajalca v primerjavi z drugim jamčevalnim zahtevkom ob upoštevanju vseh okoliščin.

(5) Okoliščine iz druge alineje prejšnjega odstavka so zlasti vrednost, ki bi jo imelo blago, če ne bi bilo neskladno, pomen neskladnosti in možnost, da bi se potrošniku brez znatnih nevšečnosti zagotovil drug jamčevalni zahtevak.

(6) Prodajalec lahko zavrne potrošnikov jamčevalni zahtevak za vzpostavitev skladnosti blaga, če popravilo in zamenjava nista mogoča ali če bi mu povzročila nesorazmerne stroške ob upoštevanju vseh okoliščin, tudi tistih iz prejšnjega odstavka.

(7) Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebno popravilo ali zamenjava blaga, da potrošnik blago na voljo prodajalcu. Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebna zamenjava blaga, prodajalec zamenjano blago vzame nazaj na lastne stroške.

(8) Kadar je treba blago, ki je bilo nameščeno v skladu z njegovo naravo in namenom, preden se je pokazala neskladnost, za namene popravila ali zamenjave blaga odstraniti, obveznost popravila ali zamenjave blaga vključuje tudi odstranitev neskladnega blaga in namestitev nadomestnega ali popravljenega blaga oziroma kritje stroškov te odstranitve in nove namestitve.

(9) Potrošniku ni treba plačati za običajno uporabo zamenjanega blaga v obdobju pred zamenjavo.

83. člen **(znižanje kupnine in odstop od prodajne pogodbe)**

(1) Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe v katerem koli od naslednjih primerov:

- prodajalec ni popravil ali zamenjal blaga ali, kadar je to ustrezno, ni končal popravila ali izvedel zamenjave blaga v skladu s tem zakonom oziroma je zavrnil potrošnikov jamčevalni zahtevek za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s šestim odstavkom prejšnjega člena;
- neskladnost obstaja, čeprav je prodajalec poskušal vzpostaviti skladnost;
- narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe, ali
- prodajalec je izjavil ali pa je iz okoliščin očitno, da prodajalec ne bo vzpostavil skladnosti blaga v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

(2) Ne glede na prejšnji odstavek lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

(3) Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno.

(4) Odstop od prodajne pogodbe potrošnik uveljavlja z izjavo, s katero prodajalca obvesti o odločitvi, da odstopa od prodajne pogodbe.

(5) Kadar se neskladnost nanaša le na del blaga, dobavljenega na podlagi prodajne pogodbe, in obstaja razlog za odstop od prodajne pogodbe v skladu s prvim ali drugim odstavkom tega člena, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe v zvezi s tem blagom in katerim koli drugim blagom, ki ga je pridobil skupaj z neskladnim blagom, če od potrošnika ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal le blago, ki je skladno.

(6) Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, potrošnik prodajalcu na stroške prodajalca vrne blago.

(7) Potrošnik ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi prodajalec.

84. člen **(obvestilo o neskladnosti in pregled blaga)**

(1) Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti prodajalca v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena.

(2) Potrošnik v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost.

(3) Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno, o čemer mu prodajalec izda potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bilo blago kupljeno, ali pa ga sporoči zastopniku prodajalca, s katerim je sklenil prodajno pogodbo.

(4) Potrošnik prodajalcu omogoči, da blago, za katerega potrošnik zatrjuje, da je neskladno, pregleda.

85. člen (obstoj neskladnosti)

Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, prodajalec o tem pisno obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika.

86. člen (rok za vračilo plačanega zneska ali dela kupnine)

(1) Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe, prodajalec potrošniku vrne plačan znesek nemudoma, vendar najpozneje v osmih dneh po prejemu blaga ali dokazila, da je potrošnik blago poslal nazaj.

(2) Kadar potrošnik v skladu s tretjim odstavkom 83. člena tega zakona zahteva sorazmerno znižanje kupnine, prodajalec vrne del kupnine v osmih dneh od prejema zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine.

87. člen (izguba pravic)

Pravice iz prvega odstavka 81. člena tega zakona prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti blaga obvestil prodajalca.

3. odsek REGRESNA PRAVICA

88. člen (regresna pravica)

(1) Kadar prodajalec izpolni jamčevalni zahtevek potrošnika zaradi neskladnosti, ki je posledica dejanja ali opustitve dejanja, vključno z opustitvijo zagotavljanja posodobitev za blago z digitalnimi elementi v skladu s 74. členom tega zakona, s strani podjetja v predhodnih členih pogodbene verige, je prodajalec upravičen do uveljavljanja regresne pravice proti predhodnemu podjetju v pogodbeni verigi.

(2) Regresna pravica iz prejšnjega odstavka je pravica prodajalca uveljavljati povračilo vrednosti izpolnjenega jamčevalnega zahtevka potrošnika zaradi neskladnosti.

(3) Glede obstoja neskladnosti v času dobave ali v določenem obdobju velja v razmerju med prodajalcem in predhodnim podjetjem v pogodbeni verigi enako pravilo o dokaznem bremenu kot uporabljeno pravilo o dokaznem bremenu iz 80. člena tega zakona v razmerju med prodajalcem in potrošnikom, katerega jamčevalni zahtevek je izpolnjen.

(4) Za razmerja med drugimi predhodnimi podjetji v pogodbeni verigi se smiselno uporabljajo določbe tega člena.

(5) Ne glede na prvi odstavek tega člena lahko prodajalec pod pogoji iz tega člena uveljavlja regresno pravico neposredno pri odgovornemu podjetju v predhodnih členih pogodbene verige.

(6) Regresna pravica iz tega člena zastara v treh mesecih od izpolnitve zahtevka.

(7) Regresne pravice po tem členu s pogodbo ni mogoče omejiti ali izključiti.

4. odsek GARANCIJA

I. SPLOŠNE DOLOČBE

89. člen (opredelitev)

(1) Garancija je vsaka obveznost, ki jo prodajalec ali proizvajalec (v nadaljnjem besedilu: garant) prevzame do potrošnika poleg zakonskih obveznosti prodajalca iz naslova obveznega jamstva za skladnost blaga in s katero se zaveže, da bo potrošniku brezplačno popravil ali zamenjal blago, vrnil del ali vso kupnino, kadar blago ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali ustreznem oglaševalskem sporočilu, ki je na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

(2) Garancija je prostovoljna (tržna) ali obvezna.

90. člen (obveznost)

(1) Garancija garanta pravno zavezuje pod pogoji, določenimi v garancijskem listu in s tem povezanih oglaševalskih sporočilih, ki so na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

(2) Če so pogoji iz garancijskega lista za potrošnika manj ugodni od tistih, ki so določeni v povezanih oglaševalskih sporočilih, je garancija zavezujoča pod pogoji, določenimi v povezanih oglaševalskih sporočilih, razen če so bila povezana oglaševalska sporočila pred sklenitvijo pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot so bila izdana.

91. člen (garancijski list)

(1) Za blago, za katero je izdana garancija, podjetje najpozneje ob dobavi blaga potrošniku izroči garancijski list garanta.

(2) Garancijski list vsebuje naslednje podatke:

1. firmo in naslov sedeža garanta;
2. datum dobave blaga;
3. podatke, ki identificirajo blago, za katerega velja garancija;
4. izjavo garanta, da jamči za lastnosti ali brezhibno delovanje v garancijskem roku, ki začne teči z dobavo blaga potrošniku;
5. pravice, ki jih ima potrošnik, če blago ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali ustreznem oglaševalskem sporočilu;
6. postopek, ki ga mora potrošnik uporabiti za uveljavljanje garancije;
7. rok za rešitev reklamacije;
8. trajanje garancijskega roka;
9. ozemeljsko območje veljavnosti garancije;
10. jasno opozorilo, da ima potrošnik zakonsko pravico, da zoper prodajalca v primeru neskladnosti blaga brezplačno uveljavlja jamčevalne zahteve in da garancija ne izključuje pravic potrošnika, ki izhajajo iz obveznega jamstva za skladnost blaga;
11. za blago, za katero je izdaja garancije obvezna, čas po preteku garancijskega roka, v katerem garant zagotavlja potrošniku vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate.

(3) Garancijski list je sestavljen v jasnem in razumljivem jeziku ter je izdan na trajnem nosilcu podatkov. Kadar je blago namenjeno prodaji na ozemlju Republike Slovenije, je garancijski list v celoti v slovenskem jeziku.

(4) Neizpolnjevanje zahtev iz tega člena ne vpliva na zavezujočo naravo garancije za garanta.

92. člen

(tržna garancija trajnosti)

(1) Pod pogoji, določenimi v tem odseku, in brez poseganja v pravno varstvo na podlagi drugih predpisov proizvajalec neposredno odgovarja potrošniku v celotnem obdobju tržne garancije trajnosti za popravilo ali zamenjavo blaga v skladu s prvim, drugim in sedmim do devetim odstavkom 82. člena tega zakona, kadar da potrošniku tržno garancijo trajnosti določenega blaga za določeno obdobje.

(2) Proizvajalec lahko potrošniku v garancijskem listu pri tržni garanciji trajnosti nudi ugodnejše pogoje.

93. člen

(izguba pravic)

Pravice potrošnika, ki jih lahko uveljavlja na podlagi garancijskega lista, prenehajo po preteku dveh let od dneva, ko jih je uveljavljal.

II. OBVEZNA GARANCIJA

94. člen

(obvezna garancija)

Minister, pristojen za varstvo potrošnikov, izda pravilnik, s katerim določi blago, za katero proizvajalec izda garancijo za brezhibno delovanje za najmanj eno leto.

95. člen

(obveznost proizvajalca)

Proizvajalec za blago iz prejšnjega člena:

- zagotavlja potrošniku poleg garancijskega lista tudi navodila za sestavo in uporabo ter seznam pooblaščenih servisov;
- zagotavlja servis, ki ima pooblastilo proizvajalca za izvajanje servisnih del na blagu ter z njim sklenjeno pogodbo za dobavo nadomestnih delov, če sam ne opravlja te dejavnosti;
- zagotavlja brezplačno odpravo napak v času garancijskega roka;
- zagotavlja proti plačilu popravilo, vzdrževanje blaga, nadomestne dele in priklopne aparate vsaj tri leta po poteku garancijskega roka tako, da servis opravlja sam ali ima sklenjeno pogodbo o servisiranju z drugo osebo.

96. člen

(obveznost, če garancijski list ni izdan)

(1) Proizvajalec ima vse obveznosti po pododseku II. Obvezna garancija tudi, če za blago, za katero je izdaja garancije obvezna, garancijski list ni bil izdan ali potrošniku ni bil izročen.

(2) Šteje se, da garancijski list ni bil izdan, če potrošniku niso bile izročene listine, na katerih so podatki iz drugega odstavka 91. člena tega zakona. Če so podatki na različnih listinah, proizvajalec potrošnika na to posebej opozori.

97. člen

(pravice potrošnika)

(1) 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.

(2) Rok iz prejšnjega odstavka se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje proizvajalec obvesti potrošnika pred potekom roka iz prejšnjega odstavka.

(3) Če proizvajalec v roku iz prvega odstavka tega člena in prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.

(4) Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno.

(5) Ne glede na prvi, drugi in tretji odstavek tega člena lahko potrošnik zahteva vračilo plačanega zneska od proizvajalca, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

(6) Za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim proizvajalec izda nov garancijski list.

(7) Proizvajalec oziroma pooblaščen servis lahko potrošniku za čas popravila blaga, za katero je bila izdana obvezna garancija, zagotovi brezplačno uporabo podobnega blaga.

(8) Če proizvajalec potrošniku ne zagotovi nadomestnega blaga v začasno uporabo, ima potrošnik pravico uveljavljati škodo, ki jo je utrpel, ker blaga ni mogel uporabljati od trenutka, ko je zahteval popravilo ali zamenjavo, do njune izvršitve.

(9) Stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov, ki nastanejo pri odpravljanju okvar oziroma nadomestitvi blaga z novim, plača proizvajalec.

98. člen (uporaba določb)

Pravice iz pododseka II. Obvezna garancija pripadajo tudi osebam, ki se po tem zakonu ne štejejo za potrošnike.

II. poglavje POGODBA O OPRAVLJANJU STORITEV

99. člen (opredelitev)

(1) Pogodba o opravljanju storitev po tem zakonu je pogodba, razen prodajne pogodbe, na podlagi katere se podjetje zaveže opraviti storitev za potrošnika, potrošnik pa se zaveže, da bo za to plačal določeno ceno.

(2) Določbe tega poglavja se za storitve uporabljajo, če ni z zakonom za posebne storitve drugače določeno.

100. člen (zahtevki potrošnika)

(1) V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik, ki je o tem obvestil podjetje:

- zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitve;
- zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

(2) Roki, ki so določeni za odgovornost prodajalca za neskladnost blaga, se smiselno uporabljajo tudi za izvajalca storitve, če s posebnim zakonom ni določen daljši rok.

101. člen (smiselna uporaba določb)

(1) Če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, podjetje čimprej, vendar najpozneje v osmih dneh ugotovi potrošnikovi zahtevi iz 100. člena tega zakona.

(2) Podjetje pisno odgovori potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen.

102. člen
(poškodba, uničenje, izguba blaga)

(1) Če podjetje poškoduje ali pokvari blago, ki mu je bilo dano v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, na lastne stroške v treh dneh odpravi poškodbo oziroma okvaro, kadar se s tem ne zmanjšata vrednost in uporabnost blaga.

(2) Če podjetje uniči ali izgubi blago, ki mu je bilo dano v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, ali ni mogoče zagotoviti odprave poškodb oziroma okvar v skladu s prejšnjim odstavkom, podjetje potrošniku v osmih dneh izroči novo enako blago ali plača odškodnino v višini drobnoprodajne cene novega blaga.

III. poglavje
POGODBA O DOBAVI DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE

1. oddelek
SPLOŠNE DOLOČBE

103. člen
(opredelitev)

(1) Pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve po tem zakonu 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.

(2) Za namene tega poglavja imajo posamezni izrazi ta pomen:

1. »digitalno okolje« so strojna oprema, programska oprema in vse omrežne povezave, ki jih potrošnik uporablja za dostop do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali za njihovo uporabo;
2. »elektronska komunikacijska storitev« je storitev, ki se navadno izvaja za plačilo prek elektronskih komunikacijskih omrežij in ne vključuje storitev, ki zagotavljajo ali izvajajo uredniško nadzorovanje vsebine, ki se prenaša prek elektronskih komunikacijskih omrežij ali z elektronskimi komunikacijskimi storitvami ter vključuje:
 - storitev dostopa do interneta iz 2. točke drugega odstavka 2. člena Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (UL L št. 310 z dne 26. 11. 2015, str. 1; v nadaljnjem besedilu: Uredba 2015/2120/EU), zadnjič spremenjena z Uredbo (EU) 2018/1971 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o ustanovitvi Organa evropskih regulatorjev za elektronske komunikacije (BEREC) in Agencije za podporo BEREC-u (Urad BEREC), spremembi Uredbe (EU) 2015/2120 ter razveljavitvi Uredbe (ES) št. 1211/2009 (UL L št. 321 z dne 17. 12. 2018, str. 1),
 - medosebno komunikacijsko storitev in
 - storitev, ki obsega v celoti ali pretežno prenos signalov, kot je storitev prenosa, ki se uporablja za opravljanje storitve stroj-stroj in za radiodifuzijo;
3. »integracija« je povezovanje digitalne vsebine ali digitalne storitve z elementi potrošnikovega digitalnega okolja in njihovo vključevanje vanje, da bi se digitalna vsebina ali digitalna storitev uporabljala v skladu z zahtevami za skladnost, določenimi v tem poglavju;

4. »kupnina« pomeni denarni znesek ali digitalno obliko vrednosti, ki jo je treba zagotoviti v zameno za dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve;
5. »medosebna komunikacijska storitev« je storitev, ki se navadno izvaja za plačilo in omogoča neposredno medosebno in interaktivno izmenjavo informacij prek elektronskih komunikacijskih omrežij med omejenim številom oseb, pri čemer osebe, ki začnejo komunikacijo ali sodelujejo v njej, določajo prejemnike. Ne vključuje pa storitev, pri katerih je medosebna in interaktivna komunikacija zgolj manjši pomožni del storitve, ki je dejansko povezan z drugo storitvijo;
6. »medosebna komunikacijska storitev na podlagi številke« je medosebna komunikacijska storitev, ki se povezuje ali omogoča komunikacijo z elementi oštevilčenja, dodeljenimi na podlagi zakona, ki ureja elektronske komunikacije, in sicer s številko ali številkami iz načrta oštevilčenja Republike Slovenije iz zakona, ki ureja elektronske komunikacije, ali iz mednarodnega načrta oštevilčenja;
7. »medosebna komunikacijska storitev, neodvisna od številke« je medosebna komunikacijska storitev, ki za vzpostavitev zveze ne potrebuje elementov oštevilčenja, dodeljenih na podlagi zakona, ki ureja elektronske komunikacije, in sicer številke ali številke iz načrta oštevilčenja Republike Slovenije iz zakona, ki ureja elektronske komunikacije, ali iz mednarodnega načrta oštevilčenja, ali ki ne omogoča komunikacije s številko ali številkami iz načrta oštevilčenja Republike Slovenije iz zakona, ki ureja elektronske komunikacije, ali iz mednarodnega načrta oštevilčenja.

104. člen (področje uporabe)

(1) Določbe tega poglavja se uporabljajo tudi za pogodbo, s katero se potrošnik zaveže, da bo podjetju posredoval osebne podatke, razen če podjetje osebne podatke, ki jih je posredoval potrošnik, obdeluje izključno za namen dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s tem zakonom ali za to, da lahko podjetje izpolni pravne zahteve, ki veljajo zanj, in podjetje teh podatkov ne obdeluje za noben drug namen.

(2) Določbe tega poglavja se uporabljajo tudi za pogodbo, s katero je digitalna vsebina ali digitalna storitev razvita v skladu z navodili potrošnika ter za vse materialne nosilce podatkov, ki služijo izključno kot nosilci digitalne vsebine, razen 107. in 108. člena tega zakona.

105. člen (izjema od uporabe določb)

- (1) Določbe tega poglavja se ne uporabljajo za pogodbo o:
1. zagotavljanju storitve, ki ni digitalna storitev, ne glede na to, ali podjetje za zagotovitev storitve ali za njeno dobavo ali prenos potrošniku uporablja digitalne oblike ali sredstva;
 2. elektronski komunikacijski storitvi, razen o medosebni komunikacijski storitvi, neodvisni od številke;
 3. zdravstvenem varstvu, kot je opredeljeno v predpisih, ki urejajo pravice v zvezi z zdravstvenimi storitvami v državah članicah Evropske unije;
 4. storitvah iger na srečo, in sicer storitvah, ki vključujejo denarni vložek pri igrar na srečo, vključno s tistimi, za katere so potrebne določene spretnosti, kot so loterije, igralniške igre, igre pokra in stavne transakcije, v elektronski obliki ali prek katere koli druge tehnologije, ki omogoča komunikacijo, in na posamezno zahtevo prejemnika takih storitev;
 5. finančnih storitvah;
 6. programski opremi, ki jo ponuja podjetje v okviru proste in odprtokodne licence, kadar potrošnik ne plača kupnine, podjetje pa osebne podatke, ki jih zagotovi potrošnik, obdeluje izključno za namene izboljšanja varnosti, združljivosti ali interoperabilnosti te programske opreme;

7. dobavi digitalne vsebine, kadar se digitalna vsebina daje na razpolago splošni javnosti brez prenosa signala kot del predstave ali prireditve, kot so digitalne kinematografske projekcije;
8. digitalni vsebini, ki jo v skladu z zakonom, ki ureja dostop do informacij javnega značaja, zagotavljajo organi javnega sektorja.

(2) Določbe tega poglavja se ne uporabljajo za digitalno vsebino ali digitalno storitev, ki je vključena v blago z digitalnimi elementi ali je z njim medsebojno povezana in ki se zagotavlja z blagom v skladu s prodajno pogodbo za to blago, ne glede na to, ali tako digitalno vsebino ali digitalno storitev dobavlja prodajalec ali tretja oseba.

(3) V primeru dvoma, ali je dobava vključene ali medsebojno povezane digitalne vsebine ali digitalne storitve iz prejšnjega odstavka del prodajne pogodbe, se šteje, da je digitalna vsebina ali digitalna storitev del prodajne pogodbe.

106. člen **(paketna pogodba)**

(1) Če pogodba, sklenjena med istim podjetjem in istim potrošnikom, v paketu vključuje poleg elementov dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve tudi elemente zagotavljanja drugih storitev ali blaga (v nadaljnjem besedilu: paketna pogodba), se določbe tega poglavja uporabljajo le za elemente paketne pogodbe v zvezi z digitalno vsebino ali digitalno storitvijo.

(2) V primeru odstopa potrošnika od določenega elementa paketne pogodbe iz prejšnjega odstavka lahko potrošnik odstopi tudi od drugih elementov te paketne pogodbe, če od potrošnika ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal druge elemente te paketne pogodbe.

(3) Če potrošnik izkoristi možnost odstopa od drugih elementov pogodbe skladno s prejšnjim odstavkom, ne plača stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dodatnih stroškov.

(4) Potrošnik, ki je ob sklenitvi paketne pogodbe prejel blago in v skladu s prejšnjim odstavkom odstopi od paketne pogodbe, lahko pri odstopu od paketne pogodbe pred potekom obdobja trajanja pogodbe izbira, ali podjetju povrne znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejetega blaga in prejeta blago obdrži, ali podjetju na njegove stroške vrne blago v stanju, v kakršnem mu je bilo dobavljeno, podjetje pa mu vrne kupnino.

(5) Znesek sorazmernega dela celotne vrednosti prejetega blaga iz prejšnjega odstavka ne sme presegati njegove vrednosti, določene ob sklenitvi paketne pogodbe, ali preostalega dela mesečnih plačil za prejeta blago do izteka obdobja trajanja pogodbe, odvisno od tega, kateri znesek je nižji.

(6) Drugi, tretji in četrti odstavek tega člena ter prejšnji odstavek se ne uporabljajo za paket storitev iz petega odstavka 126. člena tega zakona.

2. oddelek **OBVEZNOSTI PODJETJA**

1. odsek **IZPOLNITEV POGODBE O DOBAVI DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE**

107. člen
(izpolnitev obveznosti glede dobave)

(1) Podjetje dobavi digitalno vsebino ali digitalno storitev potrošniku po sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve brez nepotrebnega odlašanja, razen če sta se stranki dogovorili drugače.

(2) Šteje se, da je podjetje izpolnilo obveznost glede dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve, ko:

- je digitalna vsebina ali primerna sredstva za dostop do digitalne vsebine ali prenašanje digitalne vsebine na voljo ali dostopno potrošniku oziroma fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik;
- je digitalna storitev dostopna potrošniku oziroma je dostopna fizični ali virtualni platformi, ki jo je za ta namen izbral potrošnik.

108. člen
(zahtevki v primeru nedobave)

(1) Če podjetje ne dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s prejšnjim členom, potrošnik pozove podjetje k dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(2) Če podjetje kljub pozivu potrošnika iz prejšnjega odstavka digitalne vsebine ali digitalne storitve ne dobavi brez nepotrebnega odlašanja ali v dodatnem roku, za katerega se izrecno dogovorita s potrošnikom, lahko potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(3) Ne glede na prvi odstavek tega člena in prejšnji odstavek lahko potrošnik takoj odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, če:

- podjetje izjavi ali je iz okoliščin očitno, da podjetje ne bo dobavilo digitalne vsebine ali digitalne storitve;
- se potrošnik in podjetje dogovorita ali je iz okoliščin ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve očitno, da je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dogovorjen čas dobave bistven za potrošnika, podjetje pa digitalne vsebine ali digitalne storitve ne dobavi do tega časa ali v tem času.

(4) V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z drugim odstavkom tega člena ali prejšnjim odstavkom se smiselno uporabljajo peti odstavek 120. člena in 122. do 125. člen tega zakona.

2. odsek
OBVEZNO JAMSTVO ZA SKLADNOST DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE

I. ZAHTEVE ZA SKLADNOST

109. člen
(odgovornost podjetja za skladnost)

Ne glede na 115. člen tega zakona podjetje dobavi potrošniku digitalno vsebino ali digitalno storitev v skladu z zahtevami za skladnost iz 110., 111., 112., 113. in 114. člena tega zakona ter odgovarja za neskladnost dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve.

110. člen

(subjektivne zahteve za skladnost)

Digitalna vsebina ali digitalna storitev je skladna s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve zlasti, kadar je to primerno:

1. ustreza opisu, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je dogovorjeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve;
2. je primerna za poseben namen, za katerega jo potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil podjetje najpozneje ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, podjetje pa je s tem soglašalo;
3. je dobavljena skupaj z vsemi dodatki, navodili, vključno z navodili za namestitve, in s pomočjo strankam, kot je dogovorjeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, in
4. je posodobljena, kot je določeno v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

111. člen

(objektivne zahteve za skladnost)

(1) Poleg izpolnjevanja subjektivnih zahtev za skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve iz prejšnjega člena mora digitalna vsebina ali digitalna storitev tudi:

1. ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja digitalna vsebina ali digitalna storitev iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor, če tehnični standardi za določen sektor ne obstajajo;
2. biti dobavljena skupaj z vsemi dodatki in navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno;
3. biti skladna z morebitno poskusno različico ali predogledom digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki ga je podjetje dalo na razpolago pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ter
4. biti take količine ter imeti značilnosti in zmogljivostne lastnosti, vključno v zvezi s funkcionalnostjo, združljivostjo, dostopnostjo, kontinuiteto in varnostjo, kot so običajne za digitalno vsebino ali digitalno storitev iste vrste in ki jih lahko potrošnik razumno pričakuje glede na naravo digitalne vsebine ali digitalne storitve in ob upoštevanju javne izjave, podane zlasti pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu podjetja ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če podjetje dokaže, da:
 - za zadevno javno izjavo ni vedelo in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanjo vedelo,
 - je bila javna izjava do sklenitve pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana, ali
 - javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(2) Digitalna vsebina ali digitalna storitev se dobavi v najnovejši različici, ki je bila na razpolago ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače.

(3) Če je s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dogovorjena nepretrgana dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, se šteje, da je digitalna vsebina ali digitalna storitev skladna, če je skladna med celotnim trajanjem tega obdobja.

112. člen

(objektivne zahteve za skladnost posodobitev digitalne vsebine ali digitalne storitve)

(1) Podjetje zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(2) Podjetje zagotovi, da so posodobitve iz prejšnjega odstavka dobavljene oziroma dane na razpolago potrošniku v obdobju:

- v katerem je treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobavljati digitalno vsebino ali digitalno storitev, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, ali
- ki ga lahko potrošnik razumno pričakuje glede na vrsto in namen digitalne vsebine ali digitalne storitve ter ob upoštevanju okoliščin in narave pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, kadar pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve ali niz posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(3) Če potrošnik v razumnem roku ne namesti posodobitev, ki jih podjetje zagotovi ali da na razpolago v skladu s prvim odstavkom tega člena in prejšnjim odstavkom, podjetje ni odgovorno za neskladnost, ki je posledica samo tega, da ni bila opravljena ustrezna posodobitev, pod pogojem, da:

- je podjetje obvestilo potrošnika o razpoložljivosti posodobitve in posledicah, če potrošnik posodobitev ne namesti, ter
- razlog, da potrošnik ni namestil posodobitev ali jih je napačno namestil, niso bila pomanjkljiva navodila za namestitev, ki jih je zagotovilo podjetje.

113. člen

(razbremenitev odgovornosti podjetja za neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve)

Podjetje ne odgovarja za neskladnost dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost iz prvega odstavka 111. člena tega zakona ali prvega in drugega odstavka prejšnjega člena, če je podjetje potrošnika ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve posebej obvestilo, da posamezna lastnost digitalne vsebine ali digitalne storitve odstopa od objektivnih zahtev za skladnost iz prvega odstavka 111. člena tega zakona ali prvega in drugega odstavka prejšnjega člena, in je potrošnik ob sklenitvi pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

114. člen

(neskladnost zaradi nepravilne integracije digitalne vsebine ali digitalne storitve)

Katera koli neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki je nastala zaradi nepravilne integracije digitalne vsebine ali digitalne storitve v digitalno okolje potrošnika, se šteje za neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, če:

- je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev integrirana s strani podjetja ali v okviru odgovornosti podjetja ali
- je bilo predvideno, da digitalno vsebino ali digitalno storitev integrira potrošnik, do nepravilne integracije pa je prišlo zaradi pomanjkljivih navodil za integracijo, ki jih je zagotovilo podjetje.

115. člen
(neskladnost zaradi kršitev pravic tretjih oseb)

Kadar omejitev, ki je posledica kršitve pravic tretje osebe, zlasti pravic intelektualne lastnine, preprečuje ali omejuje uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 110., 111., 112. in 113. členom tega zakona, je potrošnik upravičen uveljavljati jamčevalne zahteve zaradi neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve iz tega poglavja, razen če drugi predpis določa ničnost ali razveljavitev pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve zaradi kršenja pravic tretjih oseb.

II. ROKI

116. člen
(odgovornost podjetja za nedobavo in neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve)

(1) Podjetje je odgovorno za vsako nedobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 107. členom tega zakona.

(2) Če je v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določena enkratna dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve oziroma niz posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve, je podjetje ne glede na drugo alinejo drugega odstavka 112. člena tega zakona odgovorno za vsako neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve iz 110., 111., 112., 113. in 114. člena tega zakona, ki obstaja v času dobave in se pokaže v dveh letih od dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(3) Če pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je podjetje v skladu s 110., 111., 112., 113. in 114. členom tega zakona odgovorno za neskladnost, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

III. DOKAZNO BREME

117. člen
(splošne določbe)

(1) Dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena v skladu s 107. členom tega zakona, nosi podjetje.

(2) V primeru enkratne dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve ali niza posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve podjetje nosi dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev v času dobave skladna, če se neskladnost pokaže v enem letu od dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(3) V primeru nepretrgane dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju podjetje nosi dokazno breme glede tega, ali je bila digitalna vsebina ali digitalna storitev skladna v obdobju, v katerem jo je bilo treba v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve dobaviti, če se neskladnost pokaže v tem obdobju.

(4) Ne glede na drugi odstavek tega člena in prejšnji odstavek podjetje ne nosi dokaznega bremena glede skladnosti dobavljene digitalne vsebine ali digitalne storitve, če

podjetje dokaže, da digitalno okolje potrošnika ni združljivo s tehničnimi zahtevami za digitalno vsebino ali digitalno storitev, ter če je podjetje na jasn in razumljiv način potrošnika obvestilo o takšnih zahtevah pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(5) Potrošnik sodeluje s podjetjem, kolikor je razumno mogoče in potrebno, da se ugotovi, ali je digitalno okolje potrošnika vzrok za neskladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, določenem v drugem ali tretjem odstavku 116. člena tega zakona, kakor je primerno. Pri tem je obveznost sodelovanja potrošnika omejena na tehnično razpoložljiva sredstva, ki so najmanj moteča za potrošnika.

(6) Če potrošnik ne sodeluje s podjetjem v skladu s prejšnjim odstavkom in je podjetje o tej zahtevi potrošnika obvestilo na jasn in razumljiv način pred sklenitvijo pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, dokazno breme glede tega, ali je neskladnost obstajala v obdobju, določenem v drugem ali tretjem odstavku 116. člena tega zakona, kakor je primerno, nosi potrošnik.

IV. JAMČEVALNI ZAHTEVKI V PRIMERU NESKLADNOSTI

118. člen (jamčevalni zahtevki)

(1) Potrošnik lahko v primeru neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve pod pogoji iz tega odseka:

- zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve,
- zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali
- odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(2) Potrošnik ima pravico, da od podjetja zahteva tudi povrnitev škode, zlasti če dobavljena digitalna vsebina ali digitalna storitev povzroči škodo na strojni opreми ali drugi digitalni vsebini ali digitalni storitvi v lasti potrošnika in povzročitev škode ni posledica ravnanja ali opustitve potrošnika. Povrnitev škode potrošnik zahteva v skladu s splošnimi pravili o odgovornosti za škodo.

(3) Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler podjetje ne izpolni svoje obveznosti iz tega poglavja. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero podjetje obvesti o svoji odločitvi.

(4) Pravice potrošnika iz prvega odstavka tega člena prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve obvestil podjetje.

119. člen (vzpostavitev skladnosti)

(1) Potrošnik lahko zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če bi bilo to nemogoče ali bi podjetju povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer je treba upoštevati vse okoliščine primera, vključno z:

- vrednostjo, ki bi jo digitalna vsebina ali digitalna storitev imela, če bi bila skladna, in
- pomenom neskladnosti.

(2) Podjetje vzpostavi skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s prejšnjim odstavkom v razumnem roku od trenutka, ko je potrošnik podjetje obvestil o neskladnosti, in sicer brezplačno in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se

upoštevata vrsta digitalne vsebine ali digitalne storitve in namen, za katerega je potrošnik to digitalno vsebino ali digitalno storitev potreboval.

120. člen **(znižanje kupnine ali odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve)**

(1) Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine v skladu z drugim in tretjim odstavkom tega člena, kadar je digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena proti plačilu kupnine, ali odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s četrtem odstavkom tega člena, v katerem koli od naslednjih primerov:

- vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve ni mogoča ali je nesorazmerna v skladu s prvim odstavkom prejšnjega člena;
- podjetje ni vzpostavilo skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z drugim odstavkom prejšnjega člena;
- digitalna vsebina ali digitalna storitev ostaja neskladna kljub poskusu podjetja, da bi vzpostavilo skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve;
- narava neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ali
- podjetje je izjavilo ali je iz okoliščin očitno, da podjetje ne bo vzpostavilo skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

(2) Vrednost sorazmernega znižanja kupnine je sorazmerna zmanjšanju vrednosti digitalne vsebine ali digitalne storitve, dobavljene potrošniku, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo digitalna vsebina ali digitalna storitev imela, če bi bila skladna.

(3) Če je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določeno, da se digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavlja v določenem obdobju proti plačilu kupnine, se kupnina zniža za obdobje, ko skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ni bila zagotovljena.

(4) Ne glede na prvi odstavek tega člena lahko potrošnik v primeru, ko je digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavljena proti plačilu kupnine, odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve le, če neskladnost ni neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi podjetje.

(5) Potrošnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve z izjavo, s katero obvesti podjetje, da odstopa od te pogodbe.

121. člen **(posledice preklica privolitve za obdelavo osebnih podatkov)**

(1) Če potrošnik prekliče privolitev za obdelavo osebnih podatkov ali ugovarja nadaljnji uporabi osebnih podatkov pri pogodbah iz prvega odstavka 104. člena tega zakona, lahko podjetje odstopi od pogodbe, ki zavezuje podjetje k dobavi digitalnih storitev ali digitalnih vsebin. Pogodba je razvezana s takojšnjim učinkom, če pomeni zakonski ali pogodbeni odpovedni rok nesorazmerno breme za podjetje.

(2) Odškodninski zahtevki podjetja do potrošnika zaradi preklica privolitve za obdelavo osebnih podatkov so v primerih iz prejšnjega odstavka izključeni.

(3) Osebni podatki potrošnika iz prvega odstavka tega člena se po preklicu privolitve vrnejo potrošniku ali se v dogovoru z njim zбриšejo ali drugače uničijo.

3. odsek

OBVEZNOSTI PODJETJA V PRIMERU ODSTOPA OD POGODBE O DOBAVI DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE

122. člen (vračilo plačil)

(1) Če potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, podjetje potrošniku vrne vsa opravljena plačila v skladu s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(2) Ne glede na prejšnji odstavek podjetje, če je v pogodbi o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določena dobava digitalne vsebine ali digitalne storitve proti plačilu kupnine in za določeno obdobje ter je bila pred odstopom od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve nekaj časa zagotovljena skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, potrošniku vrne le sorazmerni del plačane kupnine, ki ustreza obdobju, ko skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve ni bila zagotovljena.

(3) Podjetje v primeru iz prejšnjega odstavka potrošniku vrne tudi morebitni del kupnine, ki ga je potrošnik plačal vnaprej, za obdobje pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki bi ostalo, če potrošnik ne bi odstopil od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

123. člen (roki in načini povračila)

(1) V primeru potrošnikovega uveljavljanja zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine ali za odstop od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 120. ali 122. členom tega zakona podjetje vrne potrošniku prejeta plačila brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je bilo podjetje obveščeno o odločitvi potrošnika, da uveljavlja zahtevek do sorazmernega znižanja kupnine ali do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(2) Podjetje vrne prejeta plačila z uporabo istega plačilnega sredstva, kot ga je uporabil potrošnik za plačilo digitalne vsebine ali digitalne storitve, razen če potrošnik izrecno soglaša z drugim plačilnim sredstvom in potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

(3) Podjetje potrošniku ne zaračuna nobenih stroškov za povrnitev prejetih plačil.

124. člen (uporaba digitalne vsebine in digitalne storitve)

(1) Po odstopu od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve podjetje ne sme uporabljati nobene vsebine, ki ni osebni podatek in ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja podjetje, razen če:

- ta vsebina zunaj okvira digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja podjetje, ni uporabna;
- ta vsebina zadeva le dejavnost potrošnika pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja podjetje;

- je podjetje to vsebino združilo z drugimi podatki in je ni več mogoče ločiti oziroma bi bil zato potreben nesorazmeren napor ali
- so to vsebino skupaj ustvarili potrošnik in drugi ter lahko drugi potrošniki to vsebino še naprej uporabljajo.

(2) Razen v primerih iz prve, druge in tretje alineje prejšnjega odstavka da podjetje potrošniku na zahtevo na voljo vso vsebino, ki ni osebni podatek in ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja podjetje.

(3) Potrošnik lahko digitalno vsebino iz prejšnjega odstavka ponovno pridobi brezplačno, v razumnem roku in v obliki, ki je v splošni rabi in strojno berljiva, ne da ga podjetje pri tem ovira.

(4) V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve lahko podjetje ne glede na drugi odstavek tega člena in prejšnji odstavek potrošniku prepreči vsakršno nadaljnjo uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve, in sicer zlasti tako, da potrošniku onemogoči dostop do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali onemogoči potrošnikov uporabniški račun.

3. oddelek

OBVEZNOSTI POTROŠNIKA V PRIMERU ODSTOPA OD POGODBE O DOBAVI DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE

125. člen

(uporaba digitalne vsebine ali digitalne storitve in vračilo materialnega nosilca podatkov)

(1) Po odstopu od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve se potrošnik vzdrži uporabe digitalne vsebine ali digitalne storitve in je ne daje na voljo tretjim osebam.

(2) Če je bila digitalna vsebina potrošniku dobavljena na materialnem nosilcu podatkov, potrošnik na zahtevo podjetja in na stroške podjetja vrne materialni nosilec podatkov podjetju brez nepotrebnega odlašanja.

(3) Zahtevo o vračilu materialnega nosilca podatkov iz prejšnjega odstavka poda podjetje v 14 dneh od dneva, ko je bilo obveščeno o odločitvi potrošnika, da odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(4) Potrošniku ni treba plačati za uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve za obdobje pred odstopom od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, v katerem ni bila zagotovljena skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve.

4. oddelek

SPREMEMBA DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE

126. člen

(splošne določbe)

(1) Če je s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve določeno, da se digitalna vsebina ali digitalna storitev dobavlja ali je dostopna potrošniku v določenem obdobju, lahko podjetje digitalno vsebino ali digitalno storitev spremeni v obsegu, ki presega tisto, kar

je nujno potrebno za zagotovitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s 110., 111., 112. in 113. členom tega zakona, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- pogodba o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve omogoča in ustrezno utemeljuje tako spremembo;
- taka sprememba se izvede brez dodatnih stroškov za potrošnika;
- potrošnik je na jasn in razumljiv način obveščen o spremembi in
- v primerih iz drugega odstavka tega člena je potrošnik v razumnem roku vnaprej na trajnem nosilcu podatkov obveščen o lastnostih in času spremembe ter o svoji pravici, da odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z drugim odstavkom tega člena, oziroma o možnosti, da obdrži digitalno vsebino ali digitalno storitev brez take spremembe v skladu s četrtem odstavkom tega člena.

(2) Potrošnik lahko odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, če ima sprememba digitalne vsebine ali digitalne storitve negativen učinek na dostop potrošnika do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali njeno uporabo, razen če je ta negativen učinek neznaten. V tem primeru je potrošnik upravičen do brezplačnega odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v 30 dneh po prejemu obvestila o spremembi digitalne vsebine ali digitalne storitve ali od trenutka, ko podjetje spremeni digitalno vsebino ali digitalno storitev, odvisno kaj nastopi pozneje.

(3) Če potrošnik odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu s prejšnjim odstavkom, se smiselno uporabljajo peti odstavek 120. člena in 122. do 125. člen tega zakona.

(4) Ne glede na drugi odstavek tega člena in prejšnji odstavek potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, če je podjetje potrošniku omogočilo, da brez dodatnih stroškov obdrži nespremenjeno digitalno vsebino ali digitalno storitev in je zagotovljena skladnost te digitalne vsebine ali digitalne storitve.

(5) Določbe tega člena se ne uporabljajo za paket storitev iz zakona, ki ureja elektronske komunikacije, kadar ta vključuje elemente storitve dostopa do interneta, kot je opredeljena v 2. točki 2. člena Uredbe 2015/2120/EU, ali vključuje medosebno komunikacijsko storitev na podlagi številke.

5. oddelek REGRESNA PRAVICA

127. člen **(regresna pravica)**

(1) Kadar podjetje izpolni jamčevalni zahtevek potrošnika zaradi neskladnosti, ki je posledica dejanja ali opustitve dejanja s strani podjetja v predhodnih členih pogodbene verige, je podjetje upravičeno do uveljavljanja regresne pravice proti predhodnemu podjetju v pogodbeni verigi.

(2) Regresna pravica iz prejšnjega odstavka je pravica podjetja uveljavljati povračilo vrednosti izpolnjenega jamčevalnega zahtevka potrošnika zaradi neskladnosti.

(3) Glede obstoja neskladnosti v času dobave ali v določenem obdobju velja v razmerju med podjetjem in predhodnim podjetjem v pogodbeni verigi enako pravilo o dokaznem bremenu kot uporabljeno pravilo o dokaznem bremenu iz 117. člena tega zakona v razmerju med podjetjem in potrošnikom, katerega jamčevalni zahtevek je izpolnjen.

(4) Za razmerja med drugimi predhodnimi podjetji v pogodbeni verigi se smiselno uporabljajo določbe tega člena.

(5) Ne glede na prvi odstavek tega člena lahko podjetje pod pogoji iz tega člena uveljavlja regresno pravico neposredno pri odgovornemu podjetju v predhodnih členih pogodbene verige.

(6) Regresna pravica iz tega člena zastara v treh mesecih od izpolnitve zahtevka.

(7) Regresne pravice po tem členu s pogodbo ni mogoče omejiti ali izključiti.

(8) Ne glede na določbe tega člena podjetje ne more uveljavljati regresne pravice iz prvega odstavka tega člena za digitalno vsebino ali digitalno storitev, ki je bila sestavljena ali zgrajena na podlagi programske opreme, ki jo je podjetje prejelo od drugega podjetja v pogodbeni verigi neodplačno ter na podlagi proste in odprtokodne licence.

IV. poglavje POGODBA, SKLENJENA NA DALJAVO, IN POGODBA, SKLENJENA ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV

1. oddelek SPLOŠNE DOLOČBE

128. člen (opredelitev)

(1) Pogodba, sklenjena na daljavo, po tem zakonu je pogodba, sklenjena med podjetjem in potrošnikom na podlagi organizirane prodaje na daljavo ali sistema opravljanja storitev brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank, ki ga vodi podjetje, ki za namen sklenitve uporablja izključno enega ali več sredstev za komuniciranje na daljavo vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena.

(2) Pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov, po tem zakonu je pogodba med podjetjem in potrošnikom:

1. ki se sklene ob istočasni prisotnosti podjetja in potrošnika zunaj poslovnih prostorov podjetja;
2. za katero je potrošnik dal ponudbo za sklenitev v okoliščinah iz prejšnje točke;
3. ki je sklenjena v poslovnih prostorih podjetja ali z uporabo sredstev za komuniciranje na daljavo takoj za tem, ko je bil potrošnik s strani podjetja ob njuni istočasni prisotnosti osebno obravnavan v prostorih, ki niso poslovni prostori podjetja;
4. ki se sklene med izletom, ki ga organizira podjetje z namenom ali učinkom trženja in prodaje blaga, storitve ali digitalne vsebine.

(3) Pomožna pogodba po tem poglavju je vsaka pogodba, s katero potrošnik pridobi blago, storitev ali digitalno vsebino, povezano s pogodbo, sklenjeno na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, blago, storitev ali digitalno vsebino pa dobavi ali zagotovi podjetje ali tretja oseba po dogovoru s podjetjem.

129. člen (izjeme)

(1) Določbe tega poglavja se ne uporabljajo za pogodbe:

1. o gradnji ali prodaji nepremičnin, o prenosu drugih pravic na nepremičninah ter o bistvenih spremembah namembnosti stavb in najemne pogodbe za bivanje;
2. o socialnovarstvenih storitvah, o socialnih stanovanjih in o varstvu otrok, ki jih zagotavlja država, od nje pooblaščen ponudniki ali od nje priznane dobrodelne organizacije, pri čemer se v to izjemo ne uvrščajo npr. tovrstne storitve zasebnih ponudnikov brez pooblastila državnih organov;
3. o zdravstvenem varstvu, kot je opredeljeno v predpisih, ki urejajo pravice v zvezi z zdravstvenimi storitvami v državah članicah Evropske unije;
4. o igrah na srečo;
5. o finančnih storitvah;
6. o paketnem potovanju in povezanem potovalnem aranžmaju;
7. o časovnem zakupu nepremičnin;
8. sklenjene z nosilcem javnega pooblastila, ki je skladno s predpisi zavezan k neodvisnosti in nepristranskosti dajanja informacij;
9. o prodaji hrane, pijače ali drugega blaga, ki je namenjeno vsakodnevni porabi ter ga podjetje redno in pogosto dobavlja potrošniku na njegov dom, prebivališče ali delovno mesto;
10. o prevozu potnikov, razen drugega in tretjega odstavka 132. člena tega zakona;
11. sklenjene z uporabo prodajnih avtomatov ali v poslovnih prostorih, opremljenih s prodajnimi avtomati;
12. sklenjene z operaterji telekomunikacij prek javnih telefonskih govorilnic, za njihovo uporabo ali za uporabo ene povezave, ki jo potrošnik vzpostavi po telefonu, internetu ali telefaksu.

(2) Določbe tega poglavja se ne uporabljajo za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, če vsota vseh plačil, ki jih mora plačati potrošnik na podlagi te pogodbe, ne presega 20 eurov.

2. oddelek INFORMIRANJE POTROŠNIKOV

130. člen (predhodne informacije)

(1) Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, mora potrošnik poleg informacij iz prvega odstavka 18. člena tega zakona najpozneje, preden ga pogodba ali ponudba zavezuje, prejeti še informacije o:

1. naslovu sedeža podjetja, telefonski številki in naslovu elektronske pošte podjetja, po potrebi pa tudi o firmi in naslovu sedeža podjetja, v imenu katerega deluje;
2. podrobnostih drugega sredstva spletnega komuniciranja, kadar podjetje zagotovi drugo sredstvo spletnega komuniciranja. Drugo sredstvo spletnega komuniciranja zagotavlja, da lahko potrošnik vodi kakršno koli korespondenco s podjetjem na trajnem nosilcu podatkov, vključno z datumom in časom take korespondence;
3. naslovu, na katerem podjetje dejansko opravlja dejavnost, če se razlikuje od naslova iz 1. točke tega odstavka, in po potrebi o naslovu, na katerem dejansko opravlja dejavnost podjetje, v imenu katerega deluje, kamor lahko potrošnik naslovi pritožbo;
4. stroškov, povezanih z uporabo komunikacijskega sredstva, če se razlikujejo od osnovne tarife;
5. podatku, da je bila cena prilagojena na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev, če je potrebno;
6. pogojih, rokih in postopku za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe v skladu s 134., 135. in 136. členom tega zakona, skupaj z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka 138. člena tega zakona;

7. navedbi, da potrošnik krije stroške vračila blaga v primeru odstopa od pogodbe, če je potrebno;
8. stroških vračila blaga, če ga pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po pošti;
9. stroških, ki jih mora potrošnik plačati podjetju v skladu s tretjim odstavkom 141. člena tega zakona, če odstopi od pogodbe po tem, ko je vložil zahtevo v skladu s sedmim odstavkom 132. ali tretjim odstavkom 133. člena tega zakona;
10. neobstoju pravice do odstopa od pogodbe, če potrošnik v skladu s 135. členom tega zakona nima pravice do odstopa, ali po potrebi o okoliščinah, v katerih potrošnik izgubi pravico do odstopa od pogodbe;
11. obstoju kodeksov ravnanja in dostopnosti do morebitnih kodeksov ravnanja;
12. minimalnem trajanju obveznosti potrošnika na podlagi pogodbe, če je potrebno;
13. pologih ali drugih finančnih garancijah in pogojih v zvezi z njimi, ki jih mora plačati ali zagotoviti potrošnik na zahtevo podjetja, če je potrebno;
14. možnosti izvensodnega reševanja sporov in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za podjetja, ter njihovi dostopnosti, če je potrebno.

(2) Prejšnji odstavek se uporablja tudi za pogodbo o dobavi vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine.

(3) Pri pogodbi, sklenjeni za nedoločen čas, ali pogodbi, ki vključuje naročnino, končna cena vsebuje skupne stroške za obračunsko obdobje. Če se taki stroški zaračunavajo po določeni nespremenljivi stopnji, skupna cena vsebuje tudi skupne mesečne stroške. Kadar skupnih stroškov ni mogoče vnaprej izračunati, podjetje navede način izračuna cene.

(4) Pri prodaji na javni dražbi se podatki o podjetju iz 1. in 3. točke prvega odstavka tega člena ter 2. točke prvega odstavka 18. člena tega zakona nadomestijo s podatki dražitelja.

(5) Informacije iz prvega odstavka tega člena so sestavni del pogodbe in se lahko naknadno spremenijo le z izrecnim soglasjem pogodbenih strank.

(6) Sredstva komuniciranja, o katerih podjetje potrošniku zagotovi informacije v skladu s 1. in 2. točko prvega odstavka tega člena, potrošniku omogočajo, da hitro stopi v stik s podjetjem in učinkovito komunicira z njim.

(7) Informacije iz 6., 7., 8. in 9. točke prvega odstavka tega člena lahko podjetje zagotovi potrošniku na obrazcu iz desetega odstavka tega člena. Šteje se, da podjetje potrošniku zagotovi informacije iz 6., 7., 8. in 9. točke prvega odstavka tega člena, če pravilno izpolni obrazec iz desetega odstavka tega člena in ga posreduje potrošniku.

(8) Če podjetje potrošniku ne posreduje informacij o dodatnih stroških iz 7. in 8. točke prvega odstavka tega člena, tretjega odstavka tega člena ter 4. točke prvega odstavka 18. člena tega zakona, jih potrošniku ni treba plačati.

(9) Dokazno breme glede izpolnjevanja obveznosti podjetja v zvezi z obveščanjem potrošnika nosi podjetje.

(10) Obliko in vsebino obrazca z informacijami v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

131. člen

(dodatne specifične obveznosti glede informacij za pogodbe, sklenjene na spletnih tržnicah)

(1) Preden se potrošnik zaveže s pogodbo, sklenjeno na daljavo, ali kakršno koli drugo podobno ponudbo na spletni tržnici, ponudnik spletne tržnice potrošniku na jasn 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 tega zakona;
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.

(2) Informacije iz 1. točke prejšnjega odstavka so potrošniku dane na voljo v posebnem oddelku spletnega vmesnika, ki je neposredno in enostavno dostopen s strani, na kateri so predstavljene ponudbe.

(3) Informacije iz 4. točke prvega odstavka tega člena ne posegajo v odgovornost, ki jo ima lahko ponudnik spletne tržnice ali podjetje, ki je tretja oseba, v zvezi s pogodbo na podlagi drugih predpisov.

132. člen

(formalne zahteve pri pogodbah, sklenjenih na daljavo)

(1) Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, podjetje potrošniku na način, ki je primeren za uporabljeno sredstvo za komuniciranje na daljavo, v enostavnem in razumljivem jeziku zagotovi ali da na voljo informacije iz prvega odstavka 130. člena tega zakona. Če so napisane na trajnem nosilcu podatkov, morajo biti čitljive.

(2) Preden pogodba, ki se sklepa na daljavo z uporabo elektronskih sredstev, zavezuje potrošnika k plačilu, podjetje jasno in v vidni obliki potrošnika opozori na informacije iz 1., 3., 4. in 9. točke prvega odstavka 18. člena ter 12. točke prvega odstavka in tretjega odstavka 130. člena tega zakona neposredno preden potrošnik odda naročilo.

(3) Podjetje zagotovi, da potrošnik v postopku oddaje naročila pri sklenitvi pogodbe na daljavo z uporabo elektronskih sredstev izrecno potrdi, da se z oddajo naročila strinja s plačilom. Funkcija, ki sproži oddajo naročila, je označena z besedami »naročilo z obveznostjo plačila« ali z drugo izjavo, iz katere nedvoumno izhaja, da je z oddajo naročila povezana obveznost plačila podjetju. Če podjetje ne spoštuje določb tega odstavka, pogodba ali naročilo ne zavezuje potrošnika.

(4) Če se pogodba na daljavo sklene z uporabo sredstev za komuniciranje na daljavo z omejenim prostorom ali časom za prikaz informacij, podjetje na tem sredstvu ali prek njega zagotovi najmanj informacije iz 1., 2., 3., 4. in 9. točke prvega odstavka 18. člena ter 6. točke prvega odstavka 130. člena tega zakona, razen obrazca za odstop od pogodbe iz petega odstavka 138. člena tega zakona, in tretjega odstavka 130. člena tega zakona, preden pogodba zavezuje potrošnika. Druge informacije iz prvega odstavka 130. člena tega zakona, vključno z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka 138. člena tega zakona, podjetje zagotovi potrošniku na ustrezen način v skladu s prvim odstavkom tega člena.

(5) Podjetje na svojih spletnih straneh najpozneje na začetku postopka za naročanje jasno in razločno navede, ali obstajajo omejitve glede dostave ali oblik plačila.

(6) Podjetje v razumnem času po sklenitvi pogodbe na daljavo, vendar najpozneje ob dostavi blaga ali pred začetkom opravljanja storitve ali dobavo digitalne vsebine zagotovi potrošniku potrdilo o sklenjeni pogodbi na trajnem nosilcu podatkov. Potrdilo vsebuje informacije iz prvega odstavka 130. člena tega zakona, razen če jih je podjetje zagotovilo potrošniku na trajnem nosilcu podatkov pred sklenitvijo pogodbe na daljavo, in soglasje potrošnika iz 13. točke 135. člena tega zakona, če je to potrebno.

(7) Pri pogodbah, ki potrošnika zavezujejo k plačilu, podjetje lahko začne z opravljanjem storitev ali dobavo vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine v odstopnem roku iz 134. člena tega zakona na podlagi izrecne zahteve potrošnika in njegove privolitve, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo podjetje pogodbo v celoti izpolnilo.

133. člen

(formalne zahteve pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov)

(1) Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, podjetje pisno na papirju ali drugem trajnem nosilcu, če se potrošnik s tem strinja, v enostavnem in razumljivem jeziku zagotovi čitljive informacije iz prvega odstavka 130. člena tega zakona.

(2) Podjetje potrošniku posreduje izvod podpisane pogodbe ali potrdilo o sklenjeni pogodbi na papirju ali, če se potrošnik s tem strinja, na drugem trajnem nosilcu, vključno s potrdilom o predhodnem izrecnem soglasju glede začetka opravljanja storitev in privolitvijo potrošnika v skladu s 13. točko 135. člena tega zakona, če je to potrebno.

(3) Pri pogodbah, ki potrošnika zavezujejo k plačilu, podjetje lahko začne z opravljanjem storitev ali dobavo vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine v odstopnem roku iz 134. člena tega zakona na podlagi izrecne zahteve potrošnika na trajnem nosilcu podatkov in njegove privolitve, da bo izgubil pravico do odstopa od pogodbe, ko bo podjetje pogodbo v celoti izpolnilo.

3. oddelek

ODSTOP OD POGODBE

1. odsek

UVELJAVLJANJE PRAVICE DO ODSTOPA OD POGODBE

134. člen

(pravica do odstopa od pogodbe)

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh obvesti podjetje, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

135. člen

(izjeme od pravice do odstopa od pogodbe)

Razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe iz prejšnjega člena pri teh pogodbah:

1. o blagu ali storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
2. o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
3. o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
4. o opravljanju storitve, ki potrošnika zavezuje k plačilu, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni;
5. o dobavi zapečatenih avdio ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
6. o dobavi časopisov, periodičnega tiska ali revij razen pri naročniških pogodbah za dobavo takih publikacij;
7. o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat;
8. o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti;
9. o dobavi alkoholnih pijač, katerih cena je dogovorjena ob sklenitvi prodajne pogodbe in ki se lahko dostavijo po 30 dneh, njihova dejanska vrednost pa je odvisna od nihanj na trgu, na katera podjetje nima vpliva;
10. sklenjenih na javnih dražbah;
11. pri katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk podjetja na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če podjetje pri takem obisku opravi še dodatne storitve, ki jih potrošnik ni izrecno zahteval, ali dostavi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, nujno potrebnih za vzdrževanje ali popravilo, ima potrošnik za navedene dodatne storitve in blago pravico do odstopa od pogodbe;
12. o nastanitvi, ki ni namenjena stalnemu bivanju, prevozu blaga, najemu vozil, pripravi in dostavi hrane, ali storitvah za prosti čas, pri katerih se podjetje zaveže, da bo izpolnilo svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku;
13. o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, če se je izvajanje začelo in, kadar pogodba potrošnika zavezuje k plačilu, če:
 - je potrošnik predhodno podal izrecno soglasje za začetek izvajanja v času odstopnega roka,
 - je potrošnik privolil, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe, in
 - je podjetje predložilo potrdilo v skladu s šestim odstavkom 132. člena ali z drugim odstavkom 133. člena tega zakona.

136. člen (štetje roka)

(1) Pri prodajni pogodbi začne odstopni rok iz 134. člena tega zakona teči z dnem, ko:

1. potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad blagom;
2. potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih potrošnik naroči v enem naročilu;
3. potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov;
4. potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna.

(2) Prejšnji odstavek se uporablja tudi za digitalno vsebino, ki se dobavi na materialnem nosilcu podatkov.

(3) Pri pogodbi o opravljanju storitve ali dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne odstopni rok iz prvega odstavka tega člena teči z dnem sklenitve pogodbe.

(4) Pri pogodbi o dobavi vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ter daljinskega ogrevanja začne odstopni rok iz prvega odstavka tega člena teči z dnem sklenitve pogodbe.

137. člen **(roki pri opustitvi informiranja o pravici do odstopa od pogodbe)**

(1) Če podjetje potrošniku ne poda informacij o pravici do odstopa od pogodbe iz 6. točke prvega odstavka 130. člena tega zakona, je rok za odstop od pogodbe eno leto. Rok začne teči po izteku odstopnega roka iz 134. člena tega zakona.

(2) Če podjetje potrošniku poda informacije o pravici do odstopa od pogodbe iz 6. točke prvega odstavka 130. člena tega zakona v enem letu po začetku teka odstopnega roka iz 134. člena tega zakona, začne odstopni rok iz 134. člena tega zakona teči z dnem, ko potrošnik prejme informacije.

138. člen **(obvestilo o odstopu od pogodbe)**

(1) Obvestilo o odstopu lahko potrošnik predloži podjetju na obrazcu iz petega odstavka tega člena ali z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.

(2) Šteje se, da je potrošnik podal odstopno izjavo pravočasno, če jo pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe.

(3) Podjetje lahko na svoji spletni strani ponudi potrošniku tudi možnost, da elektronsko izpolni in predloži obrazec iz petega odstavka tega člena ali poda nedvoumno izjavo, iz katere izhaja potrošnikova volja za odstop od pogodbe. V tem primeru mu podjetje nemudoma potrdi prejem obvestila o odstopu od pogodbe na trajnem nosilcu podatkov.

(4) Dokazno breme glede uveljavljanja pravice do odstopa iz tega člena nosi potrošnik.

(5) Obliko in vsebino obrazca z odstopno izjavo predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

2. odsek **POSLEDICE ODSTOPA OD POGODBE**

139. člen **(prenehanje obveznosti strank)**

Z uveljavitvijo pravice do odstopa od pogodbe iz 134. člena tega zakona prenehajo obveznosti strank glede:

- izpolnjevanja pogodbe ali

- sklenitve pogodbe, kadar je dal ponudbo za sklenitev pogodbe potrošnik.

140. člen (vračilo blaga)

(1) Če je potrošnik blago že prejel in odstopi od pogodbe, ga vrne ali izroči podjetju ali osebi, ki jo podjetje pooblasti za prevzem blaga, nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po obvestilu iz 134. člena tega zakona, razen če podjetje ponudi, da samo prevzame vrnjeno blago.

(2) Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14-dnevnega roka za vračilo.

141. člen (stroški, povezani z odstopom od pogodbe)

(1) Potrošnik z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe prevzema le obveznosti iz tega člena in tretjega odstavka 143. člena tega zakona.

(2) Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije samo stroške vračila blaga ali digitalne vsebine, ki je dobavljena na materialnem nosilcu podatkov, razen če te stroške krije podjetje ali če podjetje predhodno ne seznaní potrošnika, da ga bremeni ta strošek.

(3) Če potrošnik odstopi od pogodbe po tem, ko je skladno s sedmim odstavkom 132. člena ali tretjim odstavkom 133. člena tega zakona zahteval, da podjetje začne opravljati storitev ali dobavo vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja v odstopnem roku iz 134. člena tega zakona, plača podjetju znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo do dneva obvestitve podjetja o odstopu od pogodbe. Sorazmerni del se izračuna glede na skupno vrednost pogodbe. Če je cena v pogodbi glede na tržno ceno previsoka, se sorazmerni del izračuna glede na tržno vrednost.

(4) Potrošnika ne bremeni znesek iz prejšnjega odstavka, če mu podjetje ni zagotovilo informacij iz 6. in 9. točke prvega odstavka 130. člena tega zakona ali če ni zahteval, da podjetje začne opravljati storitev ali dobavo vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja skladno s sedmim odstavkom 132. člena ali tretjim odstavkom 133. člena tega zakona.

(5) Potrošnika ne bremenijo stroški celotne ali delne dobave digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, če:

- potrošnik ni dal predhodnega soglasja, da se začne opravljati storitev pred pretekom odstopnega roka iz 134. člena tega zakona;
- potrošnik ni potrdil, da s soglasjem iz prejšnje točke izgubi pravico do odstopa, ali
- podjetje potrošniku ni zagotovilo potrdila v skladu s šestim odstavkom 132. člena ali drugim odstavkom 133. člena tega zakona.

142. člen (odgovornost za zmanjšano vrednost)

(1) Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

(2) Potrošnik ne odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če ga podjetje ne seznani s pravico do odstopa od pogodbe skladno s 6. točko prvega odstavka 130. člena tega zakona.

143. člen (vračilo plačil)

(1) V primeru odstopa od pogodbe podjetje nemudoma oziroma najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe vrne vsa prejeta plačila.

(2) Podjetje vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če se je potrošnik izrecno strinjal z uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

(3) Potrošnik ni upravičen do povračila dodatnih stroškov, ki so nastali, če se je izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja podjetje.

(4) Pri prodajni pogodbi lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, razen če podjetje ponudi možnost, da samo prevzame vrnjeno blago.

(5) Kadar je pri pogodbi, sklenjeni zunaj poslovnih prostorov, blago dostavljeno na dom ob sklenitvi pogodbe, ga podjetje prevzame na lastne stroške, če zaradi narave blaga takega blaga običajno ni mogoče vrniti po pošti.

144. člen (uporaba digitalne vsebine in digitalne storitve)

(1) V primeru odstopa od pogodbe potrošnik ne sme uporabljati digitalne vsebine ali digitalne storitve in je ne sme dati na voljo tretjim osebam.

(2) Podjetje ne sme uporabiti nobene vsebine, ki ni osebni podatek, ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja podjetje, razen kadar:

- ta vsebina zunaj okvira digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja podjetje, ni uporabna;
- ta vsebina zadeva le dejavnosti potrošnika pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja podjetje;
- je podjetje to vsebino združilo z drugimi podatki in je ni več mogoče ločiti oziroma bi bil zato potreben nesorazmeren napor ali
- so to vsebino skupaj ustvarili potrošnik in drugi ter lahko drugi potrošniki to vsebino še naprej uporabljajo.

(3) Razen v primerih iz prve, druge in tretje alineje prejšnjega odstavka da podjetje potrošniku na zahtevo na voljo vso vsebino, ki ni osebni podatek, ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki jo dobavlja podjetje.

(4) Potrošnik lahko vsebino iz prejšnjega odstavka ponovno pridobi brezplačno, v razumnem roku in v obliki, ki je v splošni rabi in strojno berljiva, ne da ga podjetje pri tem ovira.

(5) V primeru odstopa od pogodbe lahko podjetje ne glede na prejšnji odstavek potrošniku prepreči vsakršno nadaljnjo uporabo digitalne vsebine ali digitalne storitve, in sicer zlasti tako, da potrošniku onemogoči dostop do digitalne vsebine ali digitalne storitve ali onemogoči potrošnikov uporabniški račun.

145. člen
(veljavnost pomožnih pogodb)

(1) Če potrošnik odstopi od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, prenehajo veljati vse pomožne pogodbe brez stroškov za potrošnika, razen stroškov iz 141., 142. ter tretjega in petega odstavka 143. člena tega zakona.

(2) Ta člen ne posega v določbe zakona, ki ureja potrošniške kredite, glede odstopa od povezane kreditne pogodbe.

4. oddelek
POGODBA, SKLENJENA Z UPORABO TELEFONA

146. člen
(sklepanje pogodb na daljavo prek telefona)

(1) Pri telefonskih pogovorih oseba, ki v imenu podjetja vzpostavi telefonski stik s potrošnikom z namenom sklenitve pogodbe na daljavo, na začetku pogovora predstavi firmo podjetja, po potrebi pa tudi identiteto osebe, v imenu katere telefonira, ter potrošnika seznani o komercialnem namenu klica.

(2) Pri sklepanju pogodbe na daljavo po telefonu podjetje potrošniku poda tudi informacije iz četrtega odstavka 132. člena tega zakona.

(3) Pri sklepanju pogodbe na daljavo po telefonu podjetje posreduje potrditev ponudbe potrošniku na trajnem nosilcu podatkov. Pogodba je sklenjena, ko jo potrošnik podpiše ali pošlje pisno izjavo, da ponudbo sprejema.

V. poglavje
POGODBA O FINANČNIH STORITVAH, SKLENJENA NA DALJAVO

1. oddelek
SPLOŠNE DOLOČBE

147. člen
(opredelitev)

Pogodba o finančnih storitvah, sklenjena na daljavo, po tem zakonu je pogodba, sklenjena med podjetjem in potrošnikom na podlagi organizirane prodaje na daljavo ali sistema opravljanja storitev brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank, ki ga vodi podjetje, ki za namen sklenitve uporablja izključno enega ali več sredstev za komuniciranje na daljavo vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena.

148. člen
(uporaba določb)

(1) Če pogodbe o finančnih storitvah obsegajo začetni sporazum o storitvi, ki mu sledijo zaporedni posli ali niz ločenih poslov iste vrste, se določbe tega poglavja uporabljajo za začetni sporazum.

(2) Kadar začetnega sporazuma ni, zaporedni ali ločeni posli pa so iste vrste, opravljeni v določenem času med istimi pogodbenimi strankami, se za prvi posel uporabljajo 149., 150. in 151. člen tega zakona. Kadar se posel iste vrste ne opravlja več kot eno leto, velja naslednji posel za prvega v novem nizu poslov.

2. oddelek INFORMIRANJE POTROŠNIKOV

149. člen (predhodne informacije)

(1) Pri pogodbi o finančnih storitvah, sklenjeni na daljavo, podjetje, preden potrošnika pogodba ali ponudba zavezuje, potrošniku zagotovi te informacije:

1. o ponudniku:
 - glavna poslovna dejavnost podjetja, naslov sedeža podjetja ter vsi naslovi iz poslovnega razmerja med potrošnikom in podjetjem,
 - identiteta in naslov morebitnega zastopnika podjetja v državi članici, v kateri ima potrošnik stalno prebivališče, ter identiteta, naslov in funkcija morebitne tretje osebe, ki poklicno sodeluje v poslu, pa ni podjetje,
 - register, v katerega je podjetje vpisano, z navedbo vpisne številke ali druge enakovredne oznake, če je vpisano v sodni ali drug javni register,
 - nadzorni organ, če je za dejavnost podjetja potrebno posebno dovoljenje;
2. o finančni storitvi:
 - opis glavnih značilnosti finančne storitve,
 - skupna cena, ki jo potrošnik za finančno storitev plača podjetju, vključno s provizijami, taksami in izdatki ter davki, ki jih podjetje odvede pri opravljanju storitve, ali če natančne cene ni mogoče navesti, način izračuna, ki potrošniku omogoča preverjanje cene,
 - po potrebi opozorilo, da je finančna storitev povezana z instrumenti, ki so zaradi lastnosti ali postopkov za izvedbo obremenjeni s tveganjem ali je njihova cena odvisna od nihanj na finančnih trgih, na katera podjetje nima vpliva, z opozorilom, da pretekli donosi niso kazalec prihodnjih donosov;
 - opozorilo glede možnosti obstoja dodatnih davkov oziroma stroškov, ki jih ne odvede ali zaračuna podjetje,
 - omejitve glede obdobja veljavnosti danih informacij, ki so na voljo,
 - plačilo in izpolnitev,
 - stroški, povezani z uporabo komunikacijskega sredstva, če se razlikujejo od običajne osnovne tarife, ki jo potrošnik običajno plačuje;
3. o pogodbi, sklenjeni na daljavo:
 - pogoji, roki in postopek za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe v skladu s 152. členom tega zakona; v primerih, ko potrošnik v skladu s 154. členom tega zakona nima pravice do odstopa, je o tem izrecno obveščen,
 - podatki o morebitnem znesku, ki ga potrošnik plača v primeru odstopa od pogodbe na podlagi 155. člena tega zakona,
 - najkrajši rok trajanja pogodbe, če je predmet pogodbe trajna ali ponavljajoča se finančna storitev,
 - pogodbeno določilo glede prava, ki se uporablja za pogodbo, sklenjeno na daljavo, in pristojnega sodišča,
 - informacije o pravicah v primeru predčasne ali enostranske prekinitve pogodbe, vključno z vsemi pogodbenimi kaznimi;
4. o pravnih sredstvih:
 - podatki o mehanizmu za izvensodno reševanje sporov in opis morebitnih pogojev za dostop do tega mehanizma,

- informacije o obstoju sistema jamstva ali drugih odškodninskih dogovorov, ki niso urejeni v zakonu, ki ureja bančništvo, in zakonu, ki ureja trg finančnih instrumentov.

(2) Podjetje jasno izrazi komercialni namen informacij iz prejšnjega odstavka in jih predstavi jasno in nedvoumno ter na način, ki je primeren glede na sredstvo komuniciranja na daljavo, pri čemer upošteva tudi načelo vestnosti in poštenja ter načelo varstva oseb, ki niso poslovno sposobne.

150. člen **(telefonsko komuniciranje)**

(1) Pri ustnih sporočilih po telefonu podjetje na začetku pogovora potrošniku jasno predstavi firmo in naslov sedeža podjetja, ki opravlja finančne storitve, in poslovni namen telefonskega klica ter ob izrecnem potrošnikovem soglasju informacije o identiteti osebe, ki je v stiku s potrošnikom, o njeni povezavi s podjetjem, ki opravlja finančne storitve, ter informacije iz prve, druge in četrte alineje 2. točke ter prve in druge alineje 3. točke prvega odstavka prejšnjega člena.

(2) Pri ustnih sporočilih po telefonu podjetje seznani potrošnika, da se mu na njegovo zahtevo posredujejo dodatne informacije iz prvega odstavka prejšnjega člena. Poleg tega mora podjetje izpolniti tudi svojo obveznost iz 151. člena tega zakona.

151. člen **(način zagotavljanja informacij)**

(1) Podjetje zagotovi potrošniku predhodne informacije iz prvega odstavka 149. člena tega zakona ter pogodbene pogoje na enostaven in razumljiv način ter na primernem trajnem nosilcu podatkov v času, preden potrošnika zavezuje pogodba ali ponudba.

(2) Ne glede na prejšnji odstavek lahko podjetje izpolni svojo obveznost iz prejšnjega odstavka nemudoma po sklenitvi pogodbe, če je bila pogodba na potrošnikovo željo sklenjena z uporabo sredstva za komuniciranje na daljavo, ki ne omogoča predložitve informacij in pogodbenih pogojev v navedeni obliki.

(3) Potrošnik lahko kadar koli v času pogodbenega odnosa zahteva predložitve pogodbenih pogojev na papirju in spremembo sredstva za komuniciranje na daljavo, razen če je sredstvo za sporazumevanje na daljavo nezdružljivo s sklenjeno pogodbo ali vrsto finančne storitve.

3. oddelek **ODSTOP OD POGODBE**

152. člen **(pravica do odstopa od pogodbe)**

(1) Pri pogodbah o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh podjetju sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev ali plačati pogodbeno kazen.

(2) Pri pogodbah o življenjskem zavarovanju, sklenjenih na daljavo, in pogodbah o osebnih pokojninskih zavarovanjih, sklenjenih na daljavo, je rok za odstop od pogodbe 30 dni.

(3) Šteje se, da je sporočilo o odstopu od pogodbe iz prvega odstavka tega člena in prejšnjega odstavka pravočasno, če je poslano v roku, določenem za odstop od pogodbe.

153. člen (štetje rokov)

Če podjetje v celoti izpolni obveznost iz 151. člena tega zakona, začne teči rok za uveljavljanje pravice iz prvega in drugega odstavka 152. člena tega zakona z dnem sklenitve pogodbe oziroma z dnem, ko podjetje izpolni to obveznost, če je izpolnjena po sklenitvi pogodbe.

154. člen (izjeme od pravice do odstopa)

Razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe iz prvega in drugega odstavka 152. člena tega zakona pri:

1. pogodbah, katerih predmet je blago ali storitve, katerih vrednost je odvisna od nihanj na finančnih trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe, ter storitve v zvezi z devizami, instrumenti denarnega trga, prenosljivimi vrednostnimi papirji, deleži v kolektivnih naložbenih podjetjih, finančnimi terminskimi pogodbami, vključno z enakovrednimi instrumenti z gotovinskim plačilom, terminskimi pogodbami o obrestni meri, obrestnimi in valutnimi zamenjavami, zamenjavami na podlagi delnic ali delniškega indeksa ter opcijami za nakup ali prodajo katerega koli navedenega instrumenta, vključno z enakovrednimi instrumenti z gotovinskim plačilom;
2. zavarovalnih pogodbah za potovanje in prtljago ali podobnih kratkoročnih zavarovalnih pogodbah z veljavnostjo, krajšo od enega meseca;
3. pogodbah o finančnih storitvah, ki sta jih na potrošnikovo izrecno zahtevo obe stranki že v celoti izpolnili, preden je potrošnik uresničil svojo pravico do odstopa od pogodbe.

155. člen (pravica do plačila za opravljene storitve)

(1) Če je potrošnik odstopil od pogodbe o finančnih storitvah, lahko podjetje zahteva od potrošnika plačilo storitve, ki jo je zanj opravilo.

(2) Plačilo iz prejšnjega odstavka je sorazmerno obsegu opravljene storitve v primerjavi s celotno pogodbo in ne sme pomeniti pogodbene kazni.

(3) Podjetje lahko zahteva od potrošnika plačilo iz prvega odstavka tega člena le, če dokaže, da je bil potrošnik obveščen o znesku plačila v primeru odstopa od pogodbe iz druge alineje 3. točke prvega odstavka 149. člena tega zakona na način, določen v 151. členu tega zakona, in je potrošnik podal soglasje za začetek izpolnjevanja pogodbe pred iztekom odstopnega roka.

156. člen (obveznosti potrošnika)

Če je potrošnik znesek oziroma blago že prejel in od pogodbe odstopi, nemudoma oziroma najpozneje v 30 dneh od oddaje sporočila iz prvega in drugega odstavka 152. člena tega zakona vrne podjetju znesek oziroma blago.

157. člen
(obveznosti podjetja)

Vračilo plačil podjetje opravi nemudoma, najpozneje pa v 30 dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe, razen zneska iz prejšnjega člena.

158. člen
(dokazno breme)

Dokazno breme glede izpolnjevanja obveznosti podjetja v zvezi z obveščanjem potrošnika, glede potrošnikovega soglasja za sklenitev pogodbe, kadar je to primerno, in glede izpolnitve pogodbe nosi podjetje.

VI. poglavje
POGODBA O PRODAJI BLAGA NA OBROKE

1. oddelek
SPLOŠNE DOLOČBE

159. člen
(opredelitev)

(1) S pogodbo o prodaji blaga na obroke se podjetje zavezuje, da bo potrošniku izročilo določeno blago, še preden mu bo kupnina popolnoma izplačana, potrošnik pa se zavezuje, da ga bo odplačal v obrokih v določenih časovnih presledkih.

(2) Določbe tega zakona, ki urejajo prodajo blaga na obroke, se smiselno uporabljajo tudi za prodajo storitev.

160. člen
(uporaba določb)

(1) Določbe o prodaji blaga na obroke iz tega poglavja veljajo tudi pri drugih dogovorih, ki imajo enako vsebino, kot npr. zakupna pogodba z določbo, da bo v zakup dano blago prešlo v potrošnikovo lastnino, če bo določen čas plačeval zakupnino.

(2) Določbe o prodaji blaga na obroke iz tega poglavja se uporabljajo tudi pri posojilu, ki je bilo potrošniku dano za nakup določenega blaga, če sta se podjetje, ki je potrošniku dalo posojilo (posojilodajalec) in prodajalec sporazumela, da bo potrošnik blago, ki mu ga je prodal prodajalec, odplačeval v obrokih po pogodbi, sklenjeni med potrošnikom in prodajalcem.

161. člen
(razmerje z zakonom, ki ureja potrošniške kredite)

Določbe tega poglavja, ki urejajo prodajo blaga na obroke, ne vplivajo na pravice potrošnikov po zakonu, ki ureja potrošniške kredite.

2. oddelek
OBLIKA IN SESTAVINE POGODBE O PRODAJI BLAGA NA OBROKE

162. člen
(obličnost)

Pogodba o prodaji blaga na obroke mora biti sestavljena v pisni obliki.

163. člen
(obvezne sestavine pogodbe o prodaji blaga na obroke)

- (1) Pogodba o prodaji blaga na obroke vsebuje te sestavine:
1. podatki o blagu;
 2. cena blaga pri prodaji za gotovino;
 3. skupen znesek vseh obročnih odplačil, všteti tudi tisto, kar je bilo plačano ob sklenitvi pogodbe;
 4. znesek posameznih obrokov;
 5. število obrokov;
 6. roki zapadlosti obrokov in
 7. pravice, ki pripadajo potrošniku po tem poglavju (164., 165., 166., 168. in 169. člen tega zakona).

(2) Če pogodba o prodaji blaga na obroke ne vsebuje vseh bistvenih sestavin iz prejšnjega odstavka, lahko potrošnik od pogodbe o prodaji blaga na obroke odstopi oziroma pravice, ki mu pripadajo po tem poglavju, kljub temu uveljavlja.

(3) Nična so določila pogodbe o prodaji blaga na obroke, ki bi bila za potrošnika manj ugodna od določb tega poglavja, razen določil o lastninskem pridržku.

3. oddelek
PLAČILO OBVEZNOSTI

164. člen
(predčasno plačilo)

Potrošnik ima pravico, da kadar koli predčasno odplača ostanek dolžne kupnine, in sicer brez pogodbenih obresti, razen stroškov izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine.

165. člen
(podaljšanje rokov)

Kadar to opravičujejo okoliščine primera, lahko sodišče na zahtevo potrošnika podaljša roke za plačilo zamujenih obrokov, če da potrošnik zavarovanje, da bo izpolnil obveznost in če podjetje zaradi tega ne trpi škode.

166. člen
(prepoved pogodbene kazni)

Nično je pogodbeno določilo o pogodbeni kazni za primer, če bi potrošnik prišel v zamudo s plačilom kakšnega obroka kupnine.

4. oddelek

ODSTOP OD POGODBE O PRODAJI BLAGA NA OBROKE

167. člen

(odstop od pogodbe o prodaji blaga na obroke zaradi zamude s plačili obrokov)

(1) Podjetje lahko odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če pride potrošnik v zamudo z začetnim obrokom.

(2) Po plačilu začetnega obroka lahko podjetje odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če pride potrošnik v zamudo z najmanj dvema zaporednima obrokom, ki pomenita najmanj osmino kupnine.

(3) Ne glede na prejšnji odstavek lahko podjetje odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če potrošnik pride v zamudo le z enim obrokom, kadar za plačilo kupnine niso predvideni več kot štirje obroki.

(4) V primerih iz drugega odstavka tega člena in prejšnjega odstavka lahko podjetje namesto odstopa od pogodbe o prodaji blaga na obroke zahteva od potrošnika, da plača ves ostanek kupnine, vendar mu mora pred tem pustiti dodaten 15-dnevni rok.

168. člen

(odstop potrošnika od pogodbe o prodaji blaga na obroke)

(1) Potrošnik lahko v vsakem primeru odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če to pisno sporoči podjetju v 15 dneh po podpisu. Potrošnik se tej pravici ne more vnaprej odpovedati.

(2) Pogodbena določba, ki ni v skladu s prejšnjim odstavkom, je nična.

169. člen

(posledice odstopa od pogodbe o prodaji blaga na obroke)

(1) Če podjetje ali potrošnik v skladu z določbami tega poglavja odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, podjetje vrne potrošniku prejete obroke z zakonitimi obrestmi od dneva, ko jih je prejel, in mu povrne nujne stroške, ki jih je imel za blago.

(2) Potrošnik vrne podjetju blago v stanju, v kakršnem je bilo tedaj, ko mu je bilo izročeno, in plača povračilo za njegovo uporabo vse do odstopa od pogodbe o prodaji blaga na obroke.

VII. poglavje

POGODBA O PAKETNEM POTOVANJU IN POVEZAN POTOVALNI ARANŽMA

1. oddelek

SPLOŠNE DOLOČBE

170. člen (opredelitev)

(1) Pogodba o paketnem potovanju po tem zakonu je vsaka pogodba o turističnem paketu. Če se turistični paket zagotovi na podlagi ločenih pogodb, se za pogodbo o paketnem potovanju štejejo vse pogodbe, ki zajemajo potovalne storitve, vključene v turistični paket.

(2) Povezan potovalni aranžma pomeni vsaj dve različni vrsti potovalnih storitev, kupljeni za namene istega potovanja ali počitnic, ki ne štejejo za turistični paket, zaradi česar so sklenjene ločene pogodbe s posameznimi ponudniki potovalnih storitev, če podjetje:

- omogoči, da potrošnik ob enkratnem obisku njegove prodajne točke ali stiku z njo izbere in ločeno plača posamezne potovalne storitve, ali
- usmerjeno omogoča nakup vsaj ene dodatne potovalne storitve drugega podjetja, če je pogodba s tem drugim podjetjem sklenjena največ 24 ur po potrditvi rezervacije prve potovalne storitve.

171. člen (področje uporabe)

(1) Določbe tega poglavja se uporabljajo za turistične pakete in povezane potovalne aranžmaje, tudi kadar jih podjetja ponujajo ali prodajajo osebam, ki se po tem zakonu ne štejejo za potrošnika, razen v primerih iz tretje alineje drugega odstavka tega člena.

(2) Določbe tega poglavja se ne uporabljajo za:

- turistične pakete in povezane potovalne aranžmaje, ki trajajo manj kot 24 ur in ne vključujejo prenočevanja;
- turistične pakete in povezane potovalne aranžmaje, ki so ponujeni ali izvedeni občasno na nepridobitni osnovi samo za zaključene skupine potrošnikov;
- turistične pakete in povezane potovalne aranžmaje, kupljene na podlagi okvirne pogodbe za organiziranje poslovnih potovanj med podjetjem in drugo fizično ali pravno osebo, ki deluje za namene, povezane z njegovo pridobitno dejavnostjo (trgovsko, poslovno, obrtno ali poklicno dejavnostjo).

(3) Šteje se, da so turistični paketi in povezani potovalni aranžmaji iz druge alineje prejšnjega odstavka izvedeni občasno, če skupna letna višina vplačanih zneskov za njihovo izvedbo ne presega 15.000 eurov. Navedena omejitev vplačil se ne uporablja za:

- vzgojno-izobraževalne ustanove pri izvajanju strokovnih ekskurzij in podobnih oblik dela, ki so določene z letnim delovnim načrtom, če te izvajajo za svoje udeležence izobraževanja v okviru javno veljavnega vzgojno-izobraževalnega ali študijskega programa;
- pravne osebe, ki jim je priznan status delovanja v javnem interesu;
- verske skupnosti, registrirane skladno z zakonom, ki ureja versko svobodo, pri izvajanju njihovih rednih aktivnosti.

172. člen (pomen izrazov)

(1) V tem poglavju imajo posamezni izrazi naslednji pomen:

1. »potovalna storitev« pomeni:
 - prevoz,
 - nastanitev, ki ni neločljivo povezana s prevozom in ni za namene bivanja,

- najem osebnih avtomobilov in drugih motornih vozil, kot so opredeljena v zakonu, ki ureja motorna vozila, ali motornih koles, za katera je v skladu z zakonom, ki ureja vozniška dovoljenja, zahtevano vozniško dovoljenje za vozila kategorije A,
 - drugo turistično storitev, ki ni neločljivo povezana s prevozom, nastanitvijo ali najemom motornih vozil ali motornih koles iz prejšnje alineje;
2. »turistični paket« pomeni kombinacijo vsaj dveh različnih potovalnih storitev za namene istega potovanja ali počitnic, če podjetje pred sklenitvijo ene pogodbe o vseh potovalnih storitvah združi vse potovalne storitve, tudi če so te potovalne storitve združene na zahtevo potrošnika ali v skladu z izbiro potrošnika, ali se, ne glede na to, če so s posameznimi podjetji, ki ponujajo potovalne storitve, sklenjene ločene pogodbe, te potovalne storitve:
 - kupijo na eni prodajni točki in so izbrane, preden se potrošnik strinja s plačilom,
 - ponujajo, prodajajo ali zaračunavajo po skupni ali celotni ceni,
 - oglašujejo ali prodajajo z uporabo izraza »turistični paket« ali podobnim izrazom,
 - sestavijo po sklenitvi pogodbe, s katero podjetje potrošniku omogoči, da sam izbira med različnimi vrstami potovalnih storitev, ali
 - kupijo pri različnih podjetjih po povezanih postopkih spletne rezervacije, pri katerih podjetje, s katerim je bila sklenjena prva pogodba, drugemu ali drugim podjetjem posreduje ime potrošnika, njegov elektronski naslov in podatke o plačilu ter je pogodba z drugim ali drugimi podjetji sklenjena najpozneje 24 ur po potrditvi rezervacije prve potovalne storitve;
 3. »začetek turističnega paketa« pomeni začetek izvajanja potovalnih storitev, vključenih v turistični paket;
 4. »organizator potovanja« je podjetje, ki neposredno ali posredno prek drugega podjetja ali skupaj z drugim podjetjem kombinira turistične pakete in jih prodaja ali ponuja v prodajo, ali podjetje, ki podatke o potrošniku posreduje drugemu podjetju v skladu s peto alinejo 2. točke tega odstavka;
 5. »prodajalec potovanja« je podjetje, ki ni organizator potovanja in ki prodaja ali ponuja v prodajo turistične pakete, ki jih kombinira organizator potovanja;
 6. »prodajna točka« pomeni vsak premični ali nepremični maloprodajni prostor ali spletno stran podjetja ali podobno spletno prodajno orodje, tudi če je spletna stran podjetja ali podobno spletno prodajno orodje potrošnikom predstavljeno kot eno samo orodje, vključno s telefonsko storitvijo;
 7. »ustanovitev« pomeni dejansko izvajanje storitvene dejavnosti po 49. členu Pogodbe o delovanju Evropske unije (Prečiščena različica Pogodbe o delovanju Evropske unije: UL C št. 326 z dne 26. 10. 2012, str. 47), ki jo izvaja ponudnik storitev za nedoločen čas in s stalno infrastrukturo, kjer se dejavnost opravljanja storitev dejansko izvaja;
 8. »neizogibne in izredne okoliščine« so okoliščine, na katere stranka, ki se na njih sklicuje, ne more vplivati in katerih posledice bi bile kljub sprejetju vseh razumnih ukrepov neizbežne;
 9. »neskladnost« pomeni neizvedbo ali pomanjkljivo izvedbo potovalnih storitev, vključenih v turistični paket;
 10. »povratak« pomeni vrnitev potrošnika na kraj odhoda ali drug kraj, o katerem se dogovorita pogodbeni stranki.

(2) Kombinacija potovalnih storitev, pri katerih se največ ena potovalna storitev iz prve, druge ali tretje alineje 1. točke prejšnjega odstavka kombinira z eno ali več turističnih storitev iz četrte alineje 1. točke prejšnjega odstavka, se ne šteje za turistični paket, če slednje turistične storitve:

- ne predstavljajo več kot četrte vrednosti celotnega turističnega paketa, se ne oglašujejo kot bistveni element turističnega paketa ali kako drugače ne predstavljajo bistvenega elementa turističnega paketa ali
- potrošnik izbere in kupi šele po začetku izvajanja potovalne storitve iz prve, druge ali tretje alineje 1. točke prejšnjega odstavka.

(3) Kombinacija potovalnih storitev, pri katerih se največ ena potovalna storitev iz prve, druge ali tretje alineje 1. točke prvega odstavka tega člena kombinira z eno ali več turističnih storitev iz četrte alineje 1. točke prvega odstavka tega člena, se ne šteje za povezan potovalni aranžma, če turistične storitve ne predstavljajo več kot četrtnine skupne vrednosti storitev, se ne oglašujejo kot bistveni element kombinacije ali kako drugače ne predstavljajo bistvenega elementa potovanja ali počitnic.

173. člen **(predhodne informacije)**

(1) Organizator potovanja in prodajalec potovanja, kadar se turistični paket prodaja prek njega, pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju oziroma preden potrošnika zavezuje ponudba potrošniku zagotovita standardne informacije na obrazcu iz petega odstavka tega člena in naslednje informacije o turističnem paketu, če se nanašajo na vsebino turističnega paketa:

1. o glavnih značilnostih potovalnih storitev:
 - kraj oziroma kraje potovanja, načrt potovanja, obdobje bivanja z datumi in število vključenih nočitev, kadar je vključena nastanitev,
 - kraj, datum in čas odhoda in povratka oziroma okviren čas odhoda in povratka, če čas še ni natančno določen,
 - prevozna sredstva, njihove značilnosti in kategorije, trajanje prevoza in kraji vmesnih postankov ter prometne povezave,
 - lokacija, glavne značilnosti in po potrebi turistična kategorija nastanitve v skladu s pravili države potovanja,
 - načrt obrokov,
 - obiski, izleti ali druge storitve, vključene v skupno dogovorjeno ceno turističnega paketa,
 - ali bo katera od potovalnih storitev zagotovljena v okviru skupine in po možnosti podatek o velikosti skupine, kadar iz okoliščin ne izhaja, da bo katera od potovalnih storitev zagotovljena v okviru skupine,
 - jezik, v katerem bodo zagotovljene druge turistične storitve, kadar so koristi potrošnika od teh storitev odvisne od ustne komunikacije,
 - ali je potovanje na splošno primerno za osebe z omejeno mobilnostjo in na zahtevo potrošnika podrobne informacije o primernosti potovanja ob upoštevanju potreb potrošnika;
2. firmo, poslovni naslov, telefonsko številko in po potrebi elektronski naslov organizatorja potovanja in prodajalca potovanja, kadar je to potrebno;
3. skupno ceno turističnega paketa, vključno z davki in z vsemi morebitnimi dodatnimi pristojbinami, taksami in drugimi stroški ali navedbo vrste morebitnih dodatnih stroškov, ki jih bo potrošnik še moral plačati, kadar teh stroškov ni mogoče razumno izračunati pred sklenitvijo pogodbe;
4. plačilne pogoje, vključno z vsemi zneski ali odstotki cene, ki se plačajo kot predplačilo, in roke za plačilo razlike, ali finančna jamstva, ki jih mora plačati ali zagotoviti potrošnik;
5. najmanjše število prijavljenih oseb za izvedbo turističnega paketa in rok iz 2. točke 181. člena tega zakona, v katerem lahko organizator potovanja odstopi od pogodbe, če je manj prijavljenih;
6. potne listine in morebitne zahteve za vizume, vključno z okvirnim obdobjem za pridobitev vizumov, ki veljajo za državljane Republike Slovenije, ter zdravstvene formalnosti, ki so potrebne za potovanje in bivanje v namembnem kraju potovanja;
7. o pravici do odstopa od pogodbe, ki jo ima potrošnik v skladu s prvim odstavkom 186. člena tega zakona, kadar koli pred začetkom potovanja proti plačilu odstopnine ali proti plačilu standardiziranih odstopnin, ki jih morebiti zahteva organizator potovanja;
8. o prostovoljnih ali obveznih zavarovanjih za kritje stroškov odstopa od pogodbe s strani potrošnika ali stroškov pomoči, vključno s povratkom, v primeru nesreče, bolezni ali smrti.

(2) Če je pogodba o paketnem potovanju sklenjena po telefonu, organizator potovanja in prodajalec potovanja, kadar se turistični paket prodaja prek njega, potrošniku zagotovita standardne informacije na obrazcu iz petega odstavka tega člena in informacije iz 1. do 8. točke prejšnjega odstavka.

(3) Pri turističnih paketih, ki se kupijo pri različnih podjetjih prek povezanih postopkov spletne rezervacije, pri katerih podjetje, s katerim je bila sklenjena prva pogodba, drugemu ali drugim podjetjem posreduje ime potrošnika, njegov elektronski naslov in podatke o plačilu ter je pogodba z drugim ali drugimi podjetji sklenjena najpozneje 24 ur po potrditvi rezervacije prve potovalne storitve, organizator potovanja in podjetje, ki so mu bili podatki posredovani, zagotovita, da vsak od njiju potrošniku posreduje informacije iz 1. do 8. točke prvega odstavka tega člena, če so povezane s potovalnimi storitvami, ki jih ponujata, pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju oziroma preden potrošnika zavezuje ponudba. Organizator potovanja hkrati potrošniku zagotovi standardne informacije na obrazcu iz petega odstavka tega člena.

(4) Informacije iz tega člena so podane na jasn, razumljiv in viden način. Kadar so podane v pisni obliki, se navedejo čitljivo.

(5) Obrazec za standardne informacije iz prvega, drugega in tretjega odstavka tega člena predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

174. člen **(narava predhodnih informacij)**

(1) Informacije iz 1., 3. do 5. in 7. točke prvega odstavka prejšnjega člena, ki jih organizator potovanja ali prodajalec potovanja zagotovita potrošniku, so sestavni del pogodbe o paketnem potovanju in se ne spreminjajo, razen če se stranki izrecno dogovorita drugače.

(2) Organizator potovanja in prodajalec potovanja, kadar se turistični paket prodaja prek njega, potrošniku pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju sporočita vse spremembe predhodnih informacij na jasn, razumljiv in viden način.

(3) Če organizator potovanja in prodajalec potovanja, kadar se turistični paket prodaja prek njega, ne zagotovi informacij o dodatnih pristojbinah, taksah in drugih stroških iz 3. točke prvega odstavka prejšnjega člena na način, določen v četrtem odstavku prejšnjega člena, potrošnik teh dodatnih plačil ne krije.

175. člen **(sklenitev pogodbe)**

(1) Pogodba o paketnem potovanju je sestavljena v preprostem in razumljivem jeziku. Kadar se sklne v pisni obliki, je napisana čitljivo.

(2) Organizator potovanja ali prodajalec potovanja potrošniku zagotovi izvod pogodbe o paketnem potovanju ali potrdilo o sklenjeni pogodbi na trajnem nosilcu podatkov ob sklenitvi pogodbe ali po njeni sklenitvi brez nepotrebnega odlašanja. Če je bila pogodba sklenjena ob hkratni fizični prisotnosti strank, lahko potrošnik zahteva izvod pogodbe na papirju.

(3) Pri pogodbah o paketnem potovanju, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, kot jih opredeljuje drugi odstavek 128. člena tega zakona, potrošnik prejme kopijo pogodbe o paketnem potovanju ali potrdilo o sklenjeni pogodbi na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, če se s tem strinja.

176. člen (vsebina pogodbe)

(1) Pogodba o paketnem potovanju ali potrdilo o sklenjeni pogodbi vsebuje vse dogovore glede turističnega paketa, kar vključuje informacije o turističnem paketu iz 1. do 8. točke prvega odstavka 173. člena tega zakona in naslednje informacije:

1. posebne zahteve potrošnika, ki jih je organizator potovanja sprejel;
2. o odgovornosti organizatorja potovanja, ki jo ima v skladu s 189. do 194. členom tega zakona glede ustrezne izvedbe vseh potovalnih storitev, vključenih v pogodbo;
3. obveznosti organizatorja, da v skladu z 200. členom tega zakona zagotavlja pomoč potrošniku, če ima težave;
4. naziv subjekta, ki zagotavlja varstvo v primeru likvidnostnih težav, in njegove kontaktne podatke, vključno z naslovom;
5. ime, naslov, telefonsko številko, elektronski naslov in po potrebi številko telefaksa lokalnega predstavnika organizatorja potovanja, kontaktne točke ali druge službe, ki potrošniku omogoča, da lahko hitro pride v stik z organizatorjem potovanja in z njim učinkovito komunicira, zahteva pomoč, ko je v težavah, ali se pritoži glede neskladnosti izvajanja storitev s pogodbo, ki jih je opazil med izvedbo turističnega paketa;
6. obveznost potrošnika, da v skladu s 190. členom tega zakona brez nepotrebnega odlašanja, pri čemer se upoštevajo vse okoliščine primera, obvesti organizatorja potovanja o neskladnostih izvedbe turističnega paketa, ki jih opazi med izvedbo;
7. kadar v okviru pogodbe o paketnem potovanju, ki vključuje tudi nočitev, potuje mladoletnik brez spremstva staršev ali zastopnika, informacije, ki omogočajo neposredne stike z mladoletnikom ali z osebo, ki je odgovorna zanj v kraju njegove nastanitve;
8. o razpoložljivem notranjem postopku za reševanje pritožb;
9. o mehanizmi za izvensodno reševanje potrošniških sporov v skladu z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, ter informacijo o izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, če ga priznava, in o platformi za spletno reševanje potrošniških sporov v skladu z Uredbo (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L št. 165 z dne 18. 6. 2013, str. 1), kadar je to potrebno;
10. o pravici do prenosa pogodbe na drugega potrošnika v skladu s 185. členom tega zakona.

(2) Pri turističnih paketih, ki se kupijo pri različnih podjetjih prek povezanih postopkov spletne rezervacije in pri katerih podjetje, s katerim je bila sklenjena prva pogodba, drugemu ali drugim podjetjem posreduje ime potrošnika, njegov elektronski naslov in podatke o plačilu ter je pogodba z drugim ali drugimi podjetji sklenjena najpozneje 24 ur po potrditvi rezervacije prve potovalne storitve, podjetje, ki so mu bili podatki posredovani, obvesti organizatorja potovanja o sklenitvi pogodbe o paketnem potovanju, na podlagi katere se oblikuje turistični paket, in mu posreduje informacije, ki jih kot organizator potovanja potrebuje za izpolnitev svojih obveznosti.

(3) V primerih iz prejšnjega odstavka organizator potovanja zagotovi potrošniku na trajnem nosilcu podatkov informacije iz 1. do 10. točke prvega odstavka tega člena takoj, ko je obveščen o oblikovanju turističnega paketa.

(4) Informacije iz tega člena so podane na jasn, razumljiv in viden način.

177. člen (izročitev dokumentacije)

Organizator potovanja potrošniku pravočasno pred začetkom turističnega paketa zagotovi potrebne račune, vavčerje, vozovnice in informacije o načrtovanem času odhoda. Če

je treba, zagotovi tudi informacije o rokih za prijavo in načrtovani čas vmesnih postankov, prometnih povezav in prihoda.

178. člen (dokazno breme)

Dokazno breme glede izpolnjevanja obveznosti podjetja v zvezi z informiranjem potrošnika nosi podjetje.

2. oddelek PRAVICE IN OBVEZNOSTI POGODBENIH STRANK

179. člen (sprememba cene)

(1) Organizator potovanja lahko po sklenitvi pogodbe o paketnem potovanju poviša cene le, če je ta možnost določena v pogodbi, če pogodba vsebuje tudi določbo, da je potrošnik upravičen tudi do znižanja cene v skladu s petim odstavkom tega člena in če pogodba vsebuje način izračuna spremembe cene.

(2) Povišanje cene iz prejšnjega odstavka je možno kot neposredna posledica sprememb:

- cene prevoza zaradi sprememb cene goriva ali drugih virov energije;
- ravni davkov ali pristojbin za potovalne storitve, vključene v pogodbi, ki jih naložijo tretje stranke, ki niso neposredno vključene v izvedbo turističnega paketa, vključno s turističnimi taksami, pristajalnimi pristojbinami ali pristojbinami za vkrcanje ali izkrcanje v pristaniščih in letališčih, ali
- menjalnih tečajev valute, povezanih s turističnim paketom.

(3) Če povišanje cene iz prvega odstavka tega člena presega osem odstotkov dogovorjene cene turističnega paketa, se uporabljajo pravila o spremembi pogodbenih pogojev iz drugega do petega odstavka 180. člena tega zakona.

(4) Ne glede na njegov obseg je povišanje cen mogoče le, če organizator potovanja vsaj 20 dni pred začetkom turističnega paketa o tem obvesti potrošnika jasno in razumljivo na trajnem nosilcu podatkov z vključeno obrazložitvijo in izračunom tega povišanja.

(5) Če je v pogodbi o paketnem potovanju določena možnost povišanja cene, ima potrošnik v primeru zmanjšanja stroškov iz drugega odstavka tega člena pravico do znižanja cene, če so se ti stroški zmanjšali po sklenitvi pogodbe in pred začetkom turističnega paketa.

(6) V primerih znižanja cene iz prejšnjega odstavka lahko organizator od zneska, ki ga dolguje potrošniku, odšteje dejanske administrativne stroške, ki jih je imel zaradi znižanja cene. Na zahtevo potrošnika organizator potovanja predloži dokazila o administrativnih stroških.

180. člen (sprememba drugih pogodbenih pogojev)

(1) Z izjemo spremembe cene v skladu s prejšnjim členom organizator potovanja pred začetkom turističnega paketa ne sme enostransko spremeniti pogodbenih pogojev, razen če:

- si je to pravico pridržal s pogodbo;
- je sprememba zanemarljiva in
- organizator potovanja obvesti potrošnika o spremembi na jasen, razumljiv in viden način na trajnem nosilcu podatkov.

(2) Če organizator potovanja ugotovi, da je pred začetkom turističnega paketa prisiljen znatno spremeniti bistvene značilnosti potovalnih storitev iz 1. točke prvega odstavka 173. člena tega zakona, ne more zagotoviti posebnih zahtev potrošnika v skladu s 1. točko prvega odstavka 176. člena tega zakona ali v skladu s tretjim odstavkom 179. člena tega zakona predlaga povišanje cene za več kot osem odstotkov, lahko potrošnik v razumnem roku, ki ga določi organizator potovanja, privoli v predlagano spremembo ali odstopi od pogodbe o paketnem potovanju, ne da bi plačal odstopnino. Če potrošnik v postavljenem roku ne odgovori, se šteje, da odstopa od pogodbe.

(3) Če potrošnik v primerih iz prejšnjega odstavka odstopi od pogodbe o paketnem potovanju, lahko sprejme nadomestni turistični paket, ki je po možnosti enakovredne ali višje kakovosti, če ga organizator potovanja ponuja.

(4) Če potrošnik v skladu z drugim odstavkom tega člena odstopi od pogodbe o paketnem potovanju in ne sprejme nadomestnega turističnega paketa, mu organizator potovanja brez nepotrebnega odlašanja, vendar najpozneje v 14 dneh po odstopu od pogodbe, vrne vsa plačila. Pri tem se smiselno uporabljajo 195. do 198. člen tega zakona.

(5) Organizator potovanja brez nepotrebnega odlašanja na jasen, razumljiv in viden način na trajnem nosilcu podatkov obvesti potrošnika o:

- predlaganih spremembah iz drugega odstavka tega člena in, kadar je ustrezno, o njihovem vplivu na ceno turističnega paketa;
- razumnem roku, v katerem lahko potrošnik obvesti organizatorja potovanja o odločitvi na podlagi drugega odstavka tega člena, in o posledicah, če na predlagano spremembo ne odgovori v tem roku, in
- ponujenem nadomestnem turističnem paketu in njegovi ceni, kadar je to primerno.

(6) Če potrošnik v primerih iz drugega in tretjega odstavka tega člena privoli v predlagano spremembo ali sprejme nadomestni turistični paket, je upravičen do ustreznega znižanja cene, če je posledica sprememb slabša kakovost ali nižji stroški turističnega paketa.

181. člen

(pravica organizatorja potovanja, da odstopi od pogodbe o paketnem potovanju)

Organizator potovanja lahko odstopi od pogodbe o paketnem potovanju in potrošniku vrne vsa plačila, ne da bi moral potrošniku povrniti škodo, le če:

1. organizator potovanja zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ne more izpolniti pogodbe o paketnem potovanju ter o odstopu od pogodbe obvesti potrošnika pred začetkom turističnega paketa brez nepotrebnega odlašanja ali če
2. se ni zbralo najmanjše število oseb, navedenih v pogodbi o paketnem potovanju, in organizator potovanja obvesti potrošnika o odstopu od pogodbe v pogodbeno dogovorjenem roku, vendar najpozneje:
 - 20 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, daljših od šest dni;
 - sedem dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, ki trajajo od dva do šest dni;
 - 48 ur pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, krajših od dveh dni.

182. člen

(odgovornost prodajalca potovanja, če ima organizator potovanja sedež v tujini)

Če organizator potovanja nima sedeža znotraj Evropskega gospodarskega prostora, prodajalec potovanja, ki ima sedež v Republiki Sloveniji, odgovarja za skladnost izvedbe turističnega paketa s pogodbo o paketnem potovanju v skladu z določbami tega zakona, razen če dokaže, da organizator potovanja ravna v skladu s temi določbami.

183. člen **(odgovornost za napake pri rezervaciji)**

(1) Podjetje je odgovorno za napake, ki so nastale zaradi tehničnih okvar v sistemu rezervacije in jih je podjetju mogoče pripisati.

(2) Če podjetje soglaša, da opravi rezervacijo turističnega paketa ali rezervacijo potovalnih storitev, ki so del povezanega potovalnega aranžmaja, podjetje odgovarja za napake, storjene v procesu rezervacije, razen če je za te napake odgovoren potrošnik ali so posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.

(3) V primerih iz prvega odstavka tega člena in prejšnjega odstavka potrošnik lahko zahteva povrnitev škode.

184. člen **(regresni zahtevek)**

Organizator potovanja, in v primerih iz 182. člena tega zakona tudi prodajalec potovanja, ima pravico zahtevati povrnitev škode od tretje osebe, ki je prispevala k neskladnosti izvedbe turističnega paketa s pogodbo o paketnem potovanju, v tolikšni meri, kolikor je povrnil škodo potrošniku, znižal ceno ali izpolnil druge obveznosti po tem zakonu.

185. člen **(prenos pogodbe)**

(1) Potrošnik lahko prenese pogodbo o paketnem potovanju na tretjo osebo, ki izpolnjuje pogoje, ki se uporabljajo za to pogodbo, potem, ko je v razumnem roku pred začetkom turističnega paketa na trajnem nosilcu podatkov o tem obvestil organizatorja potovanja.

(2) Če potrošnik v primerih iz prejšnjega odstavka organizatorja potovanja obvesti o prenosu pogodbe o paketnem potovanju vsaj sedem dni pred začetkom turističnega paketa, se v vsakem primeru šteje, da je bilo obvestilo podano v razumnem roku.

(3) Prenositelj in prevzemnik pogodbe o paketnem potovanju sta solidarno odgovorna za plačilo preostalih pogodbenih obveznosti in vseh dodatnih pristojbin, taks ali drugih stroškov, nastalih pri prenosu.

(4) Organizator potovanja obvesti prenositelja o dejanskih stroških prenosa pogodbe o paketnem potovanju. Ti stroški so razumni in ne presegajo dejanskih stroškov, ki jih ima organizator potovanja s prenosom pogodbe.

(5) Organizator potovanja zagotovi prenositelju dokazila o dodatnih pristojbinah, taksah ali drugih stroških, ki nastanejo zaradi prenosa pogodbe o paketnem potovanju.

186. člen **(pravica potrošnika, da odstopi od pogodbe)**

(1) Potrošnik lahko kadar koli pred začetkom turističnega paketa odstopi od pogodbe o paketnem potovanju.

(2) V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o paketnem potovanju lahko organizator potovanja zahteva od potrošnika plačilo ustrezne in upravičene odstopnine.

(3) S pogodbo o paketnem potovanju se lahko določi razumne standardne odstopnine, pri čemer se upošteva preostali čas do začetka turističnega paketa ter pričakovane prihranke stroškov in prihodke iz nadomestne uporabe potovalnih storitev.

(4) Če standardne odstopnine niso določene s pogodbo o paketnem potovanju, se odstopnina izračuna tako, da se od skupne cene turističnega paketa odštejejo prihranki stroškov in prihodki iz nadomestne uporabe potovalnih storitev.

(5) Na zahtevo potrošnika organizator potovanja predloži obrazložitev višine odstopnine.

(6) Kadar se pred začetkom potovanja v kraju potovanja ali v neposredni bližini pojavijo neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ali neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na prevoz potrošnika v kraj potovanja, potrošnik lahko od pogodbe o paketnem potovanju odstopi in je upravičen do povračila vseh plačil brez plačila kakršne koli odstopnine. V tem primeru potrošnik nima pravice zahtevati povrnitve škode.

187. člen

(odstop od pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov)

Ne glede na 6. točko prvega odstavka 129. člena tega zakona ima potrošnik v primeru pogodbe o paketnem potovanju, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, pravico, da v 14 dneh odstopi od pogodbe brez navedbe razloga. Informacija o pravici do odstopa je sestavni del pogodbe o paketnem potovanju. Glede uresničevanja pravice do odstopa od pogodbe na podlagi tega odstavka in vračila prejetih plačil se smiselno uporabljajo določbe IV. poglavja tega dela zakona, ki ureja pogodbe, sklenjene na daljavo, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov.

188. člen

(posledice odstopa od pogodbe)

V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o paketnem potovanju v skladu s 186. členom tega zakona ali odstopa organizatorja potovanja od pogodbe o paketnem potovanju v skladu s 181. členom tega zakona organizator potovanja brez nepotrebne odlašanja, vendar najpozneje v 14 dneh po odstopu od pogodbe, vrne potrošniku vsa opravljena plačila, razen odstopnine, določene v skladu s tretjim in četrtim odstavkom 186. člena tega zakona.

3. oddelek

NESKLADNOSTI PRI IZVEDBI TURISTIČNEGA PAKETA

189. člen

(odgovornost organizatorja potovanja)

Organizator potovanja odgovarja za izpolnitev pogodbe o paketnem potovanju ne glede na to, ali vključene potovalne storitve izvaja sam ali jih izvaja drugo podjetje.

190. člen **(obvestilo o neskladnosti)**

Potrošnik brez nepotrebnega odlašanja, pri čemer se upoštevajo vse okoliščine primera, obvesti organizatorja potovanja o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev, vključenih v pogodbo o paketnem potovanju.

191. člen **(odprava neskladnosti)**

(1) Če posamezna potovalna storitev ni izvedena v skladu s pogodbo o paketnem potovanju, organizator potovanja odpravi neskladnosti, razen če:

- to ni mogoče ali
- to povzroča nesorazmerne stroške, pri čemer se upošteva obseg neskladnosti in vrednost potovalnih storitev, pri katerih se pojavijo neskladnosti s pogodbo.

(2) Če organizator potovanja v razumnem roku, ki ga določi potrošnik, ne odpravi neskladnosti, lahko potrošnik, razen v primerih iz prejšnjega odstavka, sam odpravi neskladnosti in zahteva povračilo nastalih stroškov. Potrošniku ni treba določiti razumnega roka za odpravo neskladnosti, če je neskladnost takšne narave, da jo je treba odpraviti takoj ali če organizator potovanja neskladnosti noče odpraviti.

(3) Če organizator potovanja zaradi razlogov iz prvega odstavka tega člena ne odpravi neskladnosti, lahko potrošnik v skladu s 195. do 198. členom tega zakona zahteva znižanje cene in povrnitev škode.

192. člen **(nadomestni aranžma)**

(1) Kadar organizator potovanja po začetku turističnega paketa ugotovi, da ne more zagotoviti znatnega dela potovalnih storitev, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, vključno s povratkom, potrošniku brez plačila dodatnih stroškov za nadaljnjo izvedbo turističnega paketa ponudi ustrezne nadomestne potovalne storitve, ki so po možnosti enake ali višje kakovosti od dogovorjenih.

(2) Kadar je posledica predlaganih nadomestnih potovalnih storitev iz prejšnjega odstavka turistični paket nižje kakovosti, kot je naveden v pogodbi o paketnem potovanju, organizator potovanja ustrezno zniža ceno turističnega paketa.

(3) Potrošnik lahko predlagane nadomestne potovalne storitve zavrne le, če niso primerljive z navedenimi v pogodbi o paketnem potovanju ali če je znižanje cene neustrezno.

193. člen **(pravica potrošnika do odstopa od pogodbe v primeru neskladnosti)**

(1) Če organizator potovanja neskladnosti, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ne odpravi v razumnem roku, ki ga določi potrošnik, lahko potrošnik odstopi od pogodbe o paketnem potovanju brez plačila odstopnine in v skladu s 195. do 198. členom tega zakona zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode, kadar je to ustrezno.

(2) Če organizator potovanja ne more zagotoviti ustreznih nadomestnih potovalnih storitev ali če potrošnik predlagane nadomestne storitve zavrne v skladu s tretjim odstavkom prejšnjega člena, lahko potrošnik, kadar je to ustrezno, v skladu s 195. do 198. členom tega zakona zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode, tudi če od pogodbe o paketnem potovanju ne odstopi.

(3) Če je v turistični paket vključen tudi prevoz, organizator potovanja v primerih iz prvega in drugega odstavka tega člena brez nepotrebnega odlašanja in brez dodatnih stroškov za potrošnika zagotovi tudi povratek z enakovrednim prevoznim sredstvom.

194. člen **(omejitev stroškov, če ni mogoč povratek)**

(1) Če zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ni mogoče zagotoviti povratka potrošnika, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, stroške potrebne nastanitve, ki je po možnosti enakovredne kategorije, kot je dogovorjena v pogodbi o paketnem potovanju, krije organizator potovanja za največ tri nočitve. Če posebni predpisi Evropske unije, ki urejajo pravice potnikov, določajo daljše obdobje, ki velja za povratek potrošnika s temi prevoznimi sredstvi, se v primerih uporabe teh prevoznih sredstev uporabljajo daljša obdobja.

(2) Organizator potovanja se ne sme sklicevati na neizogibne in izredne okoliščine pri omejevanju odgovornosti v skladu s prejšnjim odstavkom, če se zadevni prevoznik ne sme sklicevati na take okoliščine v skladu z zakonodajo Evropske unije.

(3) Omejitev stroškov iz prvega odstavka tega člena se ne uporablja za osebe z omejeno mobilnostjo, kot je določeno v točki (a) 2. člena Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (UL L št. 204 z dne 26. 7. 2006, str. 1), vključno z osebami, ki jih spremljajo, za nosečnice in mladoletnike brez spremstva, ter za osebe, ki potrebujejo posebno zdravstveno pomoč, če je bil organizator potovanja vsaj 48 ur pred začetkom turističnega paketa obveščen o njihovih posebnih potrebah.

195. člen **(pravice potrošnika v primeru neskladnosti)**

(1) Potrošnik lahko za vsako obdobje, v katerem je obstajala neskladnost izvedenih potovalnih storitev s pogodbo o paketnem potovanju zahteva sorazmerno znižanje cene, razen če organizator potovanja dokaže, da je za neskladnost odgovoren potrošnik.

(2) Potrošnik ima pravico, da mu organizator potovanja brez nepotrebnega odlašanja povrne vsakršno škodo, ki mu je nastala zaradi kakršne koli neskladnosti s pogodbo, razen če organizator potovanja dokaže, da je:

- za neskladnost odgovoren potrošnik;
- za neskladnost odgovorna tretja oseba, ki ni povezana z zagotavljanjem potovalnih storitev, vključenih v pogodbo o paketnem potovanju, in je bila neskladnost nepredvidljiva ali neizogibna ali
- neskladnost posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.

196. člen **(omejitev škode)**

(1) Organizator potovanja lahko s pogodbo o paketnem potovanju omeji višino denarne odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo, ki ne sme biti

manjša od trikratnega zneska celotne cene turističnega paketa, razen za povrnitev škode za telesne poškodbe in za škodo, povzročeno namenoma ali iz malomarnosti.

(2) Če mednarodne konvencije, ki zavezujejo Republiko Slovenijo, omejujejo obseg povračila škode ali pogoje, pod katerimi ponudnik posameznih potovalnih storitev, ki so del turističnega paketa, odgovarja za povrnitev škode, se za organizatorja potovanja uporabljajo te omejitve.

197. člen (zastaranje)

Potrošnik lahko zahteva znižanje cene ali povrnitev škode zaradi neskladnosti s pogodbo o paketnem potovanju v dveh letih od nastanka neskladnosti.

198. člen (razmerje s predpisi Evropske unije o pravicah potnikov)

(1) Znižanje cene ali povrnitev škode zaradi neskladnosti s pogodbo o paketnem potovanju po tem zakonu ne vpliva na pravice potnikov iz Uredbe (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL L št. 46 z dne 17. 2. 2004, str. 1), zadnjič popravljene s Popravkom (UL L št. 119 z dne 7. 5. 2019, str. 202), Uredbe (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (UL L št. 315 z dne 3. 12. 2007, str. 14), zadnjič popravljene s Popravkom (UL L št. 175 z dne 4. 7. 2015, str. 126), Uredbe (ES) št. 392/2009 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o odgovornosti prevoznikov potnikov po morju v primeru nesreč (UL L št. 131 z dne 28. 5. 2009, str. 24), zadnjič spremenjene z Uredbo (EU) 2019/1243 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o prilagoditvi več zakonodajnih aktov, v katerih je določena uporaba regulativnega postopka s pregledom, členoma 290 in 291 Pogodbe o delovanju Evropske unije (UL L št. 198 z dne 25. 7. 2019, str. 241), Uredbe (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L št. 334 z dne 17. 12. 2010, str. 1) in Uredbe (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L št. 55 z dne 28. 2. 2011, str. 1) ter mednarodnih konvencij. Potrošniki so upravičeni do vložitve zahtevka v skladu s tem zakonom in navedenimi uredbami ter mednarodnimi konvencijami.

(2) Povrnitev škode ali znižanja cen, ki jih potrošnik prejme na podlagi tega zakona in uredb ter mednarodnih konvencij iz prejšnjega odstavka, se med seboj odštevajo, da se preprečijo prekomerna izplačila.

199. člen (komunikacija z organizatorjem potovanja)

(1) Potrošnik lahko naslovi vsa sporočila, zahteve ali pritožbe v zvezi z izvedbo turističnega paketa neposredno na prodajalca potovanja, prek katerega je paket kupil. Prodajalec potovanja vsa prejeta sporočila, zahteve ali pritožbe brez nepotrebnega odlašanja posreduje organizatorju potovanja.

(2) Šteje se, da je organizator potovanja prejel sporočila, zahteve ali pritožbe, ko jih je prejel prodajalec potovanja.

4. oddelek POMOČ POTROŠNIKU

200. člen (obveznost zagotavljanja pomoči)

(1) Organizator potovanja brez nepotrebnega odlašanja ponudi ustrezno pomoč potrošniku, ki se med potovanjem znajde v težavah, vključno s primeri iz prvega odstavka 194. člena tega zakona. Pomoč zajema zlasti:

- zagotavljanje ustreznih informacij o zdravstvenih storitvah, lokalnih organih oblasti in konzularni pomoči;
- pomoč pri zagotavljanju sredstev za komuniciranje na daljavo in
- pomoč pri iskanju nadomestnih potovalnih aranžmajev.

(2) Če težave nastanejo zaradi namernega ali malomarnega ravnanja potrošnika, lahko organizator potovanja za pomoč, ki jo nudi v takem primeru, zaračuna razumno nadomestilo, ki pa ne sme presegati njegovih dejanskih stroškov.

5. oddelek POVEZAN POTOVALNI ARANŽMA

201. člen (zagotavljanje informacij)

(1) Podjetje, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, potrošniku pred sklenitvijo pogodbe, s katero se oblikuje povezani potovalni aranžma, oziroma preden potrošnika zavezuje ponudba na jasn, viden in razumljiv način zagotovi naslednje informacije:

- da potrošnik ne more uveljavljati pravic, ki mu na podlagi tega poglavja pripadajo v primeru sklenitve pogodbe o paketnem potovanju;
- da je vsak ponudnik posamezne potovalne storitve sam odgovoren za izvedbo te storitve na podlagi sklenjene pogodbe in
- da potrošniku pripada varstvo v primeru likvidnostnih težav v skladu s tem zakonom.

(2) Obveznost iz prejšnjega odstavka se uporablja tudi za podjetja, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje in nimajo sedeža v Republiki Sloveniji, če na kakršen koli način usmerjajo to dejavnost na območje Republike Slovenije.

(3) Obrazce za informacije iz prvega odstavka tega člena predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

(4) Če obrazci iz prejšnjega odstavka ne pokrivajo določene vrste povezanega potovalnega aranžmaja, zagotovi podjetje, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, informacije, povezane s tem povezanim potovalnim aranžmajem.

202. člen (posledice nezagotovitve informacij)

Če podjetje, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, ne zagotovi potrošniku informacij iz prejšnjega člena in zahtev glede jamstva v primeru likvidnostnih težav, ki jih določata 204. in 205. člen tega zakona, se za posamezne potovalne storitve, ki so del povezanega potovalnega aranžmaja, uporabljajo 185. in 189. do 200. člen tega zakona.

203. člen (obveščanje med podjetji)

Če povezan potovalni aranžma nastane s sklenitvijo pogodbe o posamezni potovalni storitvi s podjetjem, ki ne omogoča povezanih potovalnih aranžmajev, to podjetje o sklenitvi pogodbe obvesti podjetje, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje.

6. oddelek JAMSTVO ZA PRIMER LIKVIDNOSTNIH TEŽAV ORGANIZATORJA POTOVANJA IN PONUDNIKA POVEZANIH POTOVALNIH ARANŽMAJEV

204. člen (odgovornost organizatorja potovanja)

(1) Organizator potovanja zagotovi jamstvo za povračilo vseh plačil, ki so izvedena s strani potrošnika ali v njegovem imenu, če posamezne storitve niso izvedene zaradi likvidnostnih težav organizatorja potovanja.

(2) Šteje se, da ima organizator potovanja likvidnostne težave, kadar postane nesposoben pravočasno izpolnjevati zapadle obveznosti in zaradi tega ne pride do izvedbe potovalnih storitev. Šteje se, da organizator potovanja ni sposoben izpolnjevati zapadlih obveznosti, če na zahtevo subjekta, ki zagotavlja jamstvo v primeru likvidnostnih težav, ne predloži dokazil o plačilu potovalnih storitev v 72 urah, če je potrošnik na subjekt, ki zagotavlja jamstvo v primeru likvidnostnih težav, naslovil pisno zahtevo za plačilo iz naslova jamstva v primeru likvidnostnih težav po tem, ko je potrošnik organizatorja potovanja predhodno pozval na izpolnitev obveznosti in organizator potovanja v 48 urah od zahtevka potrošnika svoje obveznosti ni izpolnil.

(3) Če pogodba o paketnem potovanju vključuje tudi prevoz, je organizator potovanja v primeru svojih likvidnostnih težav odgovoren tudi za povratek potrošnikov.

(4) V primeru likvidnostnih težav lahko subjekt, ki zagotavlja jamstvo v primeru likvidnostnih težav organizatorja potovanja, ponudi tudi nadaljevanje turističnega paketa.

(5) Če ima organizator potovanja sedež v drugi državi članici Evropske unije in prodaja, ponuja v prodajo turistične pakete ali kako drugače usmerja takšno dejavnost na trg Republike Slovenije, zagotovi jamstvo v primeru likvidnostnih težav v skladu s tem zakonom.

(6) Če ima organizator potovanja sedež zunaj Evropskega gospodarskega prostora, jamstvo v primeru likvidnostnih težav zagotovi prodajalec potovanja, ki ima sedež v Republiki Sloveniji, razen če dokaže, da takšno jamstvo zagotavlja organizator potovanj.

205. člen (obseg in učinkovitost jamstva)

(1) Organizator potovanja zagotovi, da je jamstvo iz prejšnjega člena učinkovito in krije razumno predvidljive stroške, vključno s stroški povratka potrošnika, kadar turistični paket vsebuje tudi prevoz.

(2) Jamstvo zadošča za kritje vseh plačil za namene turističnega paketa s strani potrošnikov v obdobju leta, za katerega je največje povpraševanje. Pri izračunu zahtevane višine jamstva se upoštevajo vrsta in cena turističnih paketov, vrsta prevoza in dolžina obdobja med predplačili in končnimi plačili ter zaključkom turističnega paketa.

(3) Potrošniki uživajo pravice iz naslova jamstva v primeru likvidnostnih težav organizatorja potovanja ne glede na svoj kraj bivanja, kraj odhoda ali kraj prodaje turističnega paketa in ne glede na to, v kateri državi članici Evropske unije je subjekt, ki zagotavlja jamstvo v primeru likvidnostnih težav.

(4) Če likvidnostne težave organizatorja potovanja vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ki se je že začel izvajati, jamstvo obsega tudi brezplačno zagotovitev povratka potrošnikov in financiranje nastanitve pred povratkom, če je to potrebno.

(5) Jamstvo zagotavlja povračilo plačil za neizvedene potovalne storitve brez nepotrebnega odlašanja po vložitvi zahteve potrošnika, če je zahteva potrošnika upravičena.

(6) Organizatorji potovanja zagotovijo jamstvo v obliki jamstvene sheme, zavarovanja pri zavarovalnici, zavarovanja z namenskim depozitom ali z bančno garancijo.

(7) Način izračuna letnega prometa, povezanega z izvedbo turističnih paketov, pogoje delovanja jamstvene sheme in najnižjo višino zahtevanega jamstva, ki se šteje za učinkovito, za posamezno obliko zavarovanja iz prejšnjega odstavka določi Vlada Republike Slovenije z uredbo.

206. člen

(vzajemno priznavanje)

Če ima organizator potovanja sedež v drugi državi članici Evropske unije, se šteje, da izpolnjuje zahteve tega zakona glede jamstva v primeru likvidnostnih težav, če zagotavlja jamstvo, ki je v skladu s predpisi države članice Evropske unije, v kateri ima sedež, in ti predpisi izpolnjujejo zahteve iz 17. člena Direktive 2015/2302/EU.

207. člen

(nacionalna kontaktna točka)

(1) Nacionalna kontaktna točka zagotavlja kontaktnim točkam drugih držav članic Evropske unije vse potrebne informacije o nacionalnih zahtevah za jamstvo v primeru likvidnostnih težav in o identiteti subjektov, ki zagotavljajo jamstvo v primeru likvidnostnih težav za posamezne organizatorje s sedežem na območju Republike Slovenije.

(2) Nacionalna kontaktna točka omogoči kontaktnim točkam drugih držav članic Evropske unije dostop do seznamov organizatorjev potovanj, ki izpolnjujejo obveznosti v zvezi z jamstvom v primeru likvidnostnih težav. Seznime javno objavi na svoji spletni strani.

(3) Nacionalna kontaktna točka preverja izpolnjevanje pogojev organizatorjev potovanj, ki imajo sedež v drugih državah članicah in ki poslujejo ali usmerjajo dejavnost tudi na trg Republike Slovenije.

(4) Naloge nacionalne kontaktne točke opravlja ministrstvo, pristojno za turizem.

208. člen

(upravno sodelovanje)

(1) Nacionalna kontaktna točka lahko v primeru dvoma od druge države članice, v kateri ima organizator potovanja sedež, zahteva pojasnila glede njegovega varstva v primeru likvidnostnih težav.

(2) Če nacionalna kontaktna točka prejme zahtevo za pojasnila iz prejšnjega odstavka od pristojnega organa druge države članice Evropske unije, na prejeto zahtevo odgovori brez nepotrebnega odlašanja ob upoštevanju nujnosti in zahtevnosti zadeve oziroma najpozneje v 15 delovnih dneh od prejema zahteve.

209. člen

(jamstvo pri povezanih potovalnih aranžmajih)

(1) Podjetja, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje, zagotovijo jamstvo za povračilo vseh plačil potrošnikov, če potovalna storitev, ki je del povezanega potovalnega aranžmaja, ni izvedena zaradi njihovih likvidnostnih težav. Če je podjetje, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, odgovorno tudi za prevoz potrošnikov, jamstvo krije tudi povratek potrošnikov.

(2) Glede zagotavljanja jamstva v primeru likvidnostnih težav podjetij, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje, se smiselno uporabljajo peti odstavek 204. člena in 205. do 208. člen tega zakona o odgovornosti organizatorja potovanja, obsegu in učinkovitosti jamstva, vzajemnem priznavanju, nacionalni kontaktni točki ter upravnem sodelovanju.

VIII. poglavje

**POGODBA O ČASOVNEM ZAKUPU, POGODBA O DOLGOROČNEM POČITNIŠKEM
PROIZVODU, POGODBA O NADALJNI PRODAJI, POGODBA O ZAMENJAVI, POMOŽNA
POGODBA**

1. oddelek

SPLOŠNE DOLOČBE

210. člen

(opredelitev)

(1) Pogodba o časovnem zakupu nepremičnin in premičnin, ki potrošniku omogočajo namestitev čez noč (v nadaljnjem besedilu: pogodba o časovnem zakupu) po tem zakonu je vsaka pogodba, sklenjena za več kot eno leto, s katero potrošnik proti plačilu nadomestila od podjetja pridobi v uporabo nepremičnine in premičnine, ki potrošniku omogočajo namestitev čez noč za več kot eno obdobje uporabe. Za izračun trajanja pogodbe o časovnem zakupu se upošteva vsaka določba iz pogodbe, ki dovoljuje obnovitev ali drugo podaljšanje pogodbe.

(2) Pogodba o dolgoročnem počitniškem proizvodu po tem zakonu je vsaka pogodba, sklenjena za več kot eno leto, s katero potrošnik proti plačilu nadomestila od podjetja pridobi predvsem pravico do popustov ali drugih ugodnosti glede nastanitve, ločeno ali skupaj s potovanjem ali drugimi storitvami. Za izračun trajanja pogodbe o dolgoročnem počitniškem proizvodu se upošteva vsaka določba iz pogodbe, ki dovoljuje obnovitev ali drugo podaljšanje pogodbe.

(3) Pogodba o nadaljnji prodaji po tem zakonu je vsaka pogodba, s katero podjetje potrošniku proti plačilu nadomestila pomaga pri prodaji ali nakupu časovnega zakupa ali dolgoročnega počitniškega proizvoda.

(4) Pogodba o zamenjavi po tem zakonu je vsaka pogodba, s katero se potrošnik proti plačilu nadomestila vključi v sistem zamenjave, ki mu omogoča namestitvev čez noč ali druge storitve, v zameno pa potrošnik drugim osebam začasno dovoli, da uživajo pravice, ki izvirajo iz njegove pogodbe o časovnem zakupu.

(5) Pomožna pogodba po tem poglavju je vsaka pogodba, s katero potrošnik pridobi pravico do storitev, ki so povezane s pogodbo o časovnem zakupu ali pogodbo o dolgoročnem počitniškem proizvodu in ki jih ponuja podjetje ali tretja stranka na podlagi dogovora med tretjo stranko in podjetjem.

2. oddelek

OGLAŠEVANJE IN INFORMIRANJE

211. člen

(oglaševanje)

(1) Podjetje pri vsakem oglaševanju sklepanja pogodbe potrošnika seznani, da lahko dobi predhodne informacije in kje jih je mogoče dobiti.

(2) Če podjetje ponuja potrošniku sklenitev pogodbe osebno na predstavitvenih dogodkih, v vabilu na dogodek jasno navede, da je dogodek tržne narave, potrošnikom pa so predhodne informacije iz šestega odstavka 214. člena tega zakona ves čas dostopne.

(3) Časovni zakup in dolgoročni počitniški proizvod se ne tržita ali prodajata kot naložba.

212. člen

(predhodne informacije)

(1) Preden postane pogodba ali ponudba za potrošnika zavezujoča, podjetje potrošniku na jasn in razumljiv način brezplačno pisno na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, ki je enostavno dostopen potrošniku, zagotovi vse informacije, ki so določene v obrazcu iz šestega odstavka 214. člena tega zakona (predhodne informacije).

(2) Za državljane Republike Slovenije ali osebe s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji je obrazec iz šestega odstavka 214. člena tega zakona v slovenskem jeziku. Če ima potrošnik stalno prebivališče v eni od držav članic Evropske unije ali je državljan te države, lahko zahteva predhodne informacije tudi v uradnem jeziku te države.

(3) Predhodne informacije so sestavni del pogodbe. Če pogodbeni stranki ne skleneta drugačnega dogovora, se pred sklenitvijo pogodbe lahko spremeni vsebina obrazca iz šestega odstavka 214. člena tega zakona le, če to narekujejo okoliščine, na katere podjetje ni imelo vpliva. Podjetje morebitne spremembe v pogodbi izrecno navede in jih potrošniku pred sklenitvijo pogodbe sporoči pisno na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, ki je enostavno dostopen potrošniku.

(4) Pred sklenitvijo pogodbe podjetje potrošnika izrecno opozori na pravico do odstopa od pogodbe, odstopni rok in prepoved predplačil med odstopnim rokom. Odstopni obrazec iz šestega odstavka 214. člena tega zakona je sestavni del vsake pogodbe in ga

potrošniku zagotovi podjetje. Pogodbene določbe, ki vsebujejo informacije iz tega odstavka, potrošnik podpiše ločeno od preostalih pogodbenih določb.

213. člen (seznanitev s kodeksom)

Če je sprejet kodeks ravnanja v odnosu do potrošnikov, podjetje, ki je pristopilo k podpisu tega kodeksa, potrošnika seznani z njegovo vsebino.

3. oddelek OBLIKA IN VSEBINA POGODBE

214. člen (oblika pogodbe)

(1) Pogodba je sestavljena pisno na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, ki je enostavno dostopen potrošniku. Pogodba je sestavljena v najmanj dveh izvodih, od katerih prejme vsaka pogodbeni stranka vsaj en izvod.

(2) Če ima potrošnik stalno prebivališče v eni od držav članic Evropske unije ali je državljan te države, lahko zahteva, da je pogodba sestavljena v uradnem jeziku te države.

(3) Pogodba, ki se izroča državljanu Republike Slovenije ali osebi s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji, je sestavljena v slovenskem jeziku.

(4) Pri pogodbah o časovnem zakupu podjetje poleg izvirnika potrošniku izroči tudi overjen prevod pogodbe o časovnem zakupu v jeziku države, kjer je nepremičnina, če je ta jezik drugačen od jezika, v katerem je sestavljena pogodba o časovnem zakupu.

(5) Pogodba poleg informacij, ki so vsebovane v obrazcu iz šestega odstavka tega člena vsebuje tudi ime, priimek, stalno prebivališče in podpis potrošnika, firmo, naslov sedeža in podpis zakonitega zastopnika podjetja ter datum in kraj podpisa pogodbe.

(6) Obliko in vsebino obrazcev z informacijami za pogodbe ter odstopni obrazec predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

215. člen (prepoved predplačil)

Pogodbena določba, s katero podjetje od potrošnika v času odstopnega roka, določenega za pogodbe o časovnem zakupu, pogodbe o dolgoročnem počitniškem proizvodu in pogodbe o zamenjavi, oziroma v primeru pogodbe o nadaljnji prodaji, preden je bila dejanska prodaja izvedena ali drugače prekinjena, zahteva predplačila, zagotavljanje jamstev, blokado zneskov na računih, izrecno priznanje dolga ali kakršna koli druga plačila nadomestila potrošnika podjetju ali kateri koli drugi tretji stranki, je nična.

216. člen (načrt obročnega odplačevanja)

(1) V primeru pogodb o dolgoročnem počitniškem proizvodu potrošnik izvede plačilo v skladu z načrtom obročnega odplačevanja, ki ga pripravi podjetje. Podjetje ne sme zahtevati od potrošnika plačila, ki ni v skladu z načrtom obročnega odplačevanja.

(2) Plačila, vključno z vsemi članarinami, se razdelijo na enake letne obroke. Podjetje potrošniku vsaj 14 dni pred datumom izvedbe vsakokratnega plačila posreduje pisni zahtevek za plačilo, ki je na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, ki je dostopen potrošniku na enostaven način.

(3) Potrošnik lahko od plačila drugega obroka dalje prekine pogodbo o dolgoročnem počitniškem proizvodu brez kakršne koli kazni. Potrošnik prekine pogodbo s pisnim sporočilom podjetju v 14 dneh od prejema zahtevka za plačilo posameznega obroka. Šteje se, da je sporočilo pravočasno, če je poštna pošiljka oddana v roku. Ta pravila ne posegajo v pravice, ki jih ima potrošnik po veljavni zakonodaji.

4. oddelek ODSTOP OD POGODBE

217. člen (pravica do odstopa)

(1) Potrošnik ima pravico, da v 14 dneh od sklenitve pogodbe ali predpogodbe podjetje pisno na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov obvesti, da odstopa od pogodbe ali predpogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Šteje se, da je potrošnik obvestilo poslal pravočasno, če ga pošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe.

(2) Potrošnik, ki uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe, lahko uporabi odstopni obrazec, ki je sestavni del vsake pogodbe in ga potrošniku v skladu s četrtem odstavkom 212. člena tega zakona zagotovi podjetje.

218. člen (tek rokov)

(1) Odstopni rok za uveljavljanje pravice iz prvega odstavka prejšnjega člena začne teči od dneva sklenitve pogodbe ali predpogodbe. Če potrošnik prejme pogodbo ali predpogodbo po dnevu njene sklenitve, začne teči rok z dnem, ko potrošnik prejme pogodbo ali predpogodbo.

(2) Če podjetje ni izpolnilo odstopnega obrazca pisno na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, ki je enostavno dostopen potrošniku, in ga ni izročilo potrošniku skladno s četrtem odstavkom 212. člena tega zakona, začne teči rok iz prvega odstavka prejšnjega člena z dnem, ko potrošnik prejme ta obrazec, vendar najpozneje eno leto po sklenitvi oziroma prejemu pogodbe ali predpogodbe.

(3) Če se potrošniku pisno na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov, ki je na voljo in dostopen potrošniku na predpisanih obrazcih, ne zagotovijo predhodne informacije za pogodbo, začne rok iz prvega odstavka prejšnjega člena teči z dnem, ko potrošnik prejme te informacije, vendar najpozneje tri mesece po sklenitvi oziroma prejemu pogodbe ali predpogodbe.

(4) Če podjetje potrošniku hkrati s pogodbo o časovnem zakupu ponudi pogodbo o zamenjavi, velja za obe pogodbi en odstopni rok v skladu s prvim odstavkom prejšnjega člena.

Odstopni rok za obe pogodbi se izračuna v skladu s prvim odstavkom tega člena, kot se uporablja za pogodbo o časovnem zakupu.

219. člen (prenehanje obveznosti)

(1) Če potrošnik uveljavi pravico do odstopa, obveznost strank glede izpolnitve pogodbe preneha.

(2) Če potrošnik odstopi od pogodbe, mu ni treba povrniti nobenih stroškov in drugih opravljenih storitev v času do odstopa od pogodbe.

220. člen (prenehanje veljavnosti pomožnih pogodb)

(1) Če potrošnik uveljavi svojo pravico do odstopa od pogodbe o časovnem zakupu ali pogodbe o dolgoročnem počitniškem proizvodu, prenehajo veljati vse pogodbe o zamenjavi ali druge pomožne pogodbe brez kakršnih koli stroškov za potrošnika.

(2) Če se cena iz pogodbe o časovnem zakupu, pogodbe o dolgoročnem počitniškem proizvodu, pogodbe o nadaljnji prodaji ali pogodbe o zamenjavi, ki jo plača potrošnik, v celoti ali delno financira s kreditom, ki ga odobri podjetje, z uveljavitvijo pravice odstopa od pogodbe o časovnem zakupu, pogodbe o dolgoročnem počitniškem proizvodu, pogodbe o nadaljnji prodaji ali pogodbe o zamenjavi preneha veljati tudi kreditna pogodba brez kakršnih koli stroškov za potrošnika.

(3) Prejšnji odstavek se uporablja tudi v primerih, ko je dajalec kredita tretja oseba, pa je podjetje posredovalo pri sklenitvi kreditne pogodbe oziroma je potrošnika napotilo na dajalca kredita.

5. oddelek POGODBE Z MEDNARODNIM ELEMENTOM

221. člen (uporaba prava)

(1) Če se za pogodbo ali kreditno pogodbo iz prejšnjega člena uporablja pravo druge države članice, se potrošnik ne more odpovedati pravicam, ki jih določa to poglavje.

(2) Če se za pogodbo uporablja pravo države nečlanice Evropske unije, se določbe tega zakona uporabljajo, če:

- je nepremičnina na ozemlju države članice Evropske unije ali
- podjetje v primeru pogodbe, ki ni neposredno vezana na nepremičnino, opravlja svojo dejavnost na ozemlju države članice oziroma na kakršen koli način usmerja to dejavnost v državo članico, pogodba pa sodi v okvir te dejavnosti.

Četrty del INSTITUCIONALNI OKVIR VARSTVA POTROŠNIKOV

I. poglavje
NOSILCI VARSTVA POTROŠNIKOV

1. oddelek
DRŽAVNI ORGANI

222. člen
(ministrstvo)

Dejavnosti s področja varstva potrošnikov opravlja v skladu z zakonom ministrstvo, pristojno za varstvo potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: ministrstvo).

223. člen
(varuh človekovih pravic)

Na področju varstva pravic potrošnikov opravlja svoje naloge v razmerju do državnih organov, organov lokalne samouprave in nosilcev javnih pooblastil tudi varuh človekovih pravic.

224. člen
(izvajalci izobraževanja potrošnikov)

Potrošniške organizacije lahko za vzgojno-izobraževalne zavode pripravljajo informativna gradiva s področja varstva potrošnikov. Potrošniške organizacije lahko za vzgojno-izobraževalne zavode pripravljajo tudi vzgojno-izobraževalna gradiva s področja varstva potrošnikov, pri pripravi katerih se povezujejo s pristojnim javnim zavodom, ustanovljenim za opravljanje nalog, potrebnih za izvajanje dejavnosti vzgoje in izobraževanja.

2. oddelek
POTROŠNIŠKE ORGANIZACIJE

225. člen
(potrošniške organizacije)

(1) Za potrošniške organizacije se štejejo organizacije, ki so jih z namenom izvajanja dejavnosti s področja varstva in promocije pravic potrošnikov ustanovili potrošniki ter niso ustanovljene z namenom pridobivanja dobička ter so vpisane v register potrošniških organizacij pri ministrstvu.

(2) Potrošniška organizacija je lahko registrirana kot društvo, zavod ali druga organizacija, ki ne opravlja pridobitne dejavnosti.

(3) Potrošniške organizacije, registrirane pri ministrstvu, se lahko povezujejo v zvezo potrošniških organizacij z namenom podpiranja in krepitev varstva potrošnikov na državnem in mednarodnem nivoju.

226. člen
(register potrošniških organizacij)

(1) Pogoj za vpis v register potrošniških organizacij je nevtralnost in neodvisnost organizacije od interesov ponudnikov blaga, storitev ali digitalne vsebine, kar pomeni, da organizacija ne sme pridobivati sredstev od ponudnikov blaga, storitev ali digitalne vsebine.

(2) Za vpis v register potrošniških organizacij mora organizacija izpolnjevati določene organizacijske, prostorske in tehnične pogoje.

(3) Izbris iz registra potrošniških organizacij se opravi na predlog potrošniške organizacije, ki želi biti izbrisana, ali po uradni dolžnosti. Izbris potrošniške organizacije iz registra po uradni dolžnosti se opravi, če potrošniška organizacija ne izpolnjuje več pogojev iz prvega ali drugega odstavka tega člena.

(4) Minister, pristojen za varstvo potrošnikov, predpiše način vpisa v register ter organizacijske, tehnične in prostorske pogoje, ki jih mora izpolnjevati organizacija za vpis v register.

II. poglavje

NACIONALNI PROGRAM VARSTVA POTROŠNIKOV

227. člen

(nacionalni program varstva potrošnikov)

(1) Z nacionalnim programom varstva potrošnikov se določijo zlasti načela in cilji politike varstva potrošnikov, prioriteta področja ter vrsta nalog, ki se bodo izvajale na področju varstva potrošnikov na podlagi koncesij. Prav tako se določita tudi okvirni obseg sredstev za izvedbo nalog iz nacionalnega programa ter okvirni obseg sredstev za spodbujanje razvoja in delovanja potrošniških organizacij.

(2) Načela in cilje politike varstva potrošnikov ter načrt za doseg ciljev določa nacionalni program varstva potrošnikov, ki ga sprejme Državni zbor Republike Slovenije na predlog Vlade Republike Slovenije za šest let.

(3) Na podlagi nacionalnega programa se vsako drugo leto pripravi dvoletni izvedbeni program, ki ga sprejme Vlada Republike Slovenije in v katerem se določijo prednostne naloge na področju varstva potrošnikov, ki se financirajo ali sofinancirajo iz državnega proračuna.

228. člen

(dejavnosti)

(1) Dejavnosti s področja varstva potrošnikov se opravljajo kot javna služba, katere trajno in nemoteno opravljanje zagotavlja v javnem interesu Republika Slovenija.

(2) Javna služba iz prejšnjega odstavka se ne opravlja z namenom pridobivanja dobička.

(3) Dejavnosti s področja varstva potrošnikov, ki se opravljajo kot javna služba, so:

1. svetovanje potrošnikom;
2. obveščanje in izobraževanje potrošnikov;
3. izvajanje primerjalnih ocenjevanj blaga, storitev ali digitalne vsebine.

229. člen

(izvajanje dejavnosti javne službe)

(1) Javno službo lahko opravljajo organizacije, vpisane v register potrošniških organizacij pri ministrstvu, ali druge nevladne organizacije, ki so ustanovljene za varstvo pravic potrošnikov ter izvajajo posamezne strokovne in raziskovalne naloge na področju varstva potrošnikov in ki izkažejo nepridobitnost, nevtralnost in neodvisnost organizacije od interesov ponudnikov blaga, storitev ali digitalne vsebine.

(2) Za opravljanje javne službe na posameznih področjih varstva potrošnikov se lahko podeli koncesija.

(3) Predmet koncesije, pogoji in postopek podeljevanja koncesij za opravljanje javne službe na področju varstva potrošnikov, koncesijska razmerja, financiranje izvajanja koncesije ter nadzor nad izvajanjem koncesije se določijo z uredbo Vlade Republike Slovenije.

(4) Koncesija se podeli z odločbo Vlade Republike Slovenije na podlagi javnega razpisa.

(5) Razmerja med koncedentom in koncesionarjem se uredijo s pogodbo o koncesiji.

Peti del
NADZOR

I. poglavje INŠPEKCIJSKI NADZOR IN UPRAVNI UKREPI

230. člen (nadzorni organi)

Tržni inšpektorat Republike Slovenije in drugi pristojni inšpekcijski organi (v nadaljnjem besedilu: pristojni inšpekcijski organ) v skladu s svojimi pristojnostmi nadzirajo uresničevanje tega zakona in izrekajo ukrepe v skladu z zakonom.

231. člen (nadzor in postopek pred tvorcem kodeksa)

(1) Tvorec kodeksa lahko opravlja nadzor nad nepoštenimi poslovnimi praksami in na zahtevo državnega organa, organizacije potrošnikov, potrošnika ali na lastno pobudo poda mnenje o tem, ali je določena poslovna praksa nepoštena.

(2) Zahteva za uvedbo postopka pred tvorcem kodeksa se ne šteje za odpoved pravici do upravnega in sodnega varstva.

232. člen (naložitev izpolnitve zahtevka iz naslova neskladnosti blaga)

(1) Če podjetje neupravičeno zavrne potrošnikovo zahtevo, da brezplačno vzpostavi skladnost blaga ali da vrne del plačanega zneska v sorazmerju z neskladnostjo ali ves plačani znesek za blago, lahko pristojni inšpekcijski organ izda odločbo, s katero podjetju odredi, naj ugodi zahtevi.

(2) Odločbo iz prejšnjega odstavka pristojni inšpekcijski organ izda le, če med potrošnikom in podjetjem ni spora o obstoju neskladnosti ali če potrošnik predloži mnenje sodnega izvedenca ali če je neskladnost na drug način nedvomno dokazana.

(3) V primeru potrošnikovega zahtevka po vračilu dela plačanega zneska v sorazmerju z neskladnostjo lahko pristojni inšpekcijski organ odločbo iz prvega odstavka tega člena izda le, če je na podlagi ugotovljene neskladnosti mogoče nedvoumno ugotoviti sorazmerno višino zneska za neskladnost blaga.

(4) Ta člen se smiselno uporablja tudi za nepravilno opravljeno storitev in za neskladnost digitalne vsebine.

233. člen **(naložitev izpolnitve zakonske obveznosti)**

Pristojni inšpekcijski organ izda odločbo, s katero naloži podjetju izpolnitev zakonske obveznosti, če ugotovi, da:

- podjetje ne zagotovi informacij v skladu s prvim odstavkom 18. člena tega zakona;
- podjetje potrošniku brez odlašanja ne vrne plačil, če potrošnik odstopi od pogodbe na podlagi drugega odstavka 27. člena ali 28. člena tega zakona (29. člen);
- podjetje potrošniku pri končnem obračunu od predplačila za blago ali storitev ne obračuna in plača obresti od plačanega predplačila po obrestni meri, po kakršni obrestujejo banke hranilne vloge, vezane za tri mesece, referenčne banke, ki jo je podjetje določilo v pogodbenih pogojih (prvi odstavek 34. člena);
- ponudnik spletne tržnice potrošniku ne zagotovi informacij v skladu s 131. členom tega zakona;
- podjetje pri pogodbi, sklenjeni na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, potrošniku, preden ga pogodba ali ponudba zavezuje, ne zagotovi informacij v skladu s 132. členom in 133. členom tega zakona;
- podjetje pri pogodbah o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo, ne zagotovi informacij iz prvega odstavka 149. člena in pogodbenih pogojev v skladu s prvim odstavkom 151. člena tega zakona.

234. člen **(prepoved prodaje blaga ali opravljanja storitev)**

Pristojni inšpekcijski organ izda odločbo, s katero prepove prodajo blaga oziroma prepove opravljanje storitev do odprave pomanjkljivosti, če ugotovi, da:

1. blagu, pri katerem je za njegovo pravilno uporabo potreben določen postopek ali bi potrošnik z njegovo napačno uporabo lahko povzročil nevarnost zase ali za druge ali onesnažil okolje, ni priloženo navodilo za uporabo (prvi odstavek 10. člena);
2. podjetje glede na svojo vlogo v prodajni verigi za blago, ki je namenjeno prodaji potrošnikom, ne zagotovi označb, certifikata, izjave o skladnosti, garancijskega lista, navodila za sestavo in uporabo oziroma drugih spremnih dokumentov, če je s tem ali drugim predpisom tako določeno (11. člen);
3. je podjetje dalo v prodajo blago oziroma ni ustavilo prodaje blaga, ki zaradi svojih lastnosti ni primerno za običajno uporabo in na njem ni označilo, za kakšne namene je uporabno tudi s temi lastnostmi (tretji odstavek 12. člena);
4. cena blaga, storitve ali digitalne vsebine ni označena ali ni vidno označena (prvi odstavek 14. člena);
5. cena blaga, storitve ali digitalne vsebine ni označena v eurih (drugi odstavek 14. člena);
6. blago, ki mu bo v kratkem pretekel rok uporabnosti, ni posebej označeno z datumom v skladu s prvim odstavkom 16. člena tega zakona;

7. blago z napako ni fizično ločeno od redne prodaje brezhibnega blaga ali podjetje ni jasno in vidno opozorilo, da gre za prodajo blaga z napako ali potrošnika z napako ni seznanilo (17. člen);
8. podjetje pri sklepanju pogodb s potrošniki postavlja nepoštene pogodbene pogoje (24. člen);
9. garancijski list ne vsebuje vseh podatkov iz drugega odstavka 91. člena tega zakona;
10. garancijski list ni sestavljen tako, da je potrošniku lahko razumljiv, ali ni izdan na trajnem nosilcu podatkov, ki je potrošniku dostopen, ali ni v celoti v slovenskem jeziku, kadar je blago namenjeno prodaji na ozemlju Republike Slovenije (tretji odstavek 91. člena);
11. podjetje uporablja vsebine, ki jih je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve v nasprotju s prvim odstavkom 124. člena tega zakona;
12. organizator potovanja ne zagotavlja jamstva za povračilo vseh plačil, ki so izvedena s strani potrošnika ali v njegovem imenu, če posamezne storitve niso izvedene zaradi njegovih likvidnostnih težav (204. člen) na način, ki je določen v 205. členu tega zakona;
13. pravna oseba ali samostojni podjetnik posameznik, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, ne zagotavlja jamstva za povračilo vseh plačil potrošnikov, če potovalna storitev, ki je del povezanega potovalnega aranžmaja, ni izvedena zaradi njegovih likvidnostnih težav (209. člen).

235. člen **(prepoved oglaševanja)**

Pristojni inšpekcijski organ z odločbo prepove oglaševanje blaga, storitve ali digitalne vsebine do odprave pomanjkljivosti ali prepove objavo oglaševalskega sporočila, če ta še ni objavljen, a je tik pred javno objavo, če ugotovi, da:

1. podjetje oglašuje blago, storitev ali digitalno vsebino na način, ki je v nasprotju z drugim in tretjim odstavkom 36. člena tega zakona ali v skladu s 37. ali 38. členom tega zakona;
2. podjetje primerjalno oglašuje blago, storitev ali digitalno vsebino v nasprotju z določbami tega zakona (drugi in tretji odstavek 39. člena);
3. oglaševanje vsebuje sestavine, ki povzročajo ali bi lahko povzročile telesno, duševno ali drugačno škodo pri otrocih, ali sestavine, ki jih izkoriščajo ali bi lahko izkoriščale njihovo zaupljivost ali pomanjkanje izkušenj (40. člen).

236. člen **(prepoved nepoštene poslovne prakse)**

Če 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.

II. poglavje **KAZENSKE DOLOČBE**

237. člen **(merila za odmero globe)**

Poleg splošnih pravil za odmero sankcije za prekršek iz zakona, ki ureja prekrške, se pri odločanju pristojnega inšpekcijskega organa o višini izrečene globe ob obravnavanju konkretnih okoliščin posameznega primera upoštevajo tudi naslednje okoliščine:

1. ukrepi podjetja za ublažitev ali odpravo škode, ki so jo utrpeli potrošniki;

2. pridobljene finančne koristi ali preprečene izgube, ki jih ima podjetje zaradi prekrška, če so na voljo ustrezni podatki;
3. sankcije, ki so podjetju izrečene za isti prekršek v drugih državah članicah Evropske unije v čezmejnih zadevah, kadar so informacije o takih sankcijah na voljo v mehanizmu, vzpostavljenem z Uredbo (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L št. 345 z dne 27. 12. 2017, str. 1, v nadaljnjem besedilu: Uredba 2017/2394/EU), zadnjič spremenjene z Direktivo (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 (UL L št. 136 z dne 22. 5. 2019, str. 28), zadnjič popravljene s Popravkom (UL L št. 305 z dne 26. 11. 2019, str. 62).

238. člen **(najhujši prekrški)**

(1) Za prekršek iz 1. in 2. ter prekršek iz 8. do 10. točke prvega odstavka 239. člena tega zakona ali za prekršek iz 22. in 45. do 56. točke prvega odstavka 240. člena tega zakona, če prekršek predstavlja močno razširjeno kršitev v skladu s 3. točko 3. člena Uredbe 2017/2394/EU se z globo od 0,5 odstotka do 4 odstotka letnega prometa podjetja v zadevni državi članici oziroma državah članicah Evropske unije v predhodnem poslovnem letu kaznuje pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik in posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost.

(2) Če prekršek iz prejšnjega odstavka predstavlja močno razširjeno kršitev z razsežnostjo Unije v skladu s 4. točko 3. člena Uredbe 2017/2394/EU, se z globo od 1,5 odstotka do 5 odstotkov letnega prometa podjetja v zadevni državi članici oziroma državah članicah Evropske unije v predhodnem poslovnem letu kaznuje pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik in posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost.

(3) Če informacije o letnem prometu podjetja niso na voljo, se za prekršek iz prvega odstavka tega člena ali prejšnjega odstavka pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik in posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost, kaznuje z globo od 5.000 do 2.000.000 eurov.

(4) Z globo od 4.000 do 8.000 eurov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba pravne osebe, odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika ali odgovorna oseba posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost, če stori prekršek iz prvega ali drugega odstavka tega člena.

239. člen **(hujši prekrški)**

(1) Z globo od 5.000 do 50.000 eurov se za prekršek kaznuje pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik in posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost, če:

1. ne postavlja pogodbenih pogojev v jasnem in razumljivem jeziku (tretji odstavek 21. člena);
2. pri sklepanju pogodb s potrošniki postavlja nepošteno pogodbene pogoje (prvi odstavek 24. člena);
3. v primeru zamude pri plačilu s strani potrošnika kot pogodbene stranke dogovori uporabo višjih zamudnih obresti kot jih določa zakon (prvi odstavek 33. člena);
4. ponuja potrošniku nenaročeno blago, storitev ali digitalno vsebino in poziva potrošnika k takojšnjemu ali odloženemu plačilu (prvi odstavek 35. člena);

5. oglašuje blago, storitev ali digitalno vsebino na način, ki je v nasprotju z drugim in tretjim odstavkom 36. člena tega zakona ali v skladu s 37. ali 38. členom tega zakona;
6. primerjalno oglašuje blago, storitev ali digitalno vsebino v nasprotju z drugim in tretjim odstavkom 39. člena tega zakona;
7. oglaševanje blaga, storitve ali digitalne vsebine vsebuje sestavine, ki povzročajo ali bi lahko povzročile telesno, duševno ali drugačno škodo pri otrocih, ali sestavine, ki izkoriščajo ali bi lahko izkoriščale njihovo zaupljivost ali pomanjkanje izkušenj (40. člen);
8. v nasprotju s prepovedjo iz prvega odstavka 47. člena tega zakona uporabi nepošteno poslovno prakso v razmerju do potrošnikov;
9. uporablja vsebino v nasprotju s prvim odstavkom 124. člena ali drugim odstavkom 144. člena tega zakona;
10. potrošniku na zahtevo ne da na voljo vse vsebine, ki jo je potrošnik zagotovil ali ustvaril pri uporabi digitalne vsebine ali digitalne storitve, v skladu z drugim ali tretjim odstavkom 124. člena oziroma tretjim ali četrtim odstavkom 144. člena tega zakona;
11. v okviru organizacije potovanja ne zagotavlja jamstva za povračilo vseh plačil, ki so izvedena s strani potrošnika ali v njegovem imenu, če posamezne storitve niso izvedene zaradi likvidnostnih težav organizatorja potovanja (prvi odstavek 204. člena);
12. omogoča povezane potovalne aranžmaje in pri tem ne zagotavlja jamstva za povračilo vseh plačil potrošnikov, če potovalna storitev, ki je del povezanega potovalnega aranžmaja ni izvedena zaradi njegovih likvidnostnih težav (prvi odstavek 209. člena).

(2) Z globo od 1.500 do 5.000 eurov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba pravne osebe, odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika ali odgovorna oseba posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost, če stori prekršek iz prejšnjega odstavka.

240. člen (prekrški)

(1) Z globo od 1.500 do 5.000 eurov se za prekršek kaznuje pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik in posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost, če:

1. potrošnikom ne prodaja blaga oziroma ne opravlja storitev pod enakimi pogoji (prvi odstavek 6. člena);
2. s potrošniki ne posluje v slovenskem jeziku ali jeziku italijanske ali madžarske narodne skupnosti na območjih, kjer narodni skupnosti avtohtono živita, ali v pisnih sporočilih potrošnikom ne uporabi celotnega imena svoje firme in sedeža (prvi odstavek 7. člena) ali v pisnih sporočilih, ki niso namenjena individualno določenemu potrošniku, ne uporabi vsaj skrajšane firme in sedeža ali naslova spletnih strani, če je iz njih nedvoumno razvidna identifikacija podjetja (četrti odstavek 7. člena);
3. v okviru ponudbe storitev informacijske družbe ne omogoči enostavnega, neposrednega in stalnega dostopa do podatkov, določenih v petem odstavku 7. člena tega zakona;
4. potrošniku ne izda računa za prodano blago, opravljeno storitev ali dobavljeno digitalno vsebino (prvi odstavek 8. člena) ali mu ne omogoči, da preveri pravilnost zaračunanega zneska glede na kakovost in količino kupljenega blaga, opravljene storitve ali dobavljene digitalne vsebine (drugi odstavek 8. člena);
5. blagu, pri katerem je za njegovo pravilno uporabo potreben določen postopek ali bi potrošnik z njegovo napačno uporabo lahko povzročil nevarnost zase ali za druge ali onesnažil okolje, ne priloži navodil za uporabo (prvi odstavek 10. člena);
6. vsebina navodil za uporabo za potrošnika ni lahko razumljiva ali mu ne omogoča pravilne uporabe blaga ali navodilo za uporabo ni v celoti v slovenskem jeziku, kadar je blago namenjeno prodaji na ozemlju Republike Slovenije (četrti odstavek 10. člena);
7. za blago, ki je namenjeno prodaji potrošnikom, potrošniku ne zagotovi označbe, certifikata, izjave o skladnosti, garancijskega lista, navodila za sestavo in uporabo, oziroma drugih spremnih dokumentov, oziroma če dokumenti ne vsebujejo vseh podatkov, ki jih določajo zakoni ali na podlagi zakonov sprejeti predpisi (11. člen);

8. prodaja blago oziroma ne ustavi prodaje blaga, ki zaradi svojih lastnosti ni primerno za običajno uporabo, oziroma na njem ne označi, za katere namene je uporabno tudi s temi lastnostmi (tretji odstavek 12. člena);
9. za blago, storitev ali digitalno vsebino, ki jo ponuja, ne označi cene ali je vidno ne označi oziroma označena cena ne vključuje davka na dodano vrednost, če je podjetje zavezanec za davek na dodano vrednost (prvi odstavek 14. člena);
10. cene blaga, storitve ali digitalne vsebine ne označi v eurih (drugi odstavek 14. člena);
11. ne upošteva označene cene (tretji odstavek 14. člena);
12. v ponudbi v okviru informacijske družbe ni poleg cene jasno in nedvoumno navedeno, ali cena vključuje tudi stroške dostave (četrti odstavek 14. člena);
13. se ne drži predpisanega načina označevanja cen blaga, storitve ali digitalne vsebine (peti odstavek 14. člena);
14. blaga pri znižanju cene ne označi s prejšnjo ceno in z znižano ceno (prvi odstavek 15. člena);
15. pri znižanju cene ne označi prejšnje cene v skladu z drugim in tretjim odstavkom 15. člena tega zakona;
16. v primeru neprekinjenega postopnega zniževanja cen ne označi prejšnje cene v skladu s četrtim odstavkom 15. člena tega zakona;
17. najvišji odstotek znižanja cene blaga, objavljene v razponu, ne zajema najmanj ene četrtnine vrednosti vsega blaga, ki se prodaja po znižani ceni (peti odstavek 15. člena);
18. pri znižanju cene ne označi blaga, ki mu bo v kratkem pretekel rok uporabnosti ali hitro pokvarljivega blaga v skladu z drugim odstavkom 16. člena tega zakona;
19. blaga z napako fizično ne loči od redne prodaje preostalega brezhibnega blaga ali jasno in vidno ne opozori, da gre za blago z napako, ali vsakega kosa blaga z napako posebej ne označi (17. člen);
20. potrošniku pred sklenitvijo pogodbe oziroma preden potrošnika ponudba zavezuje, na jasn in razumljiv način ne zagotovi informacij iz prvega odstavka 18. člena tega zakona;
21. ne pridobi potrošnikovega izrecnega soglasja, preden potrošnika pogodba zavezuje, če se potrošnik s pogodbo poleg plačila za glavno pogodbeno obveznost zaveže k dodatnim plačilom (prvi odstavek 25. člena);
22. če pri odstopu potrošnika od pogodbe v skladu z drugim odstavkom 27. člena ali 28. členom tega zakona potrošniku brez odlašanja ne vrne vseh opravljenih plačil (29. člen);
23. pri pogodbah o zagotavljanju javnih storitev in dobrin, v primeru, ko potrošnik zamudi z izpolnitvijo obveznosti, ne ravna v skladu z drugim ali tretjim odstavkom 30. člena tega zakona;
24. ko prejemnik plačila za uporabo določenega plačilnega instrumenta zaračuna potrošniku stroške, ki presegajo dejanske stroške, ki jih ima z uporabo tega plačilnega instrumenta (32. člen);
25. potrošniku pri končnem obračunu od predplačila za blago ali storitev ne obračuna in plača obresti po obrestni meri, po kakršni obrestujejo banke hranilne vloge, vezane za tri mesece, referenčne banke, ki jo je podjetje določilo v pogodbenih pogojih (prvi odstavek 34. člena);
26. oglaševalsko sporočilo, ki je del ali pa predstavlja storitev informacijske družbe, ni v skladu z 41. členom tega zakona;
27. če v primeru uporabe nepoštenih poslovnih praks ne vrne kupnine ali dela kupnine v 14 dneh od prejema zahtevka v skladu s prvim odstavkom 56. člena tega zakona;
28. pri dogovorjeni dostavi na dom ali drug kraj blaga ne dostavi v brezhibnem stanju, dogovorjeni količini ali dogovorjenem času v potrošnikovo stanovanje ali na drug kraj z vso pripadajočo dokumentacijo (prvi odstavek 70. člena);
29. po prejemu obvestila potrošnika o neskladnosti blaga in zahtevi za brezplačno vzpostavitev skladnosti brez znatnih nevšečnosti za potrošnika ne vzpostavi skladnosti blaga pod pogoji in v roku iz prvega in drugega odstavka 82. člena tega zakona;
30. pri odstopu od prodajne pogodbe potrošniku ne vrne plačanega zneska v predpisanem roku po prejemu blaga ali dokazila, da je potrošnik blago poslal nazaj (prvi odstavek

86. člena), ali pri zahtevku za znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo iz tretjega odstavka 83. člena tega zakona potrošniku ne vrne dela kupnine v predpisanem roku od prejema zahtevka (drugi odstavek 86. člena);
31. ne spoštuje zaveze, dane v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu (90. člen);
 32. garancijski list ni sestavljen v jasnem in razumljivem jeziku ali ni izdan na trajnem nosilcu podatkov, ki je potrošniku dostopen, ali ni v celoti v slovenskem jeziku, kadar je blago namenjeno prodaji na ozemlju Republike Slovenije (tretji odstavek 91. člena);
 33. za blago iz 94. člena tega zakona potrošniku ne izroči garancijskega lista, navodil za sestavo in uporabo ter seznama pooblaščenih servisov (prva alineja 95. člena);
 34. ne zagotovi servisa, ki ima pooblastilo proizvajalca za izvajanje servisnih del na blagu ter z njim sklenjeno pogodbo za dobavo nadomestnih delov, razen če sam ne opravlja te dejavnosti (druga alineja 95. člena);
 35. ne zagotovi brezplačne odprave napak v času garancijskega roka (tretja alineja 95. člena);
 36. ne zagotovi proti plačilu popravila, vzdrževanja blaga, nadomestnih delov in priklopnih aparatov vsaj tri leta po poteku garancijskega roka tako, da servis opravlja sam ali ima sklenjeno pogodbo o servisiranju z drugo osebo (četrti alineja 95. člena);
 37. če napake na blagu, ki ne izpolnjuje specifikacij ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu in za katerega je izdana obvezna garancija, niso odpravljene v roku iz prvega in drugega odstavka 97. člena tega zakona, ali pa če brezplačno ne zamenja blaga z enakim, novim in brezhibnim blagom v primeru, če napake niso odpravljene v roku iz prvega in drugega odstavka 97. člena tega zakona (prvi odstavek 97. člena);
 38. ne vrne celotnega ali sorazmernega dela kupnine, ker v roku iz prvega in drugega odstavka 97. člena tega zakona niso bile odpravljene napake ali blago ni bilo zamenjano (tretji odstavek 97. člena);
 39. ne vrne plačanega zneska za blago, za katerega se je neskladnost pojavila v manj kot 30 dneh od dobave blaga (peti odstavek 97. člena);
 40. v primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi po prejemu obvestila potrošnika ne izpolni potrošnikove zahteve iz prvega odstavka 100. člena tega zakona;
 41. ob odstopu potrošnika od drugih elementov paketne pogodbe zaračuna stroške v nasprotju s tretjim odstavkom 106. člena tega zakona;
 42. ne zagotovi, da so posodobitve digitalne vsebine ali digitalne storitve dobavljene oziroma dane na razpolago potrošniku v obdobju, ki ga določa drugi odstavek 112. člena tega zakona;
 43. po prejemu obvestila potrošnika o neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve ne vzpostavi skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve brezplačno in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika ter pod pogoji in v roku iz drugega odstavka 119. člena tega zakona;
 44. ne omogoči potrošniku brezplačnega odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve v skladu z drugim odstavkom 126. člena tega zakona;
 45. kot sestavni del pogodbe ne določi informacij iz prvega odstavka 130. člena tega zakona ali jih naknadno spremeni brez izrecnega soglasja pogodbenih strank (peti odstavek 130. člena);
 46. pri pogodbi, sklenjeni na spletni tržnici, preden potrošnika zavezuje pogodba ali ponudba, ne zagotovi potrošniku informacij v skladu s prvim ali drugim odstavkom 131. člena tega zakona;
 47. pri pogodbi, sklenjeni na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, preden potrošnika zavezuje pogodba ali ponudba, ne zagotovi potrošniku informacij iz prvega odstavka 130. člena tega zakona v skladu s prvim, drugim ali četrtem odstavkom 132. člena ali prvim odstavkom 133. člena tega zakona;
 48. ob oddaji naročila ne zagotovi, da potrošnik izrecno potrdi, da je z oddajo naročila zavezan k plačilu (tretji odstavek 132. člena);
 49. v primeru obstoja omejitev glede dostave ali oblik plačila tega ne navede jasno in razločno na svojih spletnih straneh najpozneje na začetku postopka naročanja (peti odstavek 132. člena);

50. potrošniku ne zagotovi potrdila o sklenjeni pogodbi na daljavo na trajnem nosilcu podatkov z vsemi informacijami iz prvega odstavka 18. člena in prvega odstavka 130. člena tega zakona ter soglasjem potrošnika iz 13. točke 135. člena tega zakona, če je to potrebno, najpozneje ob dostavi blaga ali začetku opravljanja storitev (šesti odstavek 132. člena);
51. potrošniku ne posreduje izvoda podpisane pogodbe ali potrdila o sklenjeni pogodbi na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov, vključno s potrdilom o predhodnem izrecnem soglasju potrošnika v skladu z drugim odstavkom 133. člena tega zakona;
52. pri pogodbah, ki potrošnika zavezujejo k plačilu, začne z opravljanjem storitev ali dobavo vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja v odstopnem roku iz 134. člena tega zakona brez izrecne zahteve potrošnika na trajnem nosilcu podatkov in njegove privolitve, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko podjetje pogodbo v celoti izpolni (tretji odstavek 133. člena);
53. od potrošnika zahteva plačilo stroškov, povezanih z odstopom od pogodbe v nasprotju s 141. členom tega zakona;
54. v primeru odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali pri pogodbi o finančnih storitvah, potrošniku ne vrne vseh prejetih plačil v roku iz prvega odstavka 143. člena ali 157. člena tega zakona;
55. pri pogodbi, sklenjeni zunaj poslovnih prostorov, blaga, dostavljenega na dom ob sklenitvi pogodbe, ne prevzame na lastne stroške, če zaradi narave blaga takega blaga običajno ni mogoče vrniti po pošti (peti odstavek 143. člena);
56. če pri sklepanju pogodbe na daljavo po telefonu potrošniku ne poda informacij iz prvega odstavka 146. člena tega zakona ali informacij iz četrtega odstavka 132. člena tega zakona (drugi odstavek 146. člena);
57. pri pogodbah o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo, v predpisanih rokih potrošniku ne zagotovi informacij iz prvega odstavka 149. člena tega zakona ter pogodbenih pogojev na enostaven in razumljiv način ter na primernem trajnem nosilcu podatkov (prvi odstavek 151. člena);
58. pri prodaji na obroke potrošniku ne omogoči predčasnega odplačila ostanka dolžne kupnine brez pogodbenih obresti (164. člen);
59. pri prodaji na obroke, če potrošnik odstopi od pogodbe, ne vrne prejetih obrokov z zakonitimi zamudnimi obrestmi od dneva, ko jih je prejel, in ne povrne nujnih stroškov, ki jih je imel za blago (prvi odstavek 169. člena);
60. če pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju oziroma preden potrošnika zavezuje ponudba, potrošniku ne zagotovi informacij iz prvega odstavka 173. člena tega zakona v skladu s četrnim odstavkom 173. člena tega zakona;
61. če brez izrecnega dogovora s potrošnikom spremeni informacije iz prvega odstavka 174. člena tega zakona;
62. če potrošniku pred sklenitvijo pogodbe ne sporoči vseh sprememb predhodnih informacij v skladu z drugim odstavkom 174. člena tega zakona;
63. če pogodba o paketnem potovanju ni sestavljena v preprostem in razumljivem jeziku ali če pogodba, ki je sklenjena v pisni obliki, ni napisana čitljivo (prvi odstavek 175. člena);
64. če potrošniku ne zagotovi izvoda podpisane pogodbe o paketnem potovanju ali potrdila o sklenjeni pogodbi v skladu z drugim ali tretjim odstavkom 175. člena tega zakona;
65. če pri turističnih paketih, ki se kupijo pri različnih podjetjih prek povezanih postopkov spletne rezervacije v skladu s peto alinejo 2. točke prvega odstavka 172. člena tega zakona, ne obvesti organizatorja o sklenitvi pogodbe iz drugega odstavka 176. člena tega zakona, na podlagi katere se oblikuje turistični paket, in mu ne posreduje informacij, ki jih kot organizator potrebuje za izpolnitev svojih obveznosti (drugi odstavek 176. člena);
66. če pogodba o sklenjenem potovanju ali potrdilo o sklenjeni pogodbi ne vsebuje vseh informacij iz prvega odstavka 176. člena tega zakona ali če te informacije niso podane na jasn, razumljiv in viden način (četrty odstavek 176. člena);
67. če potrošniku pred začetkom turističnega paketa ne zagotovi dokumentacije in informacij iz 177. člena tega zakona;
68. če zviša ceno paketnega potovanja v nasprotju s prvim ali drugim odstavkom 179. člena tega zakona;

69. če potrošniku ne zniža cene paketnega potovanja v skladu s petim odstavkom 179. člena tega zakona;
70. če potrošniku ne predloži dokazila o administrativnih stroških iz šestega odstavka 179. člena tega zakona;
71. če pred začetkom turističnega paketa enostransko spremeni pogoje v nasprotju s prvim odstavkom 180. člena tega zakona in potrošniku ne vrne vseh plačil v skladu s četrtem odstavkom 180. člena tega zakona, kadar potrošnik zaradi spremembe pogojev odstopi od pogodbe;
72. če v primeru sprememb pogodbenih pogojev o turističnem paketu ne obvesti potrošnika v skladu s petim odstavkom 180. člena tega zakona;
73. če v primerih iz šestega odstavka 180. člena tega zakona potrošniku ustrezno ne zniža cene turističnega paketa;
74. če odstopi od pogodbe o paketnem potovanju v nasprotju s 181. členom tega zakona;
75. če prenositelju ne zagotovi dokazila o dodatnih pristojbinah, taksah ali drugih stroških, ki nastanejo zaradi prenosa pogodbe o paketnem potovanju (peti odstavek 185. člena);
76. če na zahtevo potrošnika ne predloži obrazložitve višine odstopnine (peti odstavek 186. člena);
77. če potrošniku v primeru odstopa od pogodbe o turističnem paketu ne vrne plačil v skladu s 188. členom tega zakona;
78. če ne odpravi neskladnosti potovalnih storitev v skladu s prvim odstavkom 191. člena tega zakona;
79. če potrošniku na njegovo zahtevo v primerih iz drugega odstavka 191. člena tega zakona ne povrne stroškov, ki jih je imel z odpravo neskladnosti;
80. če na zahtevo potrošnika ne zniža cene v skladu s tretjim odstavkom 191. člena tega zakona;
81. če v primerih iz prvega odstavka 192. člena tega zakona potrošniku brez plačila dodatnih stroškov za nadaljevanje izvajanja turističnega paketa ne ponudi ustrezne nadomestne storitve, ki je po možnosti enake ali višje kakovosti od dogovorjene (prvi odstavek 192. člena), ali mu ne odobri ustreznega znižanja cene, kadar je posledica sprememb potovalnih storitev turistični paket nižje kakovosti, kot je naveden v pogodbi o turističnem paketu (drugi odstavek 192. člena);
82. če v primeru neskladnosti izvedenih potovalnih storitev s pogodbo o turističnem paketu na potrošnikovo zahtevo ne zniža cene v skladu s prvim odstavkom 195. člena tega zakona;
83. potrošniku preden postane pogodba ali ponudba za potrošnika zavezujoča ne zagotovi predhodnih informacij (prvi odstavek 212. člena);
84. potrošnika pred sklenitvijo pogodbe o časovnem zakupu, pogodbe o dolgoročnem počitniškem proizvodu, pogodbe o nadaljnji prodaji ali pogodbe o zamenjavi izrecno ne opozori na pravico do odstopa od pogodbe, odstopni rok in prepoved predplačil med odstopnim rokom ter mu ne zagotovi odstopnega obrazca (četrty odstavek 212. člena);
85. pogodbe o časovnem zakupu, pogodbe o dolgoročnem počitniškem proizvodu, pogodbe o nadaljnji prodaji ali pogodbe o zamenjavi ne sklene v pisni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, ki je enostavno dostopen potrošniku (prvi odstavek 214. člena);
86. pogodba o časovnem zakupu, pogodba o dolgoročnem počitniškem proizvodu, pogodba o nadaljnji prodaji ali pogodba o zamenjavi ne vsebuje predpisanih informacij (peti odstavek 214. člena).

(2) Z globo od 400 do 1.500 eurov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba pravne osebe, odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika ali odgovorna oseba posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost, če stori prekršek iz prejšnjega odstavka.

241. člen

(lažji prekrški)

(1) Z globo 500 eurov se za prekršek kaznuje pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik in posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost, če:

1. ne prodaja blaga v primerni embalaži (prvi odstavek 9. člena);
2. embalaža ni primerna obliki ali teži blaga ali če zavaja potrošnika glede velikosti in teže blaga (drugi odstavek 9. člena);
3. na blagu vidno in čitljivo ne označi roka uporabnosti, če je za blago rok uporabnosti predpisan (drugi odstavek 12. člena);
4. zaračuna potrošniku znesek, ki presega osnovno ceno telefonskega pogovora, ki jo zaračunava telekomunikacijski operater, če podjetje vzpostavi telefonsko številko za namene komuniciranja s potrošniki v zvezi s sklenjeno pogodbo (13. člen);
5. blaga, ki ga prodaja po znižani ceni, ker mu bo v kratkem pretekel rok uporabnosti, ne označi posebej z datumom, kdaj poteče rok uporabnosti (prvi odstavek 16. člena);
6. ne odstrani blaga iz prodaje, čeprav ne more zagotoviti zahteve iz drugega odstavka 19. člena tega zakona (tretji odstavek 19. člena);
7. v primeru zamude potrošnika kot pogodbene stranke izda opomin, katerega stroški presežejo dejanske stroške izdelave in pošiljanja opomina ter višino zamudnih obresti (drugi odstavek 33. člena);
8. v primeru dostave blaga na dom blago pusti pred vrati potrošnikovega stanovanja (drugi odstavek 70. člena);
9. če je obstoj neskladnosti blaga sporen, prodajalec o tem pisno ne obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika (prvi odstavek 85. člena);
10. garancijski list ne vsebuje vseh podatkov iz drugega odstavka 91. člena tega zakona;
11. ne zagotovi, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve (prvi odstavek 112. člena);
12. v primeru zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine ali odstopa od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve ne vrne plačil v predpisanem roku (prvi odstavek 123. člena);
13. spremeni digitalno vsebino ali digitalno storitev v nasprotju s prvim odstavkom 126. člena tega zakona;
14. če pogodbe o prodaji blaga na obroke ne sestavi v pisni obliki (162. člen);
15. če pogodba o prodaji na obroke ne vsebuje vseh sestavin iz prvega odstavka 163. člena tega zakona;
16. če ne zagotovi informacij iz prvega in drugega odstavka 201. člena tega zakona na obrazcu iz tretjega odstavka 201. člena tega zakona.

(2) Z globo 300 eurov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba pravne osebe, odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika ali odgovorna oseba posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost, če stori prekršek iz prejšnjega odstavka.

242. člen **(višina globe v hitrem prekrškovnem postopku)**

Za prekrške iz tega zakona se sme v hitrem postopku izreči globa tudi v znesku, ki je višji od najnižje predpisane globe, določene s tem zakonom.

PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

243. člen **(uporaba določb za pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve)**

Določbe 103. do 125. člena tega zakona se uporabljajo tudi za pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve, ki so bile sklenjene pred začetkom uporabe tega zakona in določajo dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v daljšem obdobju, in sicer nepretrgano ali z nizom posameznih dobav, vendar le v zvezi z digitalno vsebino ali digitalno storitvijo, ki se dobavlja od začetka uporabe tega zakona.

244. člen **(uporaba določb za prodajno pogodbo)**

(1) Določbe 66. do 98. člena tega zakona, ki urejajo prodajno pogodbo, se ne uporabljajo za prodajne pogodbe, sklenjene pred začetkom uporabe tega zakona.

(2) Določbe 91. člena se ne uporabljajo za blago, ki je že bilo dano na trg do začetka uporabe tega zakona.

(3) Za prodajne pogodbe iz prvega odstavka tega člena in za blago iz prejšnjega odstavka se uporabljajo določbe Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKoliT in 31/18; v nadaljnjem besedilu: ZVPot).

245. člen **(vpis v register potrošniških organizacij)**

Za organizacije, ki so bile pred uveljavitvijo tega zakona vpisane v register potrošniških organizacij pri ministrstvu, pristojnem za gospodarstvo, na podlagi ZVPot, se šteje, da so vpisane v register potrošniških organizacij tudi na podlagi tega zakona.

246. člen **(postopki v teku)**

Upravni postopki, ki so se začeli pred začetkom uporabe tega zakona, se končajo po določbah ZVPot ali določbah Zakona o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (Uradni list RS, št. 53/07; v nadaljnjem besedilu: ZVPNPP).

247. člen **(podzakonski akti)**

(1) Minister, pristojen za varstvo potrošnikov, izda podzakonske predpise iz tretjega odstavka 7. člena, petega odstavka 14. člena, 94. člena, desetega odstavka 130. člena, petega odstavka 138. člena, petega odstavka 173. člena, tretjega odstavka 201. člena, šestega odstavka 214. člena in četrtega odstavka 226. člena tega zakona v šestih mesecih od uveljavitve tega zakona.

(2) Vlada Republike Slovenije izda podzakonski predpis iz sedmega odstavka 205. člena tega zakona v šestih mesecih od uveljavitve tega zakona.

248. člen **(prenehanje veljavnosti in podaljšanje uporabe)**

(1) Z dnem uveljavitve tega zakona preneha veljati ZVPot, ki se uporablja do začetka uporabe tega zakona.

(2) Z dnem uveljavitve tega zakona prenehajo veljati naslednji podzakonski akti, ki se uporabljajo do uveljavitve podzakonskih aktov iz 247. člena tega zakona:

1. Pravilnik o obrazcih v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov (Uradni list RS, št. 43/14);
2. Pravilnik o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje (Uradni list RS, št. 14/12);
3. Pravilnik o obrazcih za informacije o pogodbah o časovnem zakupu, o dolgoročnem počitniškem proizvodu, o nadaljnji prodaji in o zamenjavi ter o obrazcu za odstop od pogodb (Uradni list RS, št. 100/11);
4. Pravilnik o uporabi jezikov narodnih skupnosti v procesih poslovanja podjetij s potrošniki na območjih, kjer živi italijanska in madžarska narodna skupnost (Uradni list RS, št. 78/08);
5. Pravilnik o načinu vpisa in pogojih za vpis potrošniških organizacij v register (Uradni list RS, št. 8/12);
6. Pravilnik o obrazcih za informacije pri pogodbah o paketnem potovanju in povezanih potovalnih aranžmajih (Uradni list RS, št. 43/18);
7. Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev (Uradni list RS, št. 63/99, 27/01 in 65/03);
8. Uredba o jamstvu zaradi likvidnostnih težav organizatorja potovanja in podjetja, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje (Uradni list RS, št. 52/18).

(3) Z dnem uveljavitve tega zakona preneha veljati Uredba o koncesiji za opravljanje javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov ter javne službe izvajanja primerjalnih ocenjevanj blaga in storitev (Uradni list RS, št. 47/15), uporablja pa se do uveljavitve podzakonskega akta iz tretjega odstavka 229. člena tega zakona in za koncesijske pogodbe, sklenjene pred uveljavitvijo podzakonskega akta iz tretjega odstavka 229. člena tega zakona.

(4) Z dnem uveljavitve tega zakona preneha veljati ZVPNPP, ki se uporablja do začetka uporabe tega zakona.

249. člen **(začetek veljavnosti)**

Ta zakon začne veljati petnajsti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije, uporablja pa se začne tri mesece po njegovi uveljavitvi.

Št. 311-06/22-1/35
Ljubljana, dne 29. septembra 2022
EPA 180-IX

Državni zbor
Republike Slovenije
mag. Urška Klakočar Zupančič
predsednica

	Vrsta	Objava v UL	Naslov
●	Pravilnik	10/23	Pravilnik o načinu označevanja cen blaga, digitalnih vsebin in storitev ter objavi znižanja cene blaga
●	Pravilnik	10/23	Pravilnik o načinu vpisa in pogojih za vpis potrošniških organizacij v register
●	Uredba	156/22	Uredba o jamstvu zaradi likvidnostnih težav organizatorja potovanja in podjetja, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje

	Vrsta	Objava v UL	Naslov
●	Pravilnik	143/22	Pravilnik o obrazcih za informacije o pogodbah o časovnem zakupu, o dolgoročnem počitniškem proizvodu, o nadaljnji prodaji in o zamenjavi ter o obrazcu za odstop od pogodb
●	Pravilnik	143/22	Pravilnik o obrazcih za informacije pri pogodbah o paketnem potovanju in povezanih potovalnih aranžmajih
●	Pravilnik	142/22	Pravilnik o uporabi jezikov narodnih skupnosti v procesih poslovanja podjetij s potrošniki na območjih, kjer živita italijanska in madžarska narodna skupnost
●	Pravilnik	142/22	Pravilnik o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje
●	Pravilnik	139/22	Pravilnik o obrazcih v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov

Organ, ki je sprejel ta predpis

Državni zbor RS

Organi, odgovorni za pripravo tega predpisa

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo

	Vrsta	Objava v UL	Naslov
●	Pravilnik	63/99	Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev
●	Pravilnik	100/11	Pravilnik o obrazcih za informacije o pogodbah o časovnem zakupu, o dolgoročnem počitniškem proizvodu, o nadaljnji prodaji in o zamenjavi ter o obrazcu za odstop od pogodb
●	Pravilnik	14/12	Pravilnik o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje
●	Pravilnik	8/12	Pravilnik o načinu vpisa in pogojih za vpis potrošniških organizacij v register
●	Pravilnik	43/14	Pravilnik o obrazcih v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov
●	Uredba	52/18	Uredba o jamstvu zaradi likvidnostnih težav organizatorja potovanja in podjetja, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje
●	Pravilnik	43/18	Pravilnik o obrazcih za informacije pri pogodbah o paketnem potovanju in povezanih potovalnih aranžmajih
●	Pravilnik	27/01	Pravilnik o spremembah in dopolnitvah pravilnika o načinu označevanja cen blaga in storitev
●	Pravilnik	65/03	Pravilnik o spremembah in dopolnitvah pravilnika o načinu označevanja cen blaga in storitev
●	Pravilnik	78/08	Pravilnik o uporabi jezikov narodnih skupnosti v procesih poslovanja podjetij s potrošniki na območjih, kjer živita italijanska in madžarska narodna skupnost

Prikaz 1-10 od 23 zapisov.

|< < 1 2 3 > >|

●	31985L0374	Direktiva Sveta z dne 25. julija 1985 o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi z odgovornostjo za proizvode z napako
●	31993L0013	Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah
●	31998L0006	Direktiva 98/6/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 1998 o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov
●	32000L0031	Direktiva 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)

● 32002L0065	Direktiva 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
● 32005L0029	Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah)
● 32006L0114	Direktiva 2006/114/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju (kodificirano besedilo)
● 32008L0122	Direktiva 2008/122/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. januarja 2009 o varstvu potrošnikov v zvezi z nekaterimi vidiki pogodb časovnega zakupa, dolgoročnih počitniških proizvodov, nadaljnje prodaje in zamenjave
● 32011L0083	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 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta
● 32015L2302	Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS

Prikaz 1-10 od 14 zapisov.

|< < 1 2 > >|

varstvo potrošnikov

	Vrsta	Objava v UL	Naslov
●	Uredba		Uredba o koncesiji za opravljanje javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov ter javne službe izvajanja primerjalnih ocenjevanj blaga in storitev

Postopek priprave in sprejema tega predpisa

[E-demokracija](#)

Organ, ki je predlagal ta predpis

- Izjava o skladnosti
- Korelacijska tabela

Podatkov za ta predpis ni v Generalnem sekretariatu Vlade Republike Slovenije.

Kontakt

Služba Vlade RS za zakonodajo
Mestni trg 4
1000 Ljubljana
pisrs.svz[[@](mailto:pisrs.svz@gov.si)]gov.si

Izpostavljene vsebine

Vladna gradiva v obravnavi
Sporočila za javnost
Poročevalec Državnega zbora
Sodnikov informator

Povezave

Predlagam.vladi.si
E-uprava
Nasodiscu.si

Državne ustanove

Predsednik republike
Državni zbor / Državni svet
Vlada / Ministrstva / Vladne službe
Predsednik vlade
Ustavno sodišče / Vrhovno sodišče
Računsko sodišče
© 2021 Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo. Vse pravice pridržane!

- [Kolofon](#)
- [Kontakt](#)

LEGENDA

Veljavnost predpisa