

REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA GOSPODARSTVO, TURIZEM IN ŠPORT

Kotnikova ulica 5

1000 Ljubljana

Zadeva: Pripombe na predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov

Spoštovani,

Vseslovensko združenje malih deležnikov (VZMD) - kot neodvisna potrošniška organizacija, ki si prizadeva za zaščito pravic malih vlagateljev in potrošnikov - v okviru javne razprave podaja pripombe na predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). ZVPot-1 je ključen zakonodajni okvir, ki določa temeljne pravice in zaščito potrošnikov v Sloveniji, pri čemer novi predlog uvaja številne spremembe, ki bi lahko imele dolgoročne posledice na tržni položaj potrošnikov, poslovne subjekte ter širše ekonomsko in pravno okolje.

1. Uvodno

Evropska komisija je v zadnjih letih sprejela več direktiv, ki jih mora Slovenija prenesti v nacionalno zakonodajo, med njimi tudi Direktivo (EU) 2023/2673 (EU), ki spreminja Direktivo 2011/83/EU glede pogodb o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo, ter Direktivo (EU) 2024/1799 o spodbujanju popravil blaga. Predlog ZVPot-1 se osredotoča na implementacijo teh direktiv ter prinaša dodatne ukrepe, ki vplivajo na pravice potrošnikov pri nakupu, popravilih in varstvu pred zavajajočimi praksami podjetij.

Kljub pozitivnim vidikom predloga, kot so spodbujanje trajnostne potrošnje, večja transparentnost glede okoljskih trditev in lažje uveljavljanje popravil izdelkov, v VZMD opažamo določene pomanjkljivosti, nejasnosti in potencialno problematične določbe, ki bi lahko negativno vplivale na položaj potrošnikov.

V pričujočem dokumentu podajamo podrobno analizo in konkretne pripombe na določene člene predloga zakona, pri čemer predlagamo izboljšave, ki bodo bolje zaščitile pravice potrošnikov, zagotovile učinkovitejši nadzor ter spodbudile poštene poslovne prakse. Naš cilj je, da predlog zakona resnično okrepi varstvo potrošnikov in ne prinese neželenih negativnih posledic.

2. Podrobna analiza predloga Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)

2.1. Analiza razumnega roka za popravilo (98.b člen)

Predlog zakona v členu 98.b(1) določa:

»Popravilo [...] se opravi pod naslednjimi pogoji:

- [...]]
- *v razumnem roku od trenutka, ko proizvajalec fizično prevzame blago, prejme blago ali mu potrošnik da dostop do blaga.«*

To pomeni, da zakon ne določa konkretnega časovnega okvira, ampak se zanaša na koncept »razumnega roka«, ki je nedoločen pravni standard.

Tovrstna ureditev je za potrošnike problematična zaradi pomanjkanja jasnosti in pravne varnosti, in sicer:

- potrošniki nimajo vnaprej znanega skrajnega roka, kar pomeni, da lahko postopek popravila traja dolgo, brez jasne pravne podlage za ukrepanje;
- proizvajalci lahko »razumen rok« tolmačijo široko in tako zavlačujejo popravila, ne da bi bili za to sankcionirani.

Trenutna ureditev ustvarja nevarnost odklonilnega učinka za potrošnike, saj brez določenega roka popravila obstaja tveganje, da se bo potrošnik raje odločil za nakup novega izdelka - namesto, da bi čakal na dolgotrajno popravilo. To je v nasprotju z namenom Direktive (EU) 2024/1799, ki spodbuja popravila pred zamenjavo blaga.

Direktiva sicer ne določa konkretnega maksimalnega roka za popravilo, vendar pa državam članicam omogoča dodatne ukrepe za zaščito potrošnikov. Skladno s tem bi lahko Slovenija določila maksimalni rok za popravilo, s čimer bi izboljšala zaščito potrošnikov.

Ob tem še izpostavljamo, da je že veljavno besedilo ZVPot-1, glede opredelitve maksimalnega roka, nedosledno in pojem "razumen rok" uporablja na več mestih - tako pri opredelitvi obveznosti potrošnika, kot tudi pri opredelitvi obveznosti prodajalca oziroma podjetja. V obeh primerih pojem vnaša negotovost oziroma nejasnost, ki bi jo bilo z vidika zagotavljanja čim večje pravne varnosti potrošnika smiselno odpraviti. Potrebo po objektivni zamejitvi razumnega roka je vsaj na dveh mestih v ZVPot-1 že prepoznal in tudi uvedel zakonodajalec, in sicer v prvem odstavku 82. člena ZVPot-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.«* ter šestem odstavku 132. člena: *»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.«*

Glede na povedano menimo, da bi bilo smotno preveriti tudi ostala določila ZVPot-1, ki uporabljajo pojem »razumen rok« (kot npr. šesta alineja 51. člena, tretji odstavek 58. člena, drugi odstavek 74. člena, tretji odstavek 112. člena, tretji odstavek 124. člena, 4. alineja prvega

odstavka 126. člena) ter jih - v primerih, kjer je to nujno zaradi zadostitve zahtevam pravne varnosti - ustrezno dopolniti oziroma spremeniti. Ali je to primerno in izvedljivo v postopku sprejemanja te novele ZVPot-1 ali ne, prepuščamo presoji zakonodajalca, menimo pa, da bi bilo to potrebno storiti čimprej.

Predlagane izboljšave:

- a) Določiti maksimalni rok za popravilo:
 - popravilo mora biti opravljeno v največ 30 dneh, razen če obstajajo objektivni razlogi za podaljšanje;
 - če popravilo traja dlje od 30 dni, mora proizvajalec potrošniku ponuditi brezplačno nadomestno blago iste ali višje kategorije.
- b) Dodati zahtevo, da morajo popravilavci na Evropski platformi za popravila objavljati pričakovane roke popravil in sankcije, če teh rokov ne spoštujejo.

Predlagano novo besedilo člena 98.b:

Druga alineja prvega odstavka 98.b člena se spremeni in se glasi:

»najkasneje v 30 dneh, razen če se stranki dogovorita za daljši rok ali če proizvajalec dokaže, da je zaradi objektivnih razlogov popravilo tehnično neizvedljivo v tem roku.«

Vrine se tretji odstavek, ki se glasi:

»(3) Če popravilo traja več kot 30 dni, mora proizvajalec potrošniku ponuditi brezplačno nadomestno blago enakovredne ali boljše kakovosti, če je to objektivno mogoče.«

2.2. Analiza ureditve funkcije za odstop (138.a člen)

Predlog zakona v členu 138.a(1) določa:

»(1) Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo prek spletnega vmesnika, podjetje zagotovi, da potrošnik lahko odstopi od pogodbe tudi z uporabo funkcije za odstop od pogodbe, ki:

- *se označi z besedami »kliknite tukaj za odstop od pogodbe« ali z drugo ustrezno nedvoumno izjavo, ki je lahko berljiva;*
- *je stalno na voljo ves čas roka za odstop od pogodbe in*
- *je prikazana na vidnem mestu na spletnem vmesniku in zlahka dostopna potrošniku.«*

To pomeni, da zakon določa obveznost zagotovitve funkcionalnosti za enostaven odstop od pogodbe, vendar ne vsebuje natančnih določb o vidnosti in dostopnosti gumba.

Tovrstna ureditev je za potrošnike problematična zaradi pomanjkanja jasnosti in možnosti manipulacije s postavitvijo funkcije, in sicer:

- ni jasno določeno, kje točno mora biti funkcija prikazana, kar lahko vodi v namenoma skrito, ali oteženo dostopno postavitve funkcije;

- ni predvidenih oblikovnih zahtev (velikost, kontrast), kar omogoča, da podjetja funkcijo oblikujejo tako, da je manj opazna in manj intuitivna za uporabo.

Kljub temu, da predlog zakona ureja t. i. temne vzorce, bi lahko predlog obveznosti glede funkcije za odstop uredil bolj podrobno in s tem preprečil potencialne manipulacije s strani podjetij.

Direktiva 2023/2673 sicer ne določa standardiziranih oblikovnih zahtev, kar zgolj pomeni, da imajo države članice možnost določiti dodatne zaščitne ukrepe za zagotavljanje učinkovite uporabe tega orodja. Skladno s tem bi lahko Slovenija določila minimalne zahteve glede vidnosti in dostopnosti funkcije za odstop, s čimer bi izboljšala zaščito potrošnikov.

Predlagane izboljšave:

- a) Določiti minimalne oblikovne zahteve za funkcijo za odstop:
 - funkcija mora biti vidna na začetni strani spletnega vmesnika in ne skrita v podmenijih;
 - minimalna velikost 14 px in kontrastna barva, ki izstopa od ozadja spletnega vmesnika.

Predlagano novo besedilo člena 138.a:

Tretja alineja prvega odstavka 138.a člena se spremeni in se glasi:

»je prikazana na vidnem mestu na začetni strani spletnega vmesnika, v minimalni velikosti 14 px in kontrastni barvi spletnega vmesnika, ki izstopa od ozadja spletnega vmesnika, ter je zlahka dostopna potrošniku.«

3. Sklepno

Menimo, da bi z upoštevanjem teh pripomb zakon še bolje izpolnjeval svoj namen – zagotavljanje učinkovitega varstva potrošnikov in večje pravne varnosti. Obenem bi te izboljšave pripomogle k večji preglednosti trga in zmanjšanju možnosti za nepoštene poslovne prakse.

VZMD ostaja odprt za nadaljnji dialog in sodelovanje pri iskanju najboljših rešitev za uravnoteženo in pravično zakonodajo, ki bo ustrezno zaščitila interese potrošnikov in hkrati omogočila zdravo konkurenčno okolje za podjetja.

S spoštovanjem,

mag. Kristjan Verbič
Predsednik VZMD