VARSTVO ČEZMEJNEGA POTROŠNIKA V EVROPSKI UNIJI

Federconsumatori_APS
Friuli Venezia Giulia

VARSTVO ČEZMEJNEGA POTROŠNIKA V EVROPSKI UNIJI

uredili

Erica Cuccu, Letizia D'Aronco, Daniela De Pauli

Koordinator

Marco Missio

Slika na naslovnici: Federico Missio

Federconsumatori_APS
Friuli Venezia Giulia

UVOD

Ob težko pričakovani popolni odpravi omejitev gibanja, v povezavi s sanitarnimi ukrepi za boj proti širjenju koronavirusnih okužb (Covid-19), lahko pričakujemo povečanje čezmejne mobilnosti v naši deželi. Furlanija-Julijska krajina si kot obmejna dežela ter pomembna evropska vstopna in tranzitna točka prizadeva zagotoviti in izboljšati varstvo pravic potrošnikov pri nakupu blaga in storitev na svojem ozemlju.

Ta brošura sicer ne ponuja vseh odgovorov na številne situacije, v katerih se lahko znajde potrošnik druge narodnosti, delavec ali turist, ko kupi blago ali storitev v trgovini ali objektu v deželi, kljub temu pa vsebuje vrsto koristnih informacij za uresničevanje in uveljavljanje pravic, kadar je to potrebno.

Na številnih področjih lahko iz različnih razlogov pride do težav: zdravstvene storitve, hotelske in turistične storitve, prevoz, gostinstvo, kulturne prireditve in prosti čas, nakup blaga in izdelkov itd.

Pisarne neprofitnega združenja Federconsumatori nudijo čezmejnim potrošnikom dragoceno podporo in zagotavljajo potrebno pomoč usposobljenega osebja na področju potrošniških pravil ter pomoč pravnih strokovnjakov.

Nadaljevali bomo tudi z dejavnostmi, ki so se začele že pred časom in potekajo neprekinjeno, namenjene pa so vzpostavitvi mreže združenj za varstvo pravic potrošnikov. V mrežo povezana združenja bodo delovala s sistemom skupnih standardnih pravil in dosegala večjo učinkovitost varstva, prav tako bodo bolj učinkovito zahtevala, da proizvodni sektor spoštuje okolje in zdravje potrošnikov.

Sanje o svetu brez carinskih ovir, v katerem je zagotovljen prost pretok blaga in ljudi ob spoštovanju okolja, trajnostne proizvodnje in potrošnje, ostajajo še kako prisotne in se jim ne moremo in ne smemo odpovedati. Tudi potrošniki morajo prevzeti večjo odgovornost pri uresničevanju teh načel.

Angelo D'Adamo
Predsednik Federconsumatori FVG APS

KAZALO

1. Čezmejni nakupi v evropski Uniji: kakšno varstvo Je zagotovljeno potrošniku? 9

Kakšno vlogo ima Evropska unija? 9

Oglejmo si obe direktivi... 10

Katere so glavne točke direktive 2011/83/UE? 11

Obveznost informiranja 11

Kaj morate vedeti pred nakupom, da se najbolje zaščitite? 12

Pravica do umika 13

Garancije 14

Kakšno varstvo je zagotovljeno slovenskemu ali avstrijskemu potrošniku, ki kupujeta v Italiji? 16

Kakšno varstvo je zagotovljeno italijanskemu potrošniku, ki nakupuje v Sloveniji in Avstriji? 18

Sklepne ugotovitve 20

2. Evropski postopek v sporih majhne vrednosti 21

Kakšni so pogoji za sprožitev postopka? 22

Kakšni so stroški? 22

Kako se sproži postopek? 22

3. Potovanja in bivanja 25

Bivanje 25

Pandemija covida -19 26

Letalski leti 27

Zavrnjeno vkrcanje 28

Zamude 28

Odpoved 29

4. Potrošnik in obdavčitev V evropski skupnosti 31

Nakup v Evrop 31

Spletno nakupovanje 32

Kaj je treba preveriti, da se zaščitimo? 33

Če povzamemo, kako deluje DDV pri fizičnem nakupu v tujini? 34

Naše čezmejne infotočke 36

Federconsumatori v Furlaniji Julijski krajini 37

1. ČEZMEJNI NAKUPI V EVROPSKI UNIJI: KAKŠNO VARSTVO JE ZAGOTOVLJENO POTROŠNIKU?

uredila Letizia D'Aronco

Kakšno vlogo ima Evropska unija?

V 12. členu Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) in 38. členu Listine o temeljnih pravicah je posebna pozornost namenjena potrošnikom: poudarjeno je, da se "pri opredeljevanju in izvajanju drugih politik in dejavnosti Unije upoštevajo zahteve glede varstva potrošnikov" in da se "v politikah Unije zagotavlja visoka raven varstva potrošnikov".

Na podlagi teh pomembnih izhodišč si Evropska unija prizadeva zaščititi zdravje, varnost in ekonomske interese potrošnikov ter spodbujati pravico potrošnikov do obveščenosti, izobraževanja in organiziranja za uspešno varovanje lastnih interesov (169. člen PDEU).

Kakšne dejavnosti konkretno izvaja Evropska unija?

Kot bomo videli, večinoma izdaja direktive, s katerimi spodbuja različne ukrepe, tudi zakonodajne, za uveljavljanje **običajnih pravic evropskega potrošnika** ter sprejema ukrepe za podporo politikam, ki jih izvajajo države članice in ukrepe za nadzor nad izvajanjem.

Pravice potrošnikov so torej zaščitene z evropsko in nacionalno zakonodajo, tako za nakupe v poslovnih prostorih kot za nakupe na daljavo ali dogovorjene zunaj poslovnih prostorov.

Med glavne predpise spadajo:

- **Direktiva 2011/83/EU** Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, ki spreminja direktivo Sveta 93/13/EGS in direktivo 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavlja direktivo Sveta 85/577/EGS in direktivo 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta;

- **Direktiva (EU) 2019/771** Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o prodaji blaga, ki spreminja uredbo (EU) 2017/2394 in direktivo 2009/22/ES ter razveljavlja direktivo 1999/44/ES (Besedilo velja za EGP).

■ Oglejmo si obe direktivi...

Direktiva 2011/83/EU, kakor je bila spremenjena z direktivo (EU) 2019/2161, zajema širok nabor pogodb, sklenjenih med trgovci in potrošniki, zlasti prodajne pogodbe, pogodbe o storitvah, pogodbe za spletne digitalne vsebine ter pogodbe o dobavi vode, plina, električne energije in daljinskega ogrevanja.

Uporablja se za pogodbe, sklenjene v trgovinah, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov (npr. na potrošnikovem domu ali na začasni stojnici v nakupovalnem središču) ali na daljavo (npr. prek spleta ali telefona).

Vendar pa se ne uporablja za druge pogodbe, kot so pogodbe za socialne storitve, zdravstveno varstvo, igre na srečo, kot so loterije, igre na srečo v igralnicah in stave, finančne storitve, pogodbe, sklenjene prek prodajnih avtomatov, *in podobno*.

Katere so glavne točke direktive 2011/83/UE?

Obveznost informiranja

Pred sklenitvijo pogodbe morajo trgovci potrošnikom v preprostem in razumljivem jeziku zagotoviti informacije, kot so:

- identiteta trgovca in kontaktni podatki;
- glavne značilnosti izdelka;
- veljavni pogoji, vključno s plačilnimi pogoji, dobavnimi roki, izvajanjem, trajanjem pogodbe in pogoji za prekinitev pogodbe.

V trgovinah pa je treba navesti le informacije, ki niso očitne. Na primer, fizični naslov in identiteta trgovca se lahko štejeta za informaciji, ki sta očitni ali samoumevni iz okoliščin, saj se potrošniki običajno zavedajo naslova trgovine ali restavracije, kjer se nahajajo (glej člen 3.1.3. Sporočila Komisije - Smernice o razlagi in uporabi Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov (UL L 525, 29.12.2021, str. 1), pa tudi značilnosti izdelka, ki je razstavljen v trgovini.

Po drugi strani je obveznost informiranja, zlasti glede pravice do odstopa od pogodbe, nujno strožja in bolj specifična za pogodbe, sklenjene na daljavo (tj. prek spleta, telefona ali pošte), in za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov (npr. na potrošnikovem domu).

Kaj morate vedeti pred nakupom, da se najbolje zaščitite?

Kadar koli se potrošnik odloči za nakup izdelka ali storitve - seveda v državi članici EU - mora prodajalec pred nakupom zagotoviti jasne, pravilne in razumljive osnovne informacije.

Pogodbene informacije morajo na splošno vključevati:

- glavne značilnosti izdelka;
- skupno ceno, vključno z davki in vsemi drugimi stroški;
- stroške dostave (če je primerno) in morebitne druge dodatne stroške;
- dogovore o plačilu, dobavi ali izvedbi;
- identiteto prodajalca, njegov naslov in telefonsko številko;
- po možnosti čas trajanja pogodbe.

Če kupujete prek spleta, telefona, po pošti ali od prodajalca od vrat do vrat, morate pred nakupom prejeti spodaj navedene podrobne informacije:

- e-poštni naslov trgovca;
- morebitne omejitve glede dostave v določene države;
- pravica do preklica naročila v 14 dneh;
- ali so na voljo poprodajne storitve;
- mehanizmi za reševanje sporov;
- številka vpisa trgovskega podjetja v poslovni register.

Pravica do umika

Kot je navedeno *v uvodni izjavi št.* 37 direktive **2011/83/EU**, je priznanje pravice do odstopa od pogodbe, ki je za potrošnika ena najpomembnejših, povezano z dvema razlogoma: pri prodaji na daljavo potrošnik pred sklenitvijo pogodbe ne more videti blaga, zato mu je treba omogočiti, da kupljeno blago preizkusi in pregleda, kolikor je to potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, pa bi moral imeti potrošnik pravico do odstopa od pogodbe zaradi morebitnega elementa presenečenja in/ali psihološkega pritiska.

To ne velja za pogodbe, sklenjene v običajnih fizičnih trgovinah; o možnosti zamenjave ali vračila kupljenega blaga - če blago sicer nima nobenih napak - presoja vsak prodajalec sam in se lahko odloči, ali bo možnost omogočil ali ne, tudi z vračilom zneskov ali izdajo bona enake vrednosti.

Zato se ob nakupu pozanimajte o pravilih vračanja in zamenjave blaga v trgovini ter shranite račun.

Po drugi strani pa lahko potrošnik v 14 dneh **brez pojasnila in brez stroškov** odstopi od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov:

- v primeru pogodb o storitvah teče rok od trenutka sklenitve pogodbe (npr. v primeru dobave električne energije od telefonskega klica);
- pri prodajnih pogodbah teče rok od izročitve blaga, tj. od dneva, ko potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in ki jo je potrošnik določil za prejem blaga, fizično prevzame blago v posest.

Če potrošnik ni bil obveščen o pravici do odstopa od pogodbe, se rok za njeno uveljavljanje podaljša na dvanajst mesecev.

Ali je vedno mogoče uveljavljati pravico do odstopa od pogodbe?

Ne, obstajajo nekatere izjeme, kot so na primer pokvarljivo blago, zapečateno blago, ki ga odpre potrošnik in ga zaradi zdravstvenih ali higienskih razlogov ni mogoče vrniti, ali primer hotelskih rezervacij ter najemov avtomobila, vezanih na določen datum.

Garancije

Določbe o garanciji za blago so predstavljene v 1. odstavku 5. člena direktive (EU) 2019/771.

Te določbe veljajo za vse prodajne pogodbe med potrošnikom in prodajalcem, tj. tako za pogodbe, sklenjene v poslovnih prostorih, kot za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov ali na daljavo.

Zakonodaja EU zlasti določa, da mora prodajalec potrošniku zagotoviti najmanj dveletno jamstvo (zakonsko jamstvo) kot zaščito pred nakupom blaga z napako ali nakupom blaga, ki ne ustreza oglaševanemu.

V katerih primerih lahko potrošnik zahteva odškodnino na podlagi »zakonskega jamstva« v skladu s pravom EU?

Če izdelek:

- ne ustreza opisu;
- ima drugačne lastnosti od modela, ki je bil oglaševan ali prikazan stranki;
- ni primeren za uporabo, za katero se običajno uporabljajo izdelki iste vrste, ali za posebno uporabo, za katero ga je kupec naročil in se je z njo strinjal prodajalec;
- ne dosega običajne kakovosti in učinkovitosti izdelkov iste vrste;
- zaradi neustreznih navodil za namestitev ni bil pravilno nameščen (s strani prodajalca ali stranke).

SČe prodajalec kupca obvesti, da ima izdelek v prodaji napake, kupec ne more zahtevati odškodnine za te napake (npr. praske na pametni uri).

Kakšno odškodnino lahko zahteva potrošnik?

- popravilo izdelka
- zamenjava izdelka
- znižanje cene
- prekinitev pogodbe in polno povračilo stroškov

Seveda veljajo določena pravila hierarhije pravnih sredstev, ki so na voljo stranki; če je mogoče, je treba dati prednost popravilu izdelka pred zamenjavo. V poštev prideta tudi znižanje cene ali vračilo celotne kupnine, vendar le, če prva dva načina, popravilo ali zamenjava, nista mogoča, ker sta predraga ali zapletena.

Logika dajanja prednosti popravilom je povezana tudi s ciljem spodbujanja bolj trajnostnih vzorcev potrošnje in krožnega gospodarstva. Zagotavljanje večje trajnosti blaga je temeljnega pomena, prav tako pa tudi spodbujanje kulture popravil. Dejansko sedanji sistem, ki temelji na načrtovani zastarelosti, pomanjkanju rezervnih delov in informacij o garanciji ter pomanjkanju

zavedanja o pravicah v primeru okvarjenih izdelkov, sili ljudi, da raje kupujejo nove izdelke, kot da bi jih popravljali. Opozoriti je treba, da se kar 59 % potrošnikov ne zaveda, da je zakonsko jamstveno obdobje v EU vsaj dve leti (raziskava z naslovom »Consumer market study on the functioning of legal and commercial guarantees for consumers in the EU«, v slov. prevodu »Študija potrošniškega trga o delovanju zakonskih in tržnih jamstev za potrošnike v EU« je bila za Komisijo izvedena decembra 2015).

■ Kakšno varstvo je zagotovljeno slovenskemu ali avstrijskemu potrošniku, ki kupujeta v Italiji?

V Italiji je so bistvene določbe zajete v Zakoniku o varstvu potrošnikov, ki je bil izdan z zakonsko uredbo št. 206 z dne 6. septembra 2005 in prenaša že zgoraj omenjene določbe Evropske unije.

Poglejmo nekaj praktičnih primerov:

Avstrijski državljan je v nakupovalnem središču v Trbižu kupil nekaj oblačil kot darilo za družinskega člana. Vendar je izbral napačno velikost in bi jih rad zamenjal. Ali je to mogoče?

Ko izdelek kupite v trgovini, ga nimate pravice vrniti (zahtevati zamenjavo ali vračilo denarja), razen če je izdelek pokvarjen. Zato je treba pred nakupom preveriti, kakšno politiko ima trgovina, saj lahko ne glede na zakonsko določbo predvideva možnost zamenjave blaga pod določenimi pogoji.

Računalnik, ki ga je slovenski državljan kupil v računalniški trgovini v Trstu, po petih mesecih uporabe ne deluje več. Ali je upravičen do zakonske dveletne garancije?

Da, prodajalec je dolžan računalnik brezplačno popraviti ali zamenjati ali, če to ni mogoče, ponuditi drugo rešitev (vračilo denarja).

Avstrijski državljan je na spletni strani podjetja iz Furlanije naročil dve vzmetnici s prilagojenimi merami. Po prejemu blaga in plačilu kupnine želi izdelke vrniti. Ali je to mogoče?

Ne, pravica do odstopa od pogodbe v 14 dneh ima določene izjeme. Med njimi je izjema, predvidena po 59. členu Zakonika o varstvu potrošnikov, ki določa, da je odstop izključen v primeru dobave blaga, izdelanega po meri ali prilagojenega osebnim zahtevam.

Avstrijski državljan je prek spleta kupil vstopnice za tekmo Udineseja na stadionu Friuli - Dacia, vendar se je ne bo mogel udeležiti. Ali lahko uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe?

Ne. Zakonik o varstvu potrošnikov v 59. členu navaja med primeri, v katerih ni mogoče uveljavljati pravice do odstopa od pogodbe, tudi nakupe »storitev v povezavi z dejavnostmi v prostem času, če je v pogodbi predviden določen datum ali čas izvedbe«.

■ Kakšno varstvo je zagotovljeno italijanskemu potrošniku, ki nakupuje v Sloveniji in Avstriji?

Vedno se uporabljajo določbe EU, ki so v slovenski pravni red prenesene z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), v avstrijski pa z Bundesrecht konsolidiert Gesamte Rechtsvorschrift für Konsumentenschutzgesetz, Fassung vom 22.06.2022.

PRIMERI:

Italijanski državljan je prek spleta kupil vstopnico za koncert v Avstriji, vendar se ga zaradi obveznosti ne more udeležiti in želi vstopnico preklicati. Ali ima to pravico?

Ne, 14-dnevni rok za premislek ne velja za nakup vstopnic za koncert.

Italijanska potrošnica je kupila par čevljev na slovenskem spletnem prodajnem mestu, vendar je ugotovila, da velikost ni prava; ali lahko dobi vrnjeno kupnino?

Da, saj je tako določeno v členu b43.d ZVPot, in sicer mora prodajalcu poslati obvestilo (na obrazcu, ki ga prav tako pripravi prodajalec, ali z nedvoumno izjavo, da odstopa od pogodbe) v 14 dneh po prejemu čevljev, obenem mora čevlje vrniti.

Ali lahko italijanska potrošnica, ki je v trgovini s spominki v Avstriji kupila tipično obleko, a ni več prepričana o njeni barvi, zahteva zamenjavo?

Če izdelek kupite v trgovini, ga nimate pravice vrniti (zahtevati zamenjavo ali vračilo denarja), razen če ima izdelek napako. Vendar je bolje, da se pozanimate, kakšno politiko ima trgovina, saj morda predvideva možnost zamenjave blaga.

Pred enim letom je italijanski potrošnik v trgovini v nakupovalnem središču v Avstriji kupil fotoaparat, ki zdaj ne deluje. Na koga naj se obrne, na prodajalca ali na proizvajalca?

Za uveljavljanje zakonskih jamstev se je treba obrniti na prodajalca.

Nekaj mesecev po nakupu kavča v trgovini v Avstriji se je srednji del začel pogrezati in povešati. Prodajalec trdi, da je težava posledica obrabe, potrošnik pa trdi, da temu ni tako. Kaj lahko storimo?

Evropska zakonodaja določa dveletno garancijo za vse nove izdelke, kupljene pri prodajalcu v EU. V tem obdobju je trgovec odgovoren za vse napake na izdelku.

Sklepne ugotovitve

Z uskladitvijo regulativnega okvira za varstvo evropskih potrošnikov je bila odpravljena razdrobljenost predpisov in vzpostavljena visoka raven varstva potrošnikov po vsej Uniji.

Če še dvomite, lahko na spletni strani *https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shopping-consumer-rights/index_it.htm#* najdete izjemno preprosto orodje, s katerim boste v celoti razumeli svoje pravice kot evropski potrošnik.

2. EVROPSKI POSTOPEK V SPORIH MAJHNE VREDNOSTI

uredila Erica Cuccu

V današnjih razmerah, ko večina podjetij, med njimi na primer tudi letalske družbe, delujejo na mednarodnih trgih, se potrošniku zlahka zgodi, da se znajde v sporu s podjetjem iz druge evropske države. Vendar so sodni postopki vedno težavni in zelo dragi, zaradi česar se potrošnik odpove svojim upravičenim zahtevam. Zato je EU potrošnikom priskočila na pomoč z Uredbo (ES) št. 861/2007 (kakor je bila spremenjena z Uredbo (EU) št. 2015/2421) o uvedbi **postopka v sporih majhne vrednosti.**

To je sodni postopek, ki je alternativa rednim postopkom v vsaki državi članici in ga je EU uvedla leta 2009, da bi evropskim državljanom olajšala dostop do pravnega varstva in jim pomagala pri reševanju čezmejnih sporov.

Kakšni so pogoji za sprožitev postopka?

1. Da sta obe stranki v postopku pripadnici držav Evropske unije;
2. Da vrednost zahtevka ne presega 5 000 EUR;
3. Da se spor nanaša na nakupe, proizvode ali storitve.

Kakšni so stroški?

Za zahtevke v vrednosti do 1.100 EUR je treba plačati enotni prispevek v višini **43,00 EUR,** za zahtevke v vrednosti nad 1.100 EUR in do 5.000 EUR pa **98,00 EUR**. Ta prispevek lahko plačate na poštah, na bankah z obrazcem F23 ali pri prodajalcih upravnih in sodnih kolkov.

Za zadeve, katerih vrednost presega 1.033 EUR, je treba poleg enotnega prispevka plačati tudi pavšalni znesek **27,00 EUR** kot predplačilo sodnih stroškov (vnaprejšnje povračilo pristojbin, potnih nadomestil in poštnine za vročanje).

Kako se sproži postopek?

Gre za zelo preprost in cenovno zelo ugoden postopek, tudi zato, ker ni potrebna pomoč odvetnika. Stopnje postopka so zlasti naslednje:

1. **Zbiranje vseh dokazov**, kot so pogodbe, vstopnice ali vozovnice, reklamacije ali računi, s katerimi se utemelji zahtevek in sodišču omogoči, da oceni upravičenost zadeve.

2. Izpolnitev standardnega obrazca na posebnem spletišču Sodišča Evropske unije, zlasti **obrazca A, v katerem se navede** dejstva o zadevi in uveljavljanih zahtevkih.

EVROPSKI POSTOPEK V SPORIH MAJHNE VREDNOSTI

OBRAZEC A

OBRAZEC ZAHTEVKA

(Člen 4(1) Uredbe (ES) št. 861/2007 Evropskega parlamenta in Sveta o uvedbi evropskega postopka v sporih majhne vrednosti)

Številka zadeve (*):

Sodišče prejelo dne __/__/____ (*)

(*) Izpolni sodišče

POMEMBNE INFORMACIJE

PREBERITE NAVODILA NA ZAČETKU VSAKEGA RAZDELKA, SAJ VAM BODO POMAGALA PRI IZPOLNJEVANJU OBRAZCA

Pomoč pri izpolnjevanju obrazca

Lahko ste upravičeni do pomoči pri izpolnjevanju tega obrazca. Če želite izvedeti, kako pridobiti takšno pomoč, si lahko preberete informacije, ki so jih predložile države članice in so objavljene na spletni strani Evropskega pravosodnega atlasa v civilnih in gospodarskih zadevah na evropskem portalu e-pravosodje https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-en.do. Ta pomoč ne vključuje pravne pomoči, za katero se mora prošnja vložiti v skladu z nacionalno zakonodajo, ali pravne presoje vaše zadeve.

Jezik
Ta obrazec izpolnite v jeziku sodišča, ki se mu pošilja vloga. Obrazec je na voljo v vseh uradnih jezikih institucij Evropske unije na evropskem portalu e-pravosodje https://e-justice.europa.eu/dynform_intro_form_action.do?refresh=1&idTaxonomy=177&plang=sl&init=true&refresh=1; To vam je lahko v pomoč pri izpolnjevanju obrazca v zahtevanem jeziku.

Dokazne listine
Obrazcu zahtevka je treba po potrebi priložiti vse ustrezne dokazne listine. Vendar vam to ne preprečuje, da med postopkom po potrebi predložite nadaljnje dokaze.

Toženi stranki bo predložena kopija obrazca zahtevka in, če je potrebno, dokaznih listin. Toženi stranki se omogoči, da nato predloži svoj odgovor.

1. Sodišče

V tem polju je treba navesti sodišče, ki ste mu predložili zahtevek. Pri odločitvi glede izbire sodišča je treba upoštevati podlage za pristojnost sodišča. Neizčrpen seznam možnih podlag za pristojnost je v razdelku 4. Za kontaktne podatke (naslov, telefonsko številko itd.) pristojnega sodišča lahko uporabite posebna iskalna orodja, ki so na voljo na evropskem portalu e-pravosodje:
https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-sl.do?init=true

1. *Na katerem sodišču vlagate zahtevek?*

1.1. Ime:

1.2. Ulica in številka/p.p.:

1.3. Kraj in poštna številka:

1.4. Država:

2. *Tožeča stranka*

3. Obrazec se skupaj s prilogami **vloži pri** sodnem tajništvu mirovnega sodnika, ki bo poskrbelo za vročitev listin nasprotni stranki in imenovanje pristojnega sodnika.

4. Po vročitvi ima nasprotna stranka možnost, da v **30 dneh** vloži **odgovor v svojo obrambo**.

5. V naslednjem koraku bo sodnik odločil, ali **bo razpisal obravnavo ali neposredno izdal sodbo**, ki se bo nato izvršila v skladu s pogoji in na način, ki ga določa država tožene stranke.

Informacije o jezikih in komunikacijskih sredstvih, ki jih sprejema pristojno sodišče, so na voljo na evropskem portalu e-pravosodje (*www.e-justice.europa.eu*) v razdelku »Predložitev zadeve sodišču«.

3. POTOVANJA IN BIVANJA

uredila Erica Cuccu

Spori, v katere so vključeni potrošniki v čezmejnem kontekstu, so večinoma povezani s potovanji, zlasti zadevajo prevoznike, bodisi letalske, pomorske ali železniške. Vendar pa je precej težav, povezanih tudi z bivanjem, bodisi zaradi odpovedanih rezervacij, preklicev ali celo popolnih prevar v škodo nič hudega slutečih potrošnikov, ki ob prihodu na kraj odkrijejo, da objekt ali nastanitev ne obstaja.

Najprej je treba poudariti naslednje:

Vedno preverite zanesljivost spletnih strani ali potovalnih agencij, pri katerih želite opraviti rezervacijo, pri čemer dajte prednost organizatorjem potovanj in turističnim podjetjem s sedežem v vaši državi, tudi za počitnice v tujini, ter po možnosti uporabite tudi mnenja in povratne informacije drugih uporabnikov. Previdni bodite tudi pri tistih, ki zahtevajo plačilo s poštnim nakazilom, karticami s ponovnim polnjenjem ali karticami, ki jih je v vsakem primeru težko izslediti.

■ Bivanje

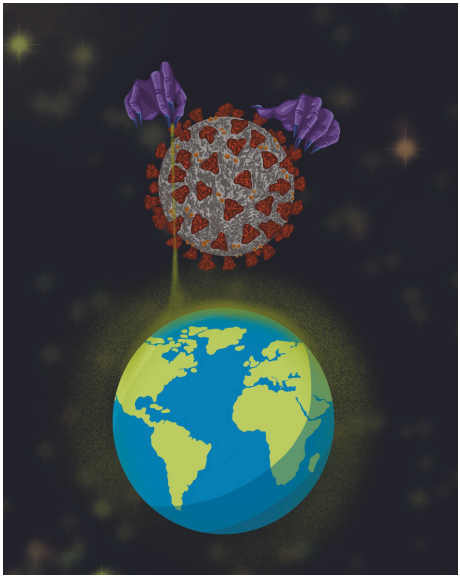
Rezervacijo bivanja je mogoče opraviti na različne načine: po telefonu, telefaksu, pismu ali elektronski pošti, saj zakonodajalec ni predpisal posebne oblike pogodbe.

V trenutku, ko stranka **rezervira** sobo se to šteje tudi za **sklenitev pogodbe**, in čeprav gre za tako imenovano pogodbo na daljavo, v tem primeru odstop od pogodbe ni predviden**.**

Tako v Italiji kot drugod po svetu se v pogodbi lahko predvidi odstop od pogodbe, vendar je ta določen s pogoji, ki jih dogovorita stranki (npr. rok za brezplačen odstop od pogodbe ali odstotek zneska, ki se ga plača kot kazen). Zato je z **odstopom potrošnika** od pogodbe povezana tudi njegova **dolžnost**, da **hotelirju povrne nastalo škodo** v obsegu, ki ga je treba oceniti za vsak primer posebej.

Vsekakor je vedno bolje razmisliti o sklenitvi zavarovanja za **kritje** stroškov odpovedi v primeru smrti, nesreče ali bolezni zavarovanca, njegovega družinskega člana ali druge osebe, navedene v zavarovalni polici. Drugi razlogi so lahko povezani z delom (npr. v primeru prekinitve delovnega razmerja ali preložitve dopusta na zahtevo delodajalca) ali v primeru materialne škode na zavarovančevem premoženju.

■ Pandemija covida -19



Posebno poglavje si zasluži celotno vprašanje pandemije covida-19 in predpisov, ki so jih bile različne države prisiljene izdati, da so nadzirale prosto gibanjo državljanov in uvajale strategije za preprečevanje širjenja in omejitev potovanj, kot so zaprtje meja, prekinitev letov in zdravstveni pregledi.

Zaradi tega več milijonov potrošnikov trenutno ne more potovati na destinacije, kjer so rezervirali nastanitev. Mnogi morajo zaradi varovanja javnega zdravja in osebne varnosti odpovedati ali spremeniti svoje potovanje. Poleg tega so zaradi pandemije koronavirusne bolezni odpovedani ali prestavljeni na poznejši datum tudi številni javni kulturni in športni dogodki.

Zakonodaja EU o varstvu potrošnikov ne ureja posebej vseh pogojev in posledic v primeru odpovedi posameznih storitev, kot je rezervacija nasta-

nitve. Zato so vaše pravice potrošnika odvisne od nacionalnega pogodbenega prava, vključno s pravili o izrednih okoliščinah, ter od vrste sklenjene pogodbe in dogovorjenih pogojev v specifični pogodbi, vključno s politiko odpovedi, ki se je poslužuje ponudnik storitev.

Vendar so se zakonodajalci različnih držav dokaj dobro prilagodili modelu, za katerega se zdi, da je skupen, in sicer modelu

- da v primeru odpovedi ali omejitve storitev zaradi višje sile, kot je pandemija COVID-19, potrošnikom ni treba plačati storitve;
- da niso upravičeni do odškodnine za dodatne stroške ali škodo, ki bi lahko nastala zaradi takšnega položaja;
- da se potrošnikom lahko ponudi in da morajo celo sprejeti bon za poznejšo izvedbo storitve, ki so jo plačali vnaprej;
- da je izključena vsaka pogodbena klavzula, ki bi potrošnikom nalagala plačilo polne cene, kljub temu, da zaradi pandemije COVID-19 ne morejo potovati ali uporabiti rezervirane nastanitve.

Ponovno poudarjamo, da je v tem trenutku priporočljivo skleniti polico za primer odpovedi, ki krije tudi tovrstne zahtevke, da bi se izognili morebitnim sodnim sporom.

Letalski leti

Vsa zakonodaja, ki ureja reševanje sporov v zvezi z letalskimi prevozniki, je zajeta v **Uredbi (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:

Kakšna so merila za uporabo uredbe?

- Če vaš let poteka **znotraj EU in ga** opravlja **letalski prevoznik iz EU ali iz tretjih držav**.
- Če **priletite v EU** iz države, ki ni članica EU, vaš let pa opravi **letalski prevoznik iz EU**.
- Če vaš let **zapusti EU z** namembnim krajem v državi zunaj EU in ga opravlja **letalski prevoznik iz EU ali iz tretjih držav.**

Posebej je treba omeniti lete v Združeno kraljestvo ali iz njega, za katere se od 1. januarja 2021 pravila uredbe ne bodo več uporabljala, razen če ima prevoznik sedež v državi članici EU.

Zavrnjeno vkrcanje

Če dejanski letalski prevoznik upravičeno pričakuje, da bo moral zavrniti vkrcanje na let, najprej pozove prostovoljce, ki so se pripravljeni odpovedati rezervaciji v zameno za določene ugodnosti. Če število prostovoljcev ne zadostuje za vkrcanje ostalih potnikov, lahko letalski prevoznik zavrne vkrcanje potnikov proti njihovi volji in jim plača odškodnino.

Letalski prevozniki dajejo prednost osebam z zmanjšano zmožnostjo gibanja in njihovim spremljevalcem.

V primeru odpovedi leta ali zavrnitve vkrcanja so zadevni potniki upravičeni do:

- povračila stroškov vozovnice v sedmih dneh ali povratnega leta do prvotne točke odhoda ali nadomestnega leta do končnega namembnega kraja;
- pomoči (obroki in pijača, nastanitev v hotelu, prevoz med letališčem in krajem nastanitve, dva brezplačna telefonska klica ali sporočila po teleksu, telefaksu ali elektronski pošti);
- nadomestila, ki je določeno na:
  - **250 EUR** za vse lete, ki so krajši ali enaki 1 500 km
  - **400 EUR** za vse lete znotraj Skupnosti, daljše od 1 500 km, in za vse druge lete med 1 500 in 3 500 km
  - **600 EUR** za vse lete, ki ne spadajo pod prejšnji dve točki.

Zamude

Uredba uvaja ureditev s tremi kategorijami kazni:

- v primeru dolgih zamud (dve uri ali več, odvisno od dolžine poleta) potniki v vsakem primeru prejmejo brezplačno hrano in pijačo ter možnost dveh telefonskih klicev ali sporočil po teleksu, telefaksu ali elektronski pošti;
- če je odhod predviden za naslednji dan, so potniki upravičeni do brezplačne hotelske namestitve in prevoza do kraja nastanitve in nazaj na letališče;

- v primeru vsaj peturne zamude lahko potniki izberejo povračilo celotne cene vozovnice in po potrebi povratni let do prvotne točke odhoda.

Odpoved

V primeru odpovedi leta morajo zadevni potniki prejeti:

- pomoč (obroki in pijača, nastanitev v hotelu, prevoz med letališčem in krajem nastanitve, dva brezplačna telefonska klica ali sporočila po teleksu, telefaksu ali elektronski pošti);
- povračilo stroškov vozovnice v sedmih dneh ali povratni let do prvotne točke odhoda ali nadomestni let do končnega namembnega kraja;
- nadomestilo, ki je določeno na:
  - 250 EUR za vse lete, ki so krajši ali enaki 1 500 km
  - 400 EUR za vse lete znotraj Skupnosti, daljše od 1 500 km, in za vse druge lete med 1 500 in 3 500 km
  - 600 EUR za vse lete, ki ne spadajo pod prejšnji dve točki

4. POTROŠNIK IN OBDAVČITEV V EVROPSKI SKUPNOSTI

Uredila Daniela De Pauli

Od začetka veljavnosti ustanovnih sporazumov imajo vsi prebivalci držav EU **evropsko državljanstvo**, ki zagotavlja enake pravice in dolžnosti v skupnosti.
Temelj državljanstva EU, ki ga je leta 1992 uvedla Maastrichtska pogodba, je svoboda **gibanja in prebivanja** oseb v **Evropski uniji**.

Potovanje po Evropi je priložnost za sodelovanje z drugimi državami in spoznavanje novih zanimivih krajev, ki omogočajo razumevanje, kaj pomeni biti državljan EU. Na primer, ljudje lahko prečkajo meje, ne da bi jih preverjali.

■ Nakup v Evrop

Enako načelo **prostega pretoka velja** tudi za dobrine in s tem za **blago, ki** potuje iz ene države v drugo, kar olajša nakupovanje zunaj lastne države.

Prosti pretok blaga je zagotovljen z **odpravo carin in količinskih omejitev**

ter prepovedjo ukrepov z enakim učinkom. Načela vzajemnega priznavanja, odprava fizičnih in tehničnih ovir ter spodbujanje standardizacije so dodatni elementi, ki so bili uvedeni za optimalno upravljanje evropskega notranjega trga.

S **postopkom usklajevanja na davčni ravni je** bilo opravljeno kompleksno delo za **odpravo** večjih **razlik med** davčnimi sistemi držav članic.
Na splošno so vsi naši nakupi predmet DDV, davka na dodano vrednost, ki ga morajo podjetja zaračunati **"končnemu potrošniku"**, tj. osebi, ki na koncu uporabi blago ali storitve.
Na primer, oseba, ki kupi obleko, jo dejansko "potroši" na enak način kot brezalkoholno pijačo, zato se ji obračuna DDV, ki je v vsakem primeru vključen v nakupno ceno.

Primer:

Potrošnik želi kupiti kos pohištva po ceni 122 evrov: od tega 100 evrov predstavlja vrednost izdelka, 22 evrov pa DDV. V tem primeru se uporablja 22-odstotna stopnja DDV:
Cena pohištva je 100 evrov, ki ji je prodajalec dodal 22-odstotni DDV,
122 evrov pa je maloprodajna cena z DDV. Za osebo, ki blago porabi, postane DDV dejanski strošek.

DDV se torej **zaračuna** končnemu potrošniku in ga je **treba plačati** v državi EU, v kateri končni potrošnik porabi blago.
Podobno se DDV obračuna za storitve, ki se opravijo v vsaki državi članici EU.
Če potujemo v državo EU in tam bivamo, smo dolžni hotelu plačati ceno z skupaj z DDV, ki velja v teh državi.

Spletno nakupovanje

Trgovanje na digitalnih platformah je omogočilo polno izkoriščanje prednosti evropskega enotnega trga, saj imajo državljani dostop do široke palete izdelkov in storitev, za katere lahko primerjajo razmerje med ceno in kakovostjo ter izberejo tisto, kar najbolj ustreza njihovim potrebam.
Davčni predpisi so podobni tistim za nakupe na fizičnih lokacijah. Neredko

pa lahko nakupi prinesejo neprijetna presenečenja, saj na nekaterih spletnih straneh ozemeljski izvor nakupov ni jasno naveden.

Kaj je treba preveriti, da se zaščitimo?

Če se želite izogniti plačilu višje cene, morate biti pozorni na **DDV** in **poštne stroške ter se prepričati**, da so vključeni v ceno. Opozoriti je treba tudi, da so nekatere spletne cene prikazane v valutah, ki niso EUR.
Če vzamemo primer nakupa pohištva po ceni 100 EUR plus DDV: če bi nakup opravilo nemško podjetje po 19-odstotni stopnji, bi končna cena znašala 119 EUR, če pa bi nakup opravilo bolgarsko podjetje po 27-odstotni stopnji, bi končna cena znašala 127 EUR.

Evropski standardi so na voljo na naslednji povezavi:
https://europa.eu/youreurope/business/taxation/vat/vat-rules-rates/index_it.htm#shortcut-5

■ Če povzamemo, kako deluje DDV pri fizičnem nakupu v tujini?

Državljani EU, ki kupujejo v EU, bodisi v fizičnih poslovalnicah bodisi prek spleta, plačajo **DDV** samo enkrat v državi, v kateri je bil nakup opravljen. Na koncu lahko domov odnesejo vsak izdelek, kupljen v drugi državi EU, ne da bi se ustavili na meji ali oddali carinsko deklaracijo.

Primer:

Osebni računalnik, ki za končnega potrošnika stane 1.000 EUR z DDV, bo v Italiji stal 1.220 EUR, tj. 1.000 EUR z DDV po 22-odstotni stopnji. Če bi isti potrošnik šel v Luksemburg in kupil računalnik v vrednosti 1.000 EUR z DDV, bi plačal 1.170 EUR, tj. 1.000 EUR plus 17-odstotni luksemburški DDV, kar pomeni teoretični prihranek razlike v višini 50 EUR.

Federconsumatori_APS
Friuli Venezia Giulia

NAŠE ČEZMEJNE INFOTOČKE

TARVISIO

Petek 10.00 - 12.00

Via Giovanni Paolo II, 1

1. nadstropje Centro socioculturale Julius Kugy

tel. 351.7726674

tarvisio@federconsumatori-fvg.it

TRIESTE

Sobota 10.00 – 12.00

Via Matteotti, 3

tel. 040.773190

trieste@federconsumatori-fvg.it

Federconsumatori_APS
Friuli Venezia Giulia

www.federconsumatori-fvg.it *www.cittadinoconsumatore.it*

Federconsumatori FVG

GLAVNI DEŽELNI SEDEŽ
Borgo Aquileia 3/B
33057 PALMANOVA (UD)
tel. 0432 935548
admin@federconsumatori-fvg.it

OPERATIVNI DEŽELNI SEDEŽ
Via Torino, 64
33100 UDINE
tel. 0432 935548
admin@federconsumatori-fvg.it

SEDEŽI POKRAJINSKIH TELES

TRIESTE
Via Matteotti, 3 (angolo via Manzoni)
34138 TRIESTE
tel. 040 773190
trieste@federconsumatori-fvg.it

UDINE
Via Mantova, 108/B
33100 UDINE
tel. 0432 45673
udine@federconsumatori-fvg.it

GORIZIA
Via XXV Aprile, 48
34074 MONFALCONE (GO)
tel. 0481 790434
monfalcone@federconsumatori-fvg.it

PORDENONE
Via San Valentino, 20/A
33170 PORDENONE
tel. 0434 247175
pordenone@federconsumatori-fvg.it

2022 © Federconsumatori Friuli Venezia Giulia
Prepovedano razmnoževanje v komercialne namene
Grafično oblikovanje in tisk: Cronaca Fvg s.a.s

REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Projekt izveden s sredstvi po deželnem zakonu 16/2004