



SODIŠČE
EVROPSKE UNIJE



SODIŠČE IN PRAVICE POTROŠNIKOV

curia.europa.eu

UVOD

SODIŠČE EVROPSKE UNIJE (SEU) OD LETA 1952 SKRBI ZA SPOŠTOVANJE IN PRAVILNO UPORABO PRAVA UNIJE V DRŽAVAH ČLANICAH. OD TAKRAT JE IZDALO SODBE, KI SO OKREPILE EVROPSKO INTEGRACIJO IN HKRATI DRŽAVLJANOM, ZLASTI POTROŠNIKOM, PODELILE VSE ŠIRŠE PRAVICE. V NADALJEVANJU SO PREDSTAVLJENE NEKATERE POMEMBNE SODBE SODIŠČA, RAZVRŠČENE PO TEMAH.

V VSAKI OD ZADEV, NAVEDENIH V TEJ BROŠURI, SODIŠČE NI SAMO USTVARILO PRAVIC, AMPAK JIH JE Z RAZLAGO UREDB ALI DIREKTIV UNIJE IZPELJALO ALI POJASNILO.





PREHRANSKI IZDELKI IN PIJAČA

PREHRANA JE DANES GLAVNA SKRB POTROŠNIKOV, SAJ ŽELIJO BITI TI PRAVILNO OBVEŠČENI O PREHRANSKIH IZDELKIH IN PIJAČI, KI JIH KUPIJO, TER VSE VEČJO POZORNOST POSVEČAJO URAVNOTEŽENI PREHRANI.



PREHRANSKI IZDELKI IN PIJAČA / NAVEDBE NA EMBALAŽI

Sodišče je leta 2015 opozorilo, da morajo imeti potrošniki pravilne, nepristranske in objektivne informacije. Zato, kadar embalaža izdelka daje vtis vsebnosti sestavine, ki je v njem v resnici ni, bi to kupca lahko zavedlo, tudi če je seznam sestavin pravilen. Tak je bil primer sadnega čaja, na embalaži katerega so bile slike malin in cvetov vanilje, čeprav čaj ni vseboval nobene naravne sestavine tega sadja (sodba z dne 4. junija 2015, Teekanne, C-195/14).

Poleg tega mora vsebnost natrija, navedena na embalaži steklenic z mineralno vodo, odražati skupno količino natrija v vseh njegovih oblikah (jedilna sol in natrijev bikarbonat). Potrošnika bi namreč lahko zavedlo, če bi bila voda predstavljena, kot da ima nizko vsebnost soli, čeprav je bogata z natrijevim bikarbonatom (sodba z dne 17. decembra 2015, Neptune Distribution, C-157/14).

PREHRANSKI IZDELKI IN PIJAČA /

ZDRAVSTVENE TRDITVE IN POIMENOVANJA

Sodišče je leta 2017 menilo, da je Komisija pravilno zavrnila uporabo nekaterih zdravstvenih trditev za trženje glukoze, kot sta zlasti „Glukoza prispeva k sproščanju energije pri presnovi.“ ali „Glukoza podpira telesno aktivnost.“ S takimi trditvami se namreč spodbuja uživanje sladkorja, čeprav tako spodbujanje ni v skladu s splošno sprejetimi prehranskimi in zdravstvenimi načeli (sodba z dne 8. junija 2017, Dextro Energy/Komisija, C-296/16 P).

Poleg tega čistih rastlinskih proizvodov načeloma ni mogoče tržiti pod poimenovanji, ki se uporabljajo za proizvode, ki so v glavnem živalskega izvora, kot so „mleko“, „smetana“, „maslo“, „sir“ ali „jogurt“. Podjetje tako ne more uporabljati poimenovanj „sojino mleko“, „tofu maslo“ ali „rastlinski sir“, vendar pa v ureditvi Unije obstajajo nekatere izjeme, kot na primer „riževa smetana“ (sodba z dne 14. junija 2017, Tofu Town.com, C-422/16).





NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE

PRAVO UNIJE PREPOVEDUJE NEPOŠTENE, ZAVAJAJOČE IN AGRESIVNE POSLOVNE PRAKSE, S KATERIMI SE LAHKO VPLIVA NA EKONOMSKO OBNAŠANJE POTROŠNIKOV. SODIŠČE JE GLEDE TE TEME RAZVILO OBSEŽNO SODNO PRAKSO, KATERE NEKAJ PRIMEROV JE NAVEDENIH V NADALJEVANJU.

NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE / SKUPNE PONUDBE

Države članice ne morejo povsem prepovedati skupnih ponudb, ki jih prodajalec predlaga potrošniku (kot na primer bencinska postaja, ki ponuja tritedensko brezplačno pomoč pri okvarah za vsako polnjenje najmanj 25 litrov). Skupnih ponudb namreč ni mogoče v vseh okoliščinah šteti za nepoštene poslovne prakse (sodba z dne 23. aprila 2009, VTB-VAB in Galatea, C-261/07 in C-299/07).

Skupna ponudba prodaje računalnika z vnaprej nameščeno programsko opremo ne pomeni nepoštene poslovne prakse. Poleg tega nenavedbe cene vsakega dela vnaprej nameščene programske opreme ni mogoče šteti za zavajajočo poslovno prakso, saj cena vsakega dela te programske opreme ne pomeni bistvene informacije za potrošnika (sodba z dne 7. septembra 2016, Deroo-Blanquart, C-310/15).





NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE / AGRESIVNE IN ZAVAJAJOČE POSLOVNE PRAKSE

Sodišče je leta 2012 prepovedalo agresivne poslovne prakse trgovcev, ki potrošniku dajejo lažen vtis, da je dobil nagrado, čeprav mora – da bi jo prejel – v resnici nositi neki strošek. Tak je zlasti primer promocijskih tiskovin, pri katerih naslovnik misli, da je zadel križarjenje, čeprav mora za prejetje nagrade plačati zavarovanje in doplačati za kabino ter poravnati stroške hrane, pijače in pristaniških taks na potovanju (sodba z dne 18. oktobra 2012, Purely Creative, C-428/11).

Tudi nosilci sistemov obveznih zdravstvenih zavarovanj so lahko krivi nepoštenih poslovnih praks. Tako gre za zavajajočo prakso, kadar nosilec zdravstvenega zavarovanja svojim zavarovancem navede, da jim ob spremembi nosilca grozijo finančne neugodnosti (sodba z dne 3. oktobra 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12).

Nazadnje, strošek klica na telefonsko številko za poprodajne storitve ne sme preseči stroška običajnega klica, sicer gre za nepošteno poslovno prakso (sodba z dne 2. marca 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15).

PRODAJA PO POŠTI

OD POJAVA DIGITALIZACIJE JE PRODAJA PO POŠTI POSTALA POGOSTA TRANSAKCIJA V VSAKDANJEM ŽIVLJENJU. SODIŠČE JE VEČKRAT POJASNILO PRAVICE, KI JIH IMAJO POTROŠNIKI V OKVIRU TAKIH PRODAJNIH POGODB.

Stroški pošiljanja blaga se potrošniku ne smejo zaračunati, če je uporabil pravico do odstopa (pravica, ki jo je treba uveljavljati v roku najmanj sedmih delovnih dni od dneva prodaje). Stroški vračila pa se lahko zaračunajo potrošniku (sodba z dne 15. aprila 2010, Heinrich Heine, C-511/08).

Poleg tega potrošnik, ki uveljavlja pravico do odstopa, ni zavezan prodajalcu plačati nadomestila za uporabo blaga, razen če je to blago uporabljal nerazumno. Učinkovitost pravice do odstopa bi bila namreč ogrožena, če bi moral potrošnik plačati nadomestilo samo zato, ker je pregledal in preizkusil blago, pridobljeno s prodajo po pošti (sodba z dne 3. septembra 2009, Pia Messner, C-489/07).





IZDELKI Z NAPAKO

SODIŠČE JE IMELO TUDI PRILOŽNOST POJASNITI PRAVICE POTROŠNIKOV, KADAR TI TRDIJO, DA PROIZVOD, KI JIM JE BIL DOBAVLJEN, NI SKLADEN S POGODBO.

Sodišče je leta 2015 opozorilo, da se za neskladnosti, ki se pokažejo v šestih mesecih po dobavi blaga, domneva, da so obstajale že ob dobavi. Čeprav mora potrošnik dokazati obstoj napake in to, da se je pokazala v šestih mesecih, mu ni treba dokazati vzroka zanjo niti da je njen izvor mogoče pripisati prodajalcu (sodba z dne 4. junija 2015, Froukje Faber, C-497/13).

V primeru zamenjave proizvoda z napako potrošnik ni zavezan prodajalcu plačati nadomestila za uporabo blaga z napako (sodba z dne 17. aprila 2008, Quelle, C-404/06). Poleg tega ima prodajalec obveznost odstraniti blago z napako in vgraditi nadomestno blago ali nositi stroške, ki so nujni za te postopke (sodba z dne 16. junija 2011, Gebr. Weber in Putz, C-65/09 in C-87/09).

Nazadnje, ob neobstoju znanstvenega soglasja je cepivo z napako ter vzročno zvezo med njim in boleznijo mogoče dokazati s sklopom resnih, natančnih in doslednih indicev, kot so časovna povezanost med uporabo cepiva in nastankom bolezni, neobstoj bolezenskih znakov v osebni anamnezi in anamnezi družinskih članov cepljene osebe ter obstoj veliko ugotovljenih primerov nastanka te bolezni (sodba z dne 21. junija 2017, W in drugi, C-621/15).

ZAVAROVALNE POGODBE

ZAVAROVALNE POGODBE SO DANDANES POSTALE NUJNE. SODIŠČE JE BILO PRAV TAKO POZVANO, NAJ POJASNI PRAVILA V ZVEZI S TEMI POGODBAMI.

Sodišče je leta 2011 menilo, da upoštevanje spola zavarovanca kot dejavnik tveganja v zavarovalnih pogodbah pomeni diskriminacijo. To je razlog, iz katerega se v Uniji od 21. decembra 2012 uporabljajo enake premije in dajatve ne glede na spol (sodba z dne 1. marca 2011, Association belge des consommateurs Test-Achats in drugi, C-236/09).

V zavarovalni pogodbi mora biti poleg tega pregledno, natančno in razumljivo razložen mehanizem zavarovanja, tako da lahko potrošnik na podlagi tega presodi njegove ekonomske posledice (sodba z dne 23. aprila 2015, Jean-Claude Van Hove, C-96/14).

Nazadnje, prodajalci letalskih potovanj nimajo pravice v ceno vozovnice samodejno vključiti zavarovanja za primer odpovedi leta. Tako zavarovanje je namreč neobvezno doplačilo, ki mora biti jasno sporočeno ob začetku postopka rezervacije, kupec pa mora to doplačilo sprejeti z izrecno potrditvijo (sodba z dne 19. julija 2012, ebooker.com Deutschland, C-112/11).





PRODAJA OD VRAT DO VRAT

PRAVO UNIJE VARUJE TUDI PRAVICE POTROŠNIKOV, KI SKLENEJO POGODBE V OKVIRU PRODAJE OD VRAT DO VRAT. SODIŠČE JE IMELO PRILOŽNOST RAZSOJATI V VEČ PRIMERIH S TEGA PODROČJA, ZLASTI GLEDE PRAVICE VSAKEGA POTROŠNIKA, DA ODSTOPI OD POGODBE V SEDMIH DNEH PO NJENI SKLENITVI.

Potrošnik, ki sklene kreditno pogodbo v okviru prodaje od vrat do vrat, ne izgubi pravice do odstopa, če ni bil obveščen o obstoju te pravice. Tako potrošnik, ki po petih letih ugotovi, da je imel na voljo pravico do odstopa, čeprav ga banka o tem ni obvestila ob sklenitvi pogodbe, to pravico lahko uveljavlja (sodba z dne 13. decembra 2001, Heininger, C-481/99).

V tem smislu mora banka, če potrošnika ni obvestila o njegovi pravici do odstopa od kreditne pogodbe, sklenjene v okviru prodaje od vrat do vrat, nositi tveganja, ki so neločljivo povezana z zadevno finančno naložbo (sodba z dne 25. oktobra 2005, Schulte, C-350/03 in C-229/04).

NEPOŠTENI POGOJI

DIREKTIVA EVROPSKE UNIJE DOLOČA, DA POTROŠNIKOV NE ZAVEZUJEJO NEPOŠTENI POGOJI, KI SO V POGODBI, SKLENJENI S PRODAJALCEM ALI PONUDNIKOM. SODIŠČE, KI SO MU BILE PREDLOŽENE ŠTEVILNE ZADEVE S TEGA PODROČJA, JE POJASNILO OBSEG DOLOČB TE DIREKTIVE.

Sodišče je najprej pojasnilo, da mora nacionalno sodišče po uradni dolžnosti presoditi morebitno nepoštenost pogodbenega pogoja. To pravilo, ki se uporablja tudi za postopke zaradi insolventnosti, sodišču ne dovoljuje, da bi spremenilo vsebino pogoja, ampak ga samo ne sme uporabiti (sodbe z dne 4. junija 2009, Pannon GSM, C-243/08; z dne 21. aprila 2016, Radlinger in Radlingerová, C-377/14; z dne 14. junija 2012, Banco Español de Crédito, C-618/10).

Poleg tega ni mogoče časovno omejiti učinkov ničnosti klavzul o minimalni obrestni meri (klavzule, na podlagi katerih je potrošnik zavezan plačati minimalne obresti), ki so vključene v pogodbe o hipotekarnih posojilih, sklenjene s potrošniki (sodba z dne 21. decembra 2016, Gutiérrez Naranjo, C-154/15, C-307/15 in C-308/15). Nazadnje, kadar finančna ustanova odobri posojilo, izraženo v tuji valuti, mora posojilojemalcu posredovati zadostne informacije, da lahko ta sprejme poučeno in preudarno odločitev (sodba z dne 20. septembra 2017, Andriuc in drugi, C-186/16).









SODIŠČE
EVROPSKE UNIJE

RUE DU FORT NIEDERGRÜNEWALD
L-2925 LUXEMBOURG

TEL. ŠT. + 352 4303 1

CURIA.EUROPA.EU

DIREKTORAT ZA KOMUNICIRANJE
ODDELEK ZA PUBLIKACIJE IN ELEKTRONSKE MEDIJE

DECEMBER 2017

QD-05-17-118-SL-N
ISBN 978-92-829-2687-1
DOI 10.2862/871412