

Vsebina

Prvi del: SPLOŠNE DOLOČBE	10
1. člen (vsebina zakona)	10
2. člen (prenos predpisov Evropske unije)	10
3. člen (razmerje z drugimi zakoni)	11
4. člen (pomen izrazov)	11
5. člen (pravna narava določb)	12
Drugi del: POSLOVANJE PODJETIJ S POTROŠNIKI	12
I. poglavje: SPLOŠNE DOLOČBE	12
6. člen (pogoji prodaje)	12
7. člen (uporaba jezika)	12
8. člen (navajanje in upoštevanje cen)	12
9. člen (navajanje cen v oglasih)	13
10. člen (račun)	13
11. člen (embalaža)	13
12. člen (navodila)	13
13. člen (spremni dokumenti)	13
14. člen (skrb za blago)	13
15. člen (komunikacija s potrošniki)	14
II. poglavje: POSEBNE OBLIKE PRODAJE	14
16. člen (splošna pravila)	14
17. člen (prodaja blaga pred potekom roka uporabnosti)	14
18. člen (prodaja blaga z napako)	14
III. poglavje: INFORMIRANJE POTROŠNIKOV	14
19. člen (predhodne informacije)	14
20. člen (prikaz lastnosti blaga)	15
IV. poglavje: POGODBENI POGOJI	15
21. člen (opredelitev)	15
22. člen (obveznost)	15
23. člen (razlaga pogodbenih določil)	15
24. člen (opredelitev nepoštenih pogodbenih pogojev)	15
25. člen (prepoved nepoštenih pogodbenih pogojev)	16
26. člen (dodatno dogovorjena plačila)	16

V. poglavje: IZPOLNITEV OBVEZNOSTI	16
1. oddelek: ROK ZA IZPOLNITEV POGODBE IN ZAMUDA Z IZPOLNITVIJO	16
27. člen (rok za izpolnitev)	16
28. člen (dodatni rok za izpolnitev in pravica do odstopa)	16
29. člen (odstop od pogodbe brez naknadnega roka)	17
30. člen (vračilo plačil)	17
2. oddelek: PLAČILO OBVEZNOSTI	17
31. člen (plačilo denarne obveznosti)	17
32. člen (stroški plačilnega instrumenta)	17
33. člen (zamudne obresti in stroški opomina)	17
34. člen (predplačilo)	17
VI. poglavje: NENAROČENA PONUDBA BLAGA IN STORITEV	18
35. člen (nenaročena ponudba blaga in storitev)	18
VII. Poglavje: OGLAŠEVANJE	18
36. člen (nedovoljeno oglaševanje)	18
37. člen (nedostojno oglaševanje)	18
38. člen (zavajajoče oglaševanje)	18
39. člen (primerjalno oglaševanje)	18
40. člen (posebno varstvo otrok)	19
41. člen (oglaševanje v okviru storitev informacijske družbe)	19
42. člen (predložitev dokazov)	19
43. člen (mnenje stanovskega združenja)	19
44. člen (Slovenska oglaševalska zbornica)	19
45. člen (uporaba določil)	19
VIII. Poglavje: NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE	19
1. Oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE	19
46. člen (pomen izrazov)	19
47. člen (prepoved nepoštenih poslovnih praks)	20
48. člen (razmerje z drugimi predpisi)	20
2. oddelek: ZAVAJAJOČE POSLOVNE PRAKSE	20
49. člen (zavajajoča dejanja)	20
50. člen (zavajajoče opustitve)	21
51. člen (zavajajoče poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepoštene)	22
3. oddelek: AGRESIVNE POSLOVNE PRAKSE	23

52. člen (agresivne poslovne prakse).....	23
53. člen (uporaba nadlegovanja, prisile in nedopustnega vplivanja)	23
54. člen (agresivne poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepoštene)	23
4. oddelek: PREDLOŽITEV DOKAZOV	24
55. člen (dokazno breme).....	24
IX. poglavje: ODGOVORNOST PROIZVAJALCA ZA BLAGO Z NAPAKO.....	24
56. člen (povrnitev škode).....	24
57. člen (opredelitev blaga).....	24
58. člen (kdaj ima blago napako).....	24
59. člen (dokazno breme).....	24
60. člen (kdaj je blago dano v promet)	24
61. člen (rok za odgovornost).....	25
62. člen (razbremenitev odgovornosti).....	25
63. člen (uporaba določb)	25
Tretji del: VRSTE POGODB (pogodbena razmerja)	25
1. poglavje: POSEBNI VIDIKI PRODAJNE POGODBE	25
1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE	25
64. člen (opredelitev).....	25
65. člen (uporaba določil v primeru finančnega zakupa).....	25
66. člen (nevarnost)	25
2. Oddelek: OBVEZNOSTI PODJETJA	26
1. Odsek: izpolnitev.....	26
67. člen (izpolnitev obveznosti)	26
68. člen (dostava blaga na dom).....	26
2. Odsek: OBVEZNO JAMSTVO ZA SKLADNOST BLAGA S PRODAJNO POGODBO (stvarne napake).....	26
69. člen (odgovornost podjetja za neskladnost blaga s prodajno pogodbo)	26
70. člen (neskladnost zaradi nepravilne montaže).....	26
71. člen (roki).....	26
72. člen (obvestilo o neskladnosti in pregled blaga).....	27
76. člen (odprava neskladnosti).....	27
77. člen (odstop od prodajne pogodbe).....	27
78. člen (obstoj neskladnosti).....	28
79. člen (rok za vračilo kupnine).....	28
80. člen (podaljšanje jamčevalnega roka).....	28

81. člen (izguba pravic)	28
82. člen (regresna pravica)	28
3. odsek: Prostovoljno jamstvo (garancija)	28
83. člen (opredelitev)	28
84. člen (obveznost)	28
85. člen (garancijski list)	28
86. člen (izguba pravic)	29
4. Odsek: poprodajne storitve	29
87. člen (poprodajne storitve)	29
II. poglavje: POSEBNI VIDIKI POGODBE O OPRAVLJANJU STORITEV	29
1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE	29
88. člen (opredelitev)	29
89. člen (prekoračitev dogovorjene cene)	29
2. oddelek: ODGOVORNOST PODJETJA	30
90. člen (obveznost podjetja)	30
91. člen (pravice potrošnika)	30
92. člen (uveljavljanje pravic)	30
93. člen (smiselna uporaba določb)	30
94. člen (poškodba, uničenje, izguba blaga)	30
III. poglavje: POGODBA, SKLENJENA NA DALJAVO, IN POGODBA, SKLENJENA ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV	30
1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE	30
95. člen (opredelitev)	30
96. člen (izjeme)	31
2. Oddelek: INFORMIRANJE POTROŠNIKOV	31
97. člen (predhodne informacije)	31
98. člen (formalne zahteve pri pogodbah, sklenjenih na daljavo)	32
99. člen (formalne zahteve pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov)	33
3. Oddelek: Odstop od pogodbe	33
1. odsek: Uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe	33
100. člen (pravica do odstopa od pogodbe)	33
101. člen (izjeme od pravice do odstopa od pogodbe)	33
102. člen (štetje roka)	34
103. člen (roki pri opustitvi informiranju o pravici do odstopa od pogodbe)	34

104. člen (obvestilo o odstopu od pogodbe).....	34
2. odsek: Posledice odstopa od pogodbe.....	35
105. člen (prenehanje obveznosti strank).....	35
106. člen (vračilo blaga)	35
107. člen (stroški povezani z odstopom od pogodbe)	35
108. člen (odgovornost za zmanjšano vrednost).....	35
109. člen (vračilo plačil).....	36
110. člen (veljavnost pomožnih pogodb)	36
4. oddelek: POGODBE, SKLENJENE Z UPORABO TELEFONA.....	36
111. člen (sklepanje pogodb na daljavo prek telefona)	36
IV. poglavje: POGODBE O FINANČNIH STORITEV, SKLENJENE NA DALJAVO.....	36
1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE	36
113. člen (uporaba določb)	37
2. Oddelek: INFORMIRANJE POTROŠNIKOV	37
114. člen (predhodne informacije)	37
115. člen (telefonsko komuniciranje)	38
116. člen (način zagotavljanja informacij).....	38
3. Oddelek: ODPSTOP OD POGODBE	38
117. člen (pravica do odstopa od pogodbe).....	38
118. člen (štetje rokov)	38
119. člen (izjeme od pravice do odstopa)	38
120. člen (pravica do plačila za opravljene storitve).....	39
121. člen (obveznosti potrošnika)	39
122. člen (obveznosti podjetja)	39
123. člen (dokazno breme).....	39
V. Poglavje: POGODBE O DOBAVI DIGITALNE VSEBINE	39
1. Oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE.....	39
124. člen (opredelitev)	39
125. člen (uporaba določb)	39
2. oddelek: OBVEZNOSTI PODJETJA.....	40
1. odsek: Izpolnitev pogodbe	40
126. člen (izpolnitev obveznosti)	40
2. Odsek: Obvezno jamstvo za neskladnost dobavljene digitalne vsebine s pogodbo	40
127. člen (skladnost s pogodbo)	40

128. člen (zadovoljiva kakovost).....	40
129. člen (opisane ali dogovorjene lastnosti in brezplačni preizkus)	40
130. člen (naknadne spremembe digitalne vsebine).....	41
131. člen (pravice potrošnika)	41
132. člen (odprava napak ali zamenjava digitalne vsebine).....	41
133. člen (znižanje kupnine in odstop od pogodbe)	41
134. člen (uporaba določb prodajne pogodbe).....	41
135. člen (povračilo škode)	41
VI. poglavje: POGODBA O PRODAJI BLAGA NA OBROKE.....	42
1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE	42
136. člen (opredelitev)	42
137. člen (uporaba določil).....	42
138. člen (razmerje z zakonom, ki ureja potrošniške kredite)	42
2. Oddelek: OBLIKA IN SESTAVINE POGODBE	42
139. člen (obličnost).....	42
140. člen (obvezne sestavine pogodbe).....	42
3. Oddelek: PLAČILO OBVEZNOSTI.....	42
141. člen (predčasno plačilo).....	42
142. člen (podaljšanje rokov)	43
143. člen (prepoved pogodbene kazni).....	43
4. Oddelek: ODSTOP OD POGODBE	43
144. člen (odstop zaradi zamude s plačili obrokov).....	43
145. člen (posledice odstopa od pogodbe)	43
VII. poglavje: POGODBA O PAKETNEM POTOVANJU IN POVEZAN POTOVALNI ARANŽMA.....	43
1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE	43
146. člen (opredelitev)	43
147. člen (področje uporabe)	43
148. člen (pomen izrazov)	44
149. člen (predhodne informacije)	45
150. člen (narava predhodnih informacij).....	46
151. člen (sklenitev pogodbe)	46
152. člen (vsebina pogodbe)	46
153. člen (izročitev dokumentacije).....	47
II. oddelek: PRAVICE IN OBVEZNOSTI POGODBENIH STRANK.....	47

155. člen (sprememba cene)	47
156. člen (sprememba drugih pogodbenih pogojev).....	48
157. člen (pravica organizatorja, da odstopi od pogodbe o paketnem potovanju)	49
158. člen (odgovornost organizatorja, ki ima sedež v tujini)	49
159. člen (odgovornost za napake pri rezervaciji)	49
160. člen (regresni zahtevek)	49
161. člen (prenos pogodbe)	49
162. člen (pravica potrošnika, da odstopi od pogodbe)	50
163. člen (odstop od pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov)	50
164. člen (posledice odstopa od pogodbe)	50
III. oddelek: NESKLADNOSTI PRI IZVEDBI TURISTIČNEGA PAKETA	50
165. člen (odgovornost organizatorja potovanja)	50
166. člen (obvestilo o neskladnosti)	50
167. člen (odprava neskladnosti).....	50
168. člen (nadomestni aranžma)	51
169. člen (pravica potrošnika do odstopa od pogodbe v primeru neskladnosti).....	51
170. člen (omejitev stroškov, če ni mogoč povratek)	51
171. člen (pravice potrošnika v primeru neskladnosti).....	52
172. člen (omejitev škode)	52
173. člen(zastaranje).....	52
174. člen (razmerje s predpisi Evropske unije o pravicah potnikov)	52
175. člen (komunikacija z organizatorjem)	52
IV. oddelek: POMOČ POTROŠNIKU.....	52
176. člen (obveznost nudenja pomoči).....	52
V. oddelek: POVEZAN POTOVALNI ARANŽMA	53
177. člen (zagotavljanje informacij).....	53
178. člen (posledice nezagotovitve informacij).....	53
179. člen (obveščanje med podjetji).....	53
VI. oddelek: JAMSTVO ZA PRIMER INSOLVENTNOSTI ORGANIZATORJA TURISTIČNIH POTOVANJ IN PONUDNIKA POVEZANIH POTOVALNIH ARANŽMAJEV	53
180. člen (odgovornost organizatorja potovanja)	53
181. člen (obseg in učinkovitost jamstva)	54
182. člen (vzajemno priznavanje)	54
183. člen (nacionalna kontaktna točka)	54

184. člen (upravno sodelovanje)	55
185. člen (jamstvo pri povezanih potovalnih aranžmajih)	55
VIII. Poglavje: POGODBA O ČASOVNEM ZAKUPU NEPREMIČNIN IN PREMIČNIN, KI POTROŠNIKU OMOGOČAJO NAMESTITEV ČEZ NOČ (V NADALJNJEM BESEDILU: POGODBA O ČASOVNEM ZAKUPU), POGODBA O DOLGOROČNEM POČITNIŠKEM PROIZVODU, POGODBA O NADALJNJI PRODAJI, POGODBA O ZAMENJAVI, POMOŽNA POGODBA	55
1. Oddelek. SPLOŠNE DOLOČBE	55
186. člen (opredelitev)	55
187. člen (opredelitev podjetja)	56
2. Oddelek: OGLAŠEVANJE IN INFORMIRANJE	56
188. člen (oglaševanje)	56
189. člen (predhodne informacije)	56
190. člen (seznanitev s kodeksom)	56
3. Oddelek: OBLIKA IN VSEBINA POGODBE	56
191. člen (oblika pogodbe)	56
192. člen (prepoved predplačil)	57
193. člen (načrt obročnega odplačevanja)	57
4. Oddelek: ODSTOP OD POGODBE	57
194. člen (pravica do odstopa)	57
195. člen (tek rokov)	57
196. člen (prenehanje obveznosti)	58
197. člen (prenehanje veljavnosti pomožnih pogodb)	58
5. oddelek: POGODBE Z MEDNARODNIM ELEMENTOM	58
198. člen (uporaba prava)	58
Peti del: INSTITUCIONALNI OKVIR VARSTVA POTROŠNIKOV	58
1. poglavje: NOSILCI VARSTVA POTROŠNIKOV	58
1. oddelek: DRŽAVNI ORGANI	58
199. člen (ministrstvo)	58
200. člen (varuh človekovih pravic)	58
2. Oddelek: POTROŠNIŠKE ORGANIZACIJE	59
201. člen (potrošniške organizacije)	59
202. člen (neodvisnost potrošniških organizacij)	59
203. člen (prepoved uporabe naziva potrošniška organizacija)	59
204. člen (sodelovanje potrošniških organizacij v mednarodnih telesih)	59
2. Poglavje: NACIONALNI PROGRAM VARSTVA POTROŠNIKOV	59

205. člen (nacionalni program varstva potrošnikov)	59
206. člen (dejavnosti).....	59
207. člen (izvajanje dejavnosti)	60
Šesti del: NADZOR.....	60
1. Poglavje: PRISTOJNI ORGANI	60
208. člen (nadzorni organi)	60
209. člen (nadzor in postopek pred tvorcem kodeksa).....	60
2. poglavje: UPRAVNO VARSTVO.....	61
210. člen (naložitev izpolnitve zahtevka iz naslova neskladnosti blaga s prodajno pogodbo).....	61
211. člen (naložitev izpolnitve zakonske obveznosti)	61
212. člen (prepoved prodaje blaga ali opravljanja storitev)	61
213. člen (prepoved oglaševanja).....	62
214. člen (prepoved nepoštene poslovne prakse)	62
3. poglavje: KAZENSKÉ DOLOČBE	62
215. člen (hujši prekrški)	62
216. člen (prekrški)	63
217. člen (lažji prekrški)	64
218. člen (razveljavitev predpisov)	66
219. člen (podzakonski akti)	67
220. člen (izpolnjevanje pogoja glede odgovornosti organizatorja).....	67
221. člen (začetek veljavnosti)	67

Prvi del: SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen (vsebina zakona)

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

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), kakor je bila nazadnje 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 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).
3. Direktiva 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);
4. 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);
5. Direktiva 94/19/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 30. maja 1994 o sistemih zjamčenih vlog (UL L št. 135 z dne 31. 5. 1994, str. 5) in
6. 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. februarja 2009, str. 10);
7. Direktiva 97/9/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 3. marca 1997 o odškodninskih shemah za vlagatelje (UL L št. 84 z dne 26. 3. 1997, str. 22);
8. Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 97/55/ES z dne 6. oktobra 1997 o spremembi Direktive 84/450/EGS o zavajajočem oglaševanju, tako da vključuje primerjalno oglaševanje (UL L št. 290 z dne 23. 10. 1997, str. 18);
9. Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 98/6/ES 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);
10. Direktiva 2009/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov (UL L št. 110 z dne 1. 5. 2009, str. 30);
11. Direktiva 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. maja 1999 o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij (UL L št. 171 z dne 7. 7. 1999, str. 12);
12. 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);
13. Direktiva 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta 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), kakor je bila nazadnje spremenjena z Direktivo 2007/64/ES;
14. Direktivo 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).

3. člen (razmerje z drugimi zakoni)

(1) Če so določbe tega zakona v nasprotju z določbami zakonov, ki urejajo posamezna področja varstva potrošnikov v skladu s predpisi Evropske unije na teh področjih, se uporabljajo določbe teh zakonov.

(2) Če s tem zakonom ni drugače določeno, se za pogodbeno razmerja med potrošnikom in podjetjem uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja.

4. člen (pomen izrazov)

Izrazi, uporabljeni v tem zakonu, imajo ta pomen:

1. "potrošnik" je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti;
2. "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 in storitve proti plačilu;
3. "blago" pomeni vse premične stvari razen tistih, ki so prodane v okviru izvršbe ali drugih sodnih postopkov, vključno z vodo, plinom in električno energijo, če se prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini;
4. "blago, izdelano po natančnih navodilih potrošnika", pomeni blago, ki ni izdelano vnaprej, temveč na podlagi osebne potrošnikove izbire ali odločitve;
5. "digitalna vsebina" pomeni podatke, ki nastanejo in so posredovani v digitalni obliki;
6. "trajni nosilec podatkov" je nosilec podatkov, ki potrošniku omogoča trajno shranjevanje nanj naslovljenih podatkov ali informacij, trajen dostop do njih in njihovo reprodukcijo;
7. "dajalec garancije" je podjetje, ki izda, ponuja ali oglašuje garancijo;
8. "proizvajalec" je podjetje, ki izdeluje končno blago ali sestavne dele ali pridobiva osnovne surovine ali 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, predstavništvo proizvajalca v Republiki Sloveniji ali katerakoli druga oseba, ki daje videz, da je proizvajalec s tem, da blago označi s svojim imenom, blagovno znamko ali drugim znakom razlikovanja;
9. "uvoznik blaga" je vsakdo, kdor uvozi blago na carinsko območje Evropske unije;
10. "distributer blaga, ki ni proizvedeno v Republiki Sloveniji," je podjetje, ki kot prvo v distribucijski verigi blago da na trg Republike Slovenije;
11. "storitve informacijske družbe" so tiste gospodarske dejavnosti, ki se izvajajo preko interneta in vključujejo prodajo storitev in blaga na podlagi sklepanja pogodb preko interneta ter brezplačne storitve kot so posredovanje podatkov in oglasna sporočila, če ni drugače urejeno s tem ali drugim zakonom;
12. "ponudnik storitev informacijske družbe" je vsako podjetje, ki nudi storitve iz prejšnjega odstavka;
13. "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;
14. "tvorec ali tvorka kodeksa" (v nadaljnjem besedilu: "tvorec kodeksa") je pravna ali fizična oseba, vključno s podjetjem ali skupino podjetij, ki je odgovorna za sestavo ter revizijo kodeksa ravnanja ter izvajanje nadzora nad spoštovanjem kodeksa s strani podjetij, ki so se zavezala, da ga bodo spoštovala;
15. "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;
16. "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;
17. "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 pogodbениh pravic;

18. "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;
19. "finančne storitve" po tem zakonu so storitve, ki so predmet zakonov, ki urejajo področje bančništva, zavarovalništva, trga vrednostnih papirjev investicijskih skladov, pokojninskih skladov, plačilnega prometa in potrošniških kreditov;
20. "sredstva za komuniciranje na daljavo" so tista komunikacijska sredstva, ki omogočajo sklenitev pogodbe tako, da ni potrebna istočasna fizična prisotnost pogodbenih strank;
21. "poslovni prostori" so nepremični maloprodajni prostori, v katerih podjetje stalno opravlja dejavnost, ali premični maloprodajni prostori, v katerih podjetje običajno opravlja svojo dejavnost;
22. "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 kateri je uspešen ponudnik zavezan kupiti blago ali storitve.

5. člen (pravna narava določb)

(1) Pravice, ki pripadajo potrošnikom po tem zakonu, s pogodbo ni mogoče omejiti ali izključiti.

(2) Pogodbena določila, ki so v nasprotju z določbami tega zakona, so nična.

Drugi del: POSLOVANJE PODJETIJ S POTROŠNIKI

I. poglavje: SPLOŠNE DOLOČBE

6. člen (pogoji prodaje)

(1) Podjetje prodaja blago oziroma opravlja storitve vsem potrošnikom pod enakimi pogoji in na način, ki ni v nasprotju z dobrimi poslovnimi običaji.

(2) Podjetje lahko ponudi posebne pogoje prodaje za:

- določeno blago 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.

(3) Če podjetje omogoča posebne prodajne pogoje iz prejšnjega odstavka, takšne pogoje jasno in razumljivo ter na vidnem mestu označi v poslovnih prostorih ali na svoji spletni strani, 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 lahko tudi v jeziku narodne skupnosti.

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

8. člen (navajanje in upoštevanje cen)

(1) Podjetje za blago ali storitve, ki jih ponuja potrošniku, vidno označi ceno, ki vključuje davek na dodano vrednost v primeru, da je podjetje zavezanec za davek na dodano vrednost.

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

(3) Podjetje upošteva označene cene.

(4) Minister, pristojen za varstvo potrošnikov, s pravilnikom podrobneje predpiše način označevanja prodajnih cen in cen za enoto blaga, ki ga podjetja ponujajo potrošnikom, ter način označevanja cen storitev, ki jih podjetja ponujajo potrošnikom.

9. člen (navajanje cen v oglasih)

Če podjetje pri oglaševanju navaja ceno, ceno navede v skladu s prvim in drugim odstavkom prejšnjega člena ter navedeno ceno v skladu s tretjim odstavkom prejšnjega člena upošteva pri prodaji.

10. člen (račun)

(1) Podjetje ne sme potrošniku zaračunati izdaje računa.

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

11. 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 na svoje stroške.

12. 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. Če ga proizvajalec ne priloži, navodilo zagotovi podjetje pri prodaji blaga potrošnikom.

(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 ali skice 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.

13. člen (spremni dokumenti)

(1) Podjetje glede na svojo vlogo v prodajni verigi za blago, ki je namenjeno prodaji potrošnikom, zagotovi označbe, certifikat, listino o skladnosti, garancijski list, navodilo za sestavo in uporabo oziroma druge spremne dokumente, če je s tem ali drugim predpisom tako določeno.

(2) Blaga, kateremu niso priloženi zahtevani dokumenti iz prejšnjega odstavka, podjetje ne sme prodajati potrošniku.

14. 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 jasno 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.

15. 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: POSEBNE OBLIKE PRODAJE

16. člen (splošna pravila)

(1) Za posebne oblike prodaje se šteje prodaja blaga ali storitev po nižjih cenah, kot jih podjetje prodaja v redni prodaji.

(2) Pri posebnih oblikah prodaje blaga podjetje označi ceno iz redne prodaje in znižano ceno.

17. člen (prodaja blaga pred potekom roka uporabnosti)

Podjetje, ki prodaja blago po znižani ceni, ker mu bo v kratkem pretekel rok uporabnosti, to blago posebej označi.

18. 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 seznani potrošnika z napako.

III. poglavje: INFORMIRANJE POTROŠNIKOV

19. 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 ali storitev v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu ali storitvam;
2. firmo, sedež podjetja in telefonsko številko podjetja, kadar je ta na voljo;
3. končno ceno blaga ali storitve, vključno z davki, ali način izračuna cene, če je zaradi narave blaga ali storitve 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 in izvedbe storitve, rok dostave blaga ali izvedbe storitve, kadar je to potrebno;
6. informacije o pritožbenem postopku pri podjetju;
7. seznanitev z odgovornostjo za neskladnost blaga s prodajno pogodbo ali z odgovornostjo za nepravilno opravljeno storitev;
8. možnost in pogoje poprodajnih storitev in prostovoljne 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 digitalne vsebine, kadar je to primerno;
11. informacijo o združljivosti digitalne vsebine s strojno in programsko opremo, s katero je podjetje seznanjeno oziroma bi moralo biti seznanjeno.

(2) Določba prejšnjega odstavka se uporablja tudi 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.

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

(4) Podjetje v poslovnih prostorih na vidnem mestu na jasen in razumljiv način objavi informacije o zahtevkih, ki jih ima na voljo potrošnik, in postopku uveljavljanja zahtevkov v primerih neskladnosti blaga s prodajno pogodbo ali nepravilno opravljene storitve. Če podjetje posluje prek spleta, te informacije zagotovi na spletni strani, v vseh ostalih primerih pa na drug ustrezen način glede na način poslovanja.

20. člen (prikaz lastnosti blaga)

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

IV. poglavje: POGODBENI POGOJI

21. člen (opredelitev)

(1) 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.

(2) Če podjetje trdi, da ni določilo posameznega pogoja in je bil ta posebej dogovorjen, nosi dokazno breme.

22. člen (obveznost)

(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 prvega odstavka prejšnjega člena morajo biti v jasnem in razumljivem jeziku ter morajo biti čitljivi.

23. člen (razlaga pogodbenih določil)

Nejasna določila se razlaga v korist potrošnika.

24. člen (opredelitev nepoštenih pogodbenih pogojev)

(1) Pogodbeni pogoji se štejejo za nepoštene, če ob upoštevanju načela vestnosti in poštenja v škodo potrošnika povzročijo znatno neravnotežje v pogodbenih pravicah in obveznostih strank.

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

(3) Presoja nepoštenosti pogodbenih pogojev ne sme biti vezana na glavni predmet pogodbe niti na ceno predmeta pogodbe, če so pogodbeni pogoji glede glavnega predmeta pogodbe in cene predmeta pogodbe sestavljeni v jasnem in razumljivem jeziku.

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

- po kateri lahko podjetje odstopi od pogodbe v vsakem primeru;
- s katero se potrošnik odpove pravici do uveljavljanja določenih ugovorov (npr. ugovor zaradi ničnosti, izpodbojnosti, neizpolnitve ali nepravilne izpolnitve pogodbe);
- po kateri cena ni določena ali ni dovolj določena;
- ki izključuje odgovornost za škodo, ki jo je podjetje ali oseba, za katero je podjetje odgovorno, povzročila namenoma ali iz malomarnosti;
- s katero si podjetje zagotovi neprimerno dolg rok za izpolnitev potrošnikovega naročila;

- s katero se podjetju dovoljuje, da enostransko spremeni pogodbenne pogoje, ki so bistveni za pogodbeno razmerje;
- po kateri si podjetje pridrži pravico odločati, ali je dobavljeno blago v skladu s pogoji iz pogodbe;
- s katero se določi pogodbeni kazen v korist podjetja;
- s katero lahko podjetje prenese svoje pogodbenne obveznosti na tretjo osebo, ki v pogodbi ni bila navedena po imenu;
- s katero se na potrošnika prenese dokazna breme, ki ga po veljavnem pravu nosi podjetje;
- ki izključuje ali omejuje odgovornost podjetja za primer smrti ali poškodb potrošnika, ki so posledica dejanja ali opustitve podjetja;
- ki od potrošnika zahteva plačilo nesorazmerno visokega nadomestila v primeru, ko potrošnik ne izpolni svojih pogodbenih obveznosti;
- ki podjetju omogoča, da brez primernega odstopnega roka odstopi od pogodbe, sklenjene za nedoločen čas;
- ki podjetju omogoča, da enostransko in brez navedbe razlogov spremeni lastnosti blaga ali storitev, ki so predmet pogodbe;
- ki podjetju omogoča, da ceno blaga ali storitev 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;
- ki podjetju daje izključno pravico razlage pogodbenih določil;
- ki potrošnika zavezuje k izpolnitvi vseh pogodbenih obveznosti tudi v primeru, ko podjetje ne izpolni svojih pogodbenih obveznosti;
- ki omejuje ali izključuje potrošnikove pravice do pravnega varstva, zlasti še določbe, ki potrošniku omejujejo dostop do dokaznega gradiva;
- ki daje podjetju pravico do podaljševanja pogodbe, sklenjene za določen čas, kadar je rok, v katerem lahko potrošnik izrazi željo, da ne bo podaljšal pogodbe, nerazumno kratek;
- ki omejuje obveznost podjetja, da spoštuje obveznosti, ki so jih prevzeli njegovi zastopniki.

25. člen (prepoved nepoštenih pogodbenih pogojev)

Podjetje ne sme postavljati pogodbenih pogojev, ki so nepošteni do potrošnika.

26. 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 je podjetje soglasje iz prejšnjega odstavka pridobilo 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

27. člen (rok za izpolnitev)

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

28. 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, 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.

29. člen (odstop od pogodbe brez naknadnega roka)

Ne glede na prvi odstavek prejšnjega člena lahko potrošnik po preteku dogovorjenega roka ali po preteku roka iz 27. člena tega zakona 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,
- 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

30. člen (vračilo plačil)

(1) Če potrošnik v skladu z drugim odstavkom 28. člena ali v skladu z 29. členom odstopi od pogodbe, mu podjetje nemudoma vrne vsa opravljena plačila.

(2) Če je podjetje deloma izpolnilo pogodbo, ima pravico do vrnitve tistega, kar je dalo.

2. oddelek: PLAČILO OBVEZNOSTI

31. člen (plačilo denarne obveznosti)

Denarna obveznost potrošnika, ki se plačuje s posredovanjem banke ali druge organizacije za plačilni promet, se šteje za plačano z dnem, ko je potrošnik dal nalog taki organizaciji, če je prišlo do realizacije plačila.

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) Višina zaračunanega opomina, ki ga izda podjetje, v primeru zamude plačila potrošnika kot pogodbene stranke, ne sme presegati enega eura in stroškov pošiljanja opomina.

34. člen (predplačilo)

(1) Če podjetje molče ali izrecno pogojuje nakup blaga ali opravljanje storitev z delnim ali celotnim predplačilom in dobavi blago ali opravi storitev po prejemu predplačila, ob dobavi blaga ali izvedbi storitve obračuna in plača potrošniku obresti po obrestni meri, po kakršni se obrestujejo hranilne vloge, vezane nad tri mesece, če znesek izračunanih obresti preseže pet eurov, pri čemer lahko podjetje v splošnih pogojih poslovanja določi referenčno banko, katero bo upoštevalo pri izračunu obresti.

(2) Določba prejšnjega odstavka se ne uporablja, če je predplačilo plačano v roku manj kot tri delovne dni pred dnem, ko se opravi dobava ali začne z opravljanjem storitev.

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

(4) Ta člen se ne uporablja v primeru, ko podjetje pogojuje nakup blaga ali opravljanje storitve z izročitvijo are.

VI. poglavje: NENAROČENA PONUDBA BLAGA IN STORITEV

35. člen (nenaročena ponudba blaga in storitev)

(1) Nenaročene ponudbe blaga ali storitve, ki pozivajo potrošnika k takojšnjemu ali odloženemu plačilu, niso dovoljene. Potrošnik nima nikakršnih obveznosti v primeru nenaročene ponudbe blaga ali storitve. 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 ali digitalne vsebine in za nenaročene finančne storitve.

(3) Če potrošnik prejme nenaročeno blago ali storitev in poziv k plačilu tega blaga ali storitve, se takšno blago ali storitev šteje za darilo.

VII. Poglavje: OGLAŠEVANJE

36. člen (nedovoljeno oglaševanje)

Oglaševanje blaga in storitev ne sme biti v nasprotju z zakonom, ne sme biti nedostojno ali zavajajoče.

37. člen (nedostojno oglaševanje)

Nedostojno oglaševanje blaga in storitev 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.

(2) Oglaševanje, ki je namenjeno podjetjem ali lahko doseže podjetja, se šteje kot zavajajoče, če na katerikoli 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 bi utegnilo škoditi konkurentom.

39. člen (primerjalno oglaševanje)

(1) Primerjalno oglaševanje po tem zakonu pomeni vsako oglaševanje, ki na kakršenkoli način, izrecno ali z nakazovanjem, določa identiteto konkurenta oziroma blaga ali storitev, ki jih ponuja konkurent.

(2) Primerjalno oglaševanje je dovoljeno, če:

- ni zavajajoče;
- primerja resnične podatke glede blaga ali storitev, ki zadovoljujejo iste potrebe ali imajo enak pomen;
- objektivno primerja eno ali več objektivnih, namenskih ali predstavitvenih lastnosti glede takega blaga, tudi cene;
- ne ustvarja zmede na trgu med oglaševalcem in konkurentom ali med blagovnimi oziroma storitvenimi znamkami, trgovskimi imeni, drugimi znaki razlikovanja, blagom ali storitvami oglaševalca in konkurentov;
- ne diskreditira ali očrni blagovnih oziroma storitvenih znamk, trgovskih imen, drugih znakov razlikovanja, storitev, dejavnosti ali razmer konkurenta;
- pri blagu z označbo porekla blaga v vsakem primeru obravnava blago z enakim poreklom;
- se nelojalno ne okorišča z ugledom blagovne oziroma storitvene znamke, trgovskega imena ali drugimi znaki razlikovanja konkurenta ali s poreklom konkurenčnega blaga;
- ne predstavlja blaga ali storitev kot ponaredke ali kopije blaga, ki ima zavarovano blagovno oziroma storitveno znamko ali trgovsko ime.

(3) Vsaka primerjava, ki se nanaša na posebno ponudbo, mora jasno in nedvoumno navajati datum prenehanja ponudbe. Če ponudba še ni pričela veljati, mora navajati tudi datum začetka obdobja, v

katerem se uporablja posebna cena ali kaki drugi pogoji. Primerjava mora navajati, da posebna ponudba velja le za omejene količine blaga in storitev.

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 zagotovi, da je jasno prepoznavno, da gre za oglaševalsko sporočilo in katero podjetje je njegov naročnik.

(2) Če oglaševalsko sporočilo obsega posebne ponudbe, so te jasno prepoznavne, pogoji za njihovo pridobitev pa dostopni in jasni ter nedvoumno navedeni.

(3) Zahteve iz prejšnjega odstavka se uporabljajo tudi za dovoljena nagradna tekmovanja ali igre na srečo.

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)

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.

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 določil)

Določila 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)

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

- "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 blaga potrošnikom;

- "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;
- "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;

(2) Za namene tega poglavja se za blago štejejo tudi storitve, nepremičnine ter pravice in obveznosti.

47. člen (prepoved nepoštenih poslovnih praks)

(1) Nepoštene poslovne prakse podjetij v razmerju do potrošnikov (v nadaljnjem besedilu: nepoštene poslovne prakse) so prepovedane pred, med in po sklenitvi posla, ki je povezan z nakupom blaga.

(2) Poslovna praksa je nepoštena, če nasprotuje zahtevam poklicne skrbnosti in v zvezi z blagom 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 blago, na katerega se ta praksa nanaša, 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:

- del pogodbenega prava, ki ureja veljavnost, sklenitev in učinke pogodb;
- predpise, ki urejajo varstvo zdravja in varnost proizvodov;
- predpise, ki urejajo pristojnost sodišč;
- zakon, ki ureja kazniva dejanja;
- 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;
- uporabo predpisov, ki urejajo izdajanje potrdil in označevanje čistosti predmetov iz plemenitih kovin.

(2) Določila 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 predstavitvijo, 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 blaga;

2. glede glavnih značilnosti blaga, na primer njegove razpoložljivosti, prednosti, tveganj, izvedbe, sestave, dodatkov, poprodajnih 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 blaga;
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 blaga;
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 z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov, vključno s pravico do zamenjave blaga, vračila kupnine, garancije, stvarnih napak in nepravilno opravljenih storitev ali drugih tveganj, s katerimi se lahko sreča.

(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. kakršenkoli način trženja blaga, vključno s primerjalnim oglaševanjem, ki ustvarja zmedo s kakršnimkoli drugim blagom, 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.

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 utegnilo 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 utegnilo 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:

- glavne značilnosti blaga v obsegu, ki ustreza sredstvu komuniciranja in blagu;
- geografski naslov in identiteta podjetja, kot na primer njegovo ime in po potrebi geografski naslov in identiteta podjetja, v imenu katerega nastopa;
- cena, vključno z davki, ali če je zaradi narave blaga 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;
- način plačila, dostave, izpolnitve in obravnavanja pritožb, če ti odstopajo od zahtev poklicne skrbnosti;
- za blago in posle, ki vključujejo pravico do odstopa ali pravico do preklica, obstoj take pravice.

(5) 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.

51. člen (zavajajoče poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepošteno)

Zavajajoče poslovne prakse 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 to ni res;
4. trdi, da izpolnjuje pogoje za pridobitev ustreznega dovoljenja ali da je za podjetje (vključno z njegovimi poslovnimi praksami) ali za blago izdal ustrezno dovoljenje javni organ ali druga organizacija, čeprav to ni res;
5. vabi k nakupu blaga po določeni ceni, ne da bi razkrilo, da obstajajo utemeljeni razlogi, spričo katerih:
 - ne bo moglo zagotoviti dobave določenega blaga ali njemu enakovrednega blaga po navedeni ceni, za ustrezno obdobje in v ustreznih količinah glede na blago, obseg oglaševanja blaga in ponujeno ceno, ali
 - ne bo moglo zagotoviti, da bi blago pod pogoji iz prejšnje alineje zagotovilo drugo podjetje ("bait" oglaševanje).
6. vabi k nakupu blaga po določeni ceni, pa potrošnikom ne pokaže blaga, ki se oglašuje, ali noče sprejeti naročil zanj ali ga dostaviti v razumnem času ali pokaže vzorec z napako z namenom pospeševati prodajo drugega blaga ("bait-and-switch" tehnika);
7. lažno zatrjuje, da bo blago na voljo zelo omejen čas ali da bo na voljo samo pod posebnimi pogoji zelo omejen čas, da bi tako potrošnika napeljala 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 posla 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 posla;
9. izjavi ali sicer ustvari vtis, da se blago lahko zakonito prodaja, čeprav to ni res;
10. pravice, ki jih imajo potrošniki po zakonu, predstavlja kot posebnost ponudbe;
11. uporabi programske vsebine medijev za promocijo blaga 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 področje medijev;
12. navaja vsebinsko netočno trditev glede narave in obsega tveganja za osebno varnost potrošnika ali njegove družine, če potrošnik ne kupi blaga;
13. blago, ki je podobno blagu drugega proizvajalca, predstavlja tako, da namerno zavaja potrošnika v prepričanje, da je blago proizvedel ta proizvajalec, čeprav to ni res;
14. 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, ne pa toliko zaradi prodaje ali uporabe blaga;
15. trdi, da bo v kratkem prenehalo z dejavnostjo ali preselilo poslovne prostore, čeprav tega ne namerava storiti;
16. trdi, da lahko blago pripomore k zmagi v igrah na srečo;
17. lažno zatrjuje, da lahko blago pozdravi bolezni, motnje v delovanju organov ali telesne hibe;
18. daje bistveno netočne informacije o tržnih pogojih ali o možnostih, da se blago najde, da bi tako napeljala potrošnika k nakupu blaga pod pogoji, ki so manj ugodni kot običajni tržni pogoji;
19. 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 razdelile;
20. blago označi kot "gratis", "zastonj", "brezplačno" ali podobno, če mora potrošnik plačati kakršen koli strošek razen neizogibnih stroškov, nastalih, ker se je odzval na poslovno prakso, kot so stroški prevzema ali dostave blaga;
21. v marketinško gradivo vključi račun ali podoben dokument za plačilo, ki daje potrošniku vtis, da je že naročil blago, ki se oglašuje, čeprav tega ni storil;

22. 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;
23. ustvarja lažni vtis, da so poprodajne storitve za blago na voljo v državi članici, ki ni tista, v kateri se blago prodaja.

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 blagom 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 blaga;
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 blaga ali do izbire drugega podjetja;
5. vsaka grožnja s protipravnim ravnanjem.

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

Poslovna praksa je agresivna zlasti, 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 v zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov, zakonu, ki ureja varstvo osebnih podatkov, in zakonu, ki ureja elektronsko komuniciranje;
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 pogodbenih pravic;
5. v oglasnem sporočilu neposredno nagovarja otroke k nakupu oglaševanega blaga ali prepričuje starše ali druge odrasle, da otrokom kupijo oglaševano blago. To se ne nanaša na določbe zakona o medijih, ki urejajo varstvo otrok pred nedovoljenim oglaševanjem;
6. zahteva takojšnje ali odloženo plačilo za blago ali vračilo ali hrambo blaga, ki ga je podjetje dobavilo, vendar ga potrošnik ni naročil. Če potrošnik naroči blago, podjetje pa mu namesto tega preskrbi blago enake kakovosti in cene ter je bilo to dogovorjeno v pogodbi ali določeno pred sklenitvijo pogodbe, se ne šteje, da gre za dobavo nenaročenega blaga ali storitve. Potrošnik mora biti o tem jasno in razumljivo obveščen, nastale stroške vračila blaga po uveljavitvi pravice do odstopa pa krije podjetje;
7. potrošnika izrecno obvesti, da ogroža posamično delovno mesto ali obstoj podjetja, če ne kupi blaga;
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: PREDLOŽITEV DOKAZOV

55. člen (dokazno breme)

(1) Sodišče in upravni organ iz 208. člena tega zakona lahko od podjetja zahtevata, da v roku, ki ne sme biti daljši od osmih dni, predloži dokaze o resničnosti spornih navedb v njegovi poslovni praksi, če se taka zahteva zdi primerna glede na okoliščine posameznega primera ter ob upoštevanju upravičenih interesov podjetja in vseh drugih strank v postopku.

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

IX. poglavje: ODGOVORNOST PROIZVAJALCA ZA BLAGO Z NAPAKO

56. člen (povrnitev škode)

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

(2) Proizvajalec povrne škodo na drugem blagu, če je poškodovano blago 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 oziroma uvoznik, ali katera oseba mu je blago dobavila.

57. člen (opredelitev blaga)

Za namene tega poglavja se za blago šteje tudi električna energija, ki se ne prodaja v omejeni prostornini ali določeni količini.

58. 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 bil pozneje dano v promet boljše blago.

59. člen (dokazno breme)

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

60. 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.

61. 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 to blago dal v promet.

62. člen (razbremenitev odgovornosti)

Proizvajalec ni odgovoren za škodo, če dokaže, da:

- blaga ni dal v promet;
- iz okoliščin izhaja, da napake, ki je povzročila škodo, ni bilo v času, ko je blago dal v promet;
- je napaka posledica skladnosti blaga s prisilnimi predpisi;
- 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;
- 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 z znanimi metodami in analizami;
- blaga ni izdelal za prodajo ali kakršnokoli drugo obliko distribucije v ekonomske namene, niti ga ni izdelal ali dal v promet v okviru svoje dejavnosti.

63. člen (uporaba določb)

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

Tretji del: VRSTE POGODB (pogodbena razmerja)

1. poglavje: POSEBNI VIDIKI PRODAJNE POGODBE

1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE

64. člen (opredelitev)

Prodajna pogodba po tem zakonu je pogodba, s katero se podjetje zavezuje, da bo blago, ki ga prodaja, izročilo potrošniku tako, da bo ta pridobil lastninsko pravico, potrošnik pa se zavezuje, da bo podjetju plačal kupnino. Za prodajno pogodbo po tem zakonu se šteje tudi pogodba, katere predmet so blago in storitve.

65. člen (uporaba določil v primeru finančnega zakupa)

Če potrošnik nakup blaga financira z zakupno pogodbo z določilom, da bo v zakup dano blago prešlo v potrošnikovo lastnino, če bo določen čas plačeval zakupnino (finančni leasing), lahko potrošnik proti podjetju, ki je blago dobavilo zakupodajalcu, uveljavlja vse pravice, ki mu pripadajo po tem zakonu.

66. 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 tretje 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 uničenje ali poškodovanje blaga ne glede na prejšnji odstavek na potrošnika ob dostavi blaga prevozniku brez poseganja v pravice, ki jih ima potrošnik do prevoznika.

2. Oddelek: OBVEZNOSTI PODJETJA

1. Odsek: izpolnitev

67. 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.

68. člen (dostava blaga na dom)

(1) Če se podjetje in potrošnik dogovorita o dostavi na dom ali na drug kraj, podjetje dostavi blago potrošniku v brezhibnem stanju, v dogovorjeni količini in v dogovorjenem času v potrošnikovo stanovanje in 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 S PRODAJNO POGODBO (stvarne napake)

69. člen (odgovornost podjetja za neskladnost blaga s prodajno pogodbo)

(1) Podjetje izroči potrošniku blago v skladu s prodajno pogodbo in odgovarja za neskladnosti, ki jih je imelo blago v času izročitve.

(2) Domneva se, da je izročeno blago v skladu s prodajno pogodbo, če:

1. ima lastnosti in odlike, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane in ima lastnosti blaga, ki ga je podjetje pokazalo potrošniku kot vzorec ali model;
2. ima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo potrošnik kupuje, ki pa je bila podjetju znana oziroma bi mu morala biti znana;
3. ustreza namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste;
4. ima kakovost in zmogljivosti, ki so običajne za blago iste vrste ter jih potrošnik lahko pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršnih koli javnih izjav, podanih s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih prodajne verige, vključno s proizvajalcem, razen če podjetje dokaže:
 - da za izjavo ni vedel in razumno ni mogel vedeti;
 - da je bila izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena; ali
 - da izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga.

(3) Podjetje ne odgovarja za neskladnost blaga s prodajno pogodbo, če je potrošnika pred sklenitvijo prodajne pogodbe v pisni obliki na jasn in razumljiv način seznanilo z obstojem neskladnosti.

70. člen (neskladnost zaradi nepravilne montaže)

(1) Če je bilo ob sklenitvi prodajne pogodbe dogovorjeno, da bo blago montiralo podjetje, ki nastopa kot pogodbeni stranka, ali oseba, ki jo v ta namen pooblasti podjetje, se šteje, da blago ni izročeno v skladu s prodajno pogodbo tudi, če je montirano nepravilno.

(2) Če je potrošnik blago, ki ga je moral montirati sam, nepravilno montiral, ker navodil ni prejel ali zaradi napak v navodilih, se šteje, da izročeno blago ni bilo v skladu s prodajno pogodbo.

71. člen (roki)

(1) Podjetje odgovarja za neskladnost blaga s prodajno pogodbo, če se pojavi v dveh letih od izročitve blaga.

(2) Če je predmet prodajne pogodbe rabljeno blago, se lahko podjetje in potrošnik dogovorita za krajši rok odgovornosti podjetja, kot je določen v prejšnjem odstavku, vendar ta rok ne sme biti krajši kot eno leto.

72. člen (obvestilo o neskladnosti in pregled blaga)

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

(2) Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik podjetju sporoči osebno, o čemer mu podjetje izda potrdilo, ali ga pošlje v prodajalno, kjer je bila stvar kupljena, ali pa zastopniku podjetja, s katerim je sklenil prodajno pogodbo.

(3) Potrošnik podjetju omogoči, da blago, za katerega potrošnik zatrjuje, da ni v skladu s prodajno pogodbo, pregleda.

73. člen (dokazno breme)

(1) Domneva se, da je neskladnost blaga s prodajno pogodbo obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku določenem v 71. členu tega zakona, razen če ta domneva ni združljiva z vrsto blaga.

(2) Podjetje se lahko odgovornosti za neskladnost, ki izhaja iz prejšnjega odstavka, razbremeni, če na nesporen način dokaže, da je neskladnost nastala po trenutku, ko je nevarnost uničenja prešla na potrošnika, zaradi:

1. ravnanja potrošnika;
2. ravnanja tretje osebe, po trenutku, ko je nevarnost uničenja prešla na potrošnika, ali
3. višje sile ali drugih vzrokov, ki ne izvirajo iz sfere podjetja, po trenutku, ko je nevarnost uničenja prešla na potrošnika.

74. člen (mnenje strokovnjaka)

Stroške izdelave mnenja neodvisnega strokovnjaka nosi podjetje, razen če iz okoliščin posameznega primera nedvoumno izhaja, da je neskladnost blaga s prodajno pogodbo nastala zaradi okoliščin, določenih v drugem odstavku prejšnjega člena.

75. člen (zahtevki potrošnika)

(1) Potrošnik, ki je obvestil podjetje o neskladnosti blaga s prodajno pogodbo, lahko:

1. zahteva od podjetja neodplačno odpravo neskladnosti blaga s prodajno pogodbo;
2. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali
3. odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

(2) V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov, ki nastanejo zaradi izpolnitve zahteve iz prejšnjega odstavka.

76. člen (odprava neskladnosti)

(1) Potrošnik lahko od podjetja zahteva, da v razumnem roku, ki ni daljši od 45 dni, neodplačno odpravi neskladnosti blaga s prodajno pogodbo. Potrošnik lahko zahteva popravilo blaga ali zamenjavo blaga z novim brezhibnim, razen če:

- je izpolnitev zahteve nemogoča ali
- izpolnitev zahteve predstavlja nesorazmerne stroške za podjetje v primerjavi z drugimi zahtevki.

(2) Podjetje o okoliščinah, ki predstavljajo oviro za izpolnitev potrošnikove zahteve iz prejšnjega odstavka, obvesti potrošnika brez odlašanja, vendar najkasneje v osmih dneh od dneva, ko je izvedel za te okoliščine.

77. člen (odstop od prodajne pogodbe)

(1) Potrošnik lahko odstopi od prodajne pogodbe, če je od podjetja predhodno zahteval odpravo neskladnosti blaga s prodajno pogodbo in podjetje ni izpolnilo zahtevka v roku iz prvega odstavka prejšnjega člena.

(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 izročitve blaga ali
- potrošnik v skladu s prejšnjim členom ni upravičen do odprave neskladnosti blaga s prodajno pogodbo.

78. člen (obstoj neskladnosti)

(1) Če je obstoj neskladnosti blaga s prodajno pogodbo sporen, podjetje o tem pisno obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema zahtevka.

(2) Če podjetje ne obvesti potrošnika v roku iz prejšnjega odstavka, se šteje, da obstoj neskladnosti ni sporen.

79. člen (rok za vračilo kupnine)

Če obstoj neskladnosti blaga s prodajno pogodbo ni sporen in potrošnik v skladu s 75. in 77. členom tega zakona odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska ali zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo, podjetje vrne plačani znesek ali del kupnine v osmih dneh od uveljavitve zahtevka.

80. člen (podaljšanje jamčevalnega roka)

Če je bilo treba zaradi kakšne neskladnosti blaga s prodajno pogodbo blago neodplačno popraviti ali izročiti novo brezhibno blago, začne rok iz 71. člena tega zakona teči znova od trenutka izročitve popravljenega ali novega brezhibnega blaga.

81. člen (izguba pravic)

Pravice iz prvega odstavka 75. člena tega zakona ugasnejo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti blaga s prodajno pogodbo obvestil podjetje.

82. člen (regresna pravica)

Končni prodajalec blaga, ki izpolni zahtevek potrošnika iz 75. člena tega zakona, zaradi neskladnosti novega ali rabljenega blaga s prodajno pogodbo, ki izhaja iz ravnanja ali opustitve proizvajalca, prejšnjega prodajalca v isti pogodbeni verigi ali drugega posrednika, je upravičen uveljavljati povračilo vrednosti izpolnjenega zahtevka, skupaj stroški in obresti, proti odgovornemu podjetju v pogodbeni verigi.

3. odsek: Prostovoljno jamstvo (garancija)

83. člen (opredelitev)

Garancija je vsaka obveznost, ki jo podjetje poleg njegovih obveznosti iz naslova obveznega jamstva za neskladnost blaga s prodajno pogodbo prevzame do potrošnika in s katero se zaveže, da potrošniku popravi ali zamenja blago, vrne kupnino ali zagotovi drugo sredstvo, kadar blago ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu.

84. člen (obveznost)

(1) Garancija dajalca garancije pravno zavezuje pod pogoji, določenimi v garancijskem listu.

(2) Potrošnik lahko pravice iz naslova garancije uveljavlja tudi proti podjetju, pri katerem je kupil blago.

85. člen (garancijski list)

(1) Za blago, za katero je izdana garancija, podjetje ob sklenitvi prodajne pogodbe potrošniku izroči garancijski list dajalca garancije. Garancijski list vsebuje naslednje podatke:

1. firmo in sedež dajalca garancije;

2. firmo in sedež podjetja, ki je potrošniku prodalo blago, razen če ta ni hkrati dajalec garancije;
3. datum izročitve blaga;
4. podatke, ki identificirajo blago;
5. izjavo dajalca garancije, da jamči za lastnosti ali brezhibno delovanje v garancijskem roku, ki začne teči z izročitvijo blaga potrošniku;
6. pravice, ki jih ima potrošnik v primeru, da blago nima zatrjevanih lastnosti ali ne deluje brezhibno;
7. rok za rešitev reklamacije;
8. trajanje garancijskega roka;
9. ozemeljsko območje veljavnosti garancije;
10. opozorilo, da garancija ne izključuje pravic potrošnika, ki izhajajo iz obveznega jamstva za blago.

(2) Garancijski list je sestavljen tako, da je potrošniku lahko razumljiv in je izdan na trajnem nosilcu podatkov, ki je potrošniku dostopen.

86. člen (izguba pravic)

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

4. Odsek: poprodajne storitve

87. člen (poprodajne storitve)

(1) Za blago, za katero je oglaševana ali pričakovana življenjska doba daljša od dveh let, podjetje proti plačilu zagotavlja vzdrževanje, popravilo in nadomestne dele vsaj štiri leta od izročitve blaga.

(2) Podjetje obveznosti iz prejšnjega odstavka zagotavlja samo ali ima v ta namen sklenjeno pogodbo z drugim podjetjem.

II. poglavje: POSEBNI VIDIKI POGODBE O OPRAVLJANJU STORITEV

1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE

88. člen (opredelitev)

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

89. člen (prekoračitev dogovorjene cene)

(1) Če se med opravljanjem storitve izkaže, da je prekoračitev dogovorjene cene neogibna, podjetje o tem nemudoma pisno obvesti potrošnika, sicer izgubi pravico zahtevati plačilo dodatnih stroškov.

(2) V primeru iz prejšnjega odstavka podjetje potrošniku omogoči, da sprejme odločitev o nadaljevanju izvajanja pogodbe pod spremenjenimi pogoji ali odstopi od pogodbe.

(3) Če potrošnik v treh dneh od prejema obvestila ne obvesti podjetja o svoji odločitvi, se šteje, da je podal soglasje za nadaljevanje izvajanja pogodbe pod spremenjenimi pogoji.

(4) Če potrošnik v skladu z drugim odstavkom tega člena odstopi od pogodbe, ima podjetje pravico do povračila dejanskih stroškov, ki so mu nastali do trenutka, ko je izvedelo, da bo potrebna prekoračitev dogovorjene cene.

2. oddelek: ODGOVORNOST PODJETJA

90. člen (obveznost podjetja)

Podjetje storitev opravi kot je bilo dogovorjeno s pogodbo in odgovarja za nepravilnosti pri opravljeni storitvi.

91. člen (pravice potrošnika)

(1) Potrošnik, ki je obvestil podjetje o nepravilnostih pri opravljeni storitvi, lahko:

- zahteva odpravo pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitev;
- zahteva vračilo dela plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi; ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

(2) Poleg pravic iz prejšnjega odstavka ima potrošnik pravico do povračilo škode, ki mu je nastala zaradi nepravilno opravljene storitve.

92. člen (uveljavljanje pravic)

Potrošnik lahko v primeru nepravilno opravljene storitve odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska le, če je predhodno podjetju dal na voljo primeren dodaten rok za odpravo pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi in te pomanjkljivosti v dodatnem roku niso bile odpravljene.

93. člen (smiselna uporaba določb)

Za vprašanja povezana z roki za odgovornost podjetja, postopkom uveljavljanja pravic, izgubo pravic, dokaznim bremenom, izdelavo mnenja strokovnjaka in rokom za vračilo plačanega zneska se smiselno uporabljajo določbe, ki urejajo obvezno jamstvo za neskladnost blaga s pogodbo.

94. člen (poškodba, uničenje, izguba blaga)

(1) Če podjetje poškoduje ali pokvari blago, ki mu je bil dan 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 plača odškodnino v višini drobnoprodajne cene novega blaga, pri čemer se lahko upošteva amortizacijska stopnja, vendar ne več kot deset odstotkov na leto in ne več kot polovico vrednosti novega blaga.

III. poglavje: POGODBA, SKLENJENA NA DALJAVO, IN POGODBA, SKLENJENA ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV

1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE

95. 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 ali storitev.

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

96. 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 socialno varstvenih 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 zdravstveni in lekarniški dejavnosti, v skladu s predpisi na področju zdravstva;
4. o igrah na srečo;
5. o finančnih storitvah;
6. 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 in ga podjetje redno in pogosto dobavlja potrošniku na njegov dom, prebivališče ali delovno mesto;
10. o prevozu potnikov, razen določb drugega in tretjega odstavka 98. 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 podpoglavja 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

97. člen (predhodne informacije)

(1) Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, mora potrošnik poleg informacij iz prvega odstavka 19. člena tega zakona najpozneje, preden ga pogodba ali ponudba zavezuje, prejeti še informacije o:

1. naslovu, na katerem podjetje dejansko opravlja dejavnost, telefonsko številko, številko telefaksa in naslov elektronske pošte podjetja, kadar so na voljo, po potrebi pa tudi firmo in sedež podjetja, v imenu katerega deluje in na katerega lahko potrošnik naslovi svojo pritožbo;
2. naslovu sedeža podjetja, če se razlikuje od naslova iz prejšnje točke, in po potrebi o naslovu podjetja, v imenu katerega deluje in na katero lahko potrošnik naslovi pritožbo;
3. stroških, povezanih z uporabo komunikacijskega sredstva, če se razlikujejo od osnovne tarife;
4. pogojih, rokih in postopku za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe v skladu s prvim in drugim odstavkom 104. člena tega zakona, skupaj z obrazcem za odstop od pogodbe iz petega odstavka 104. člena tega zakona;
5. navedbi, da potrošnik krije stroške vračila blaga, v primeru odstopa od pogodbe, če je potrebno;
6. stroških vračila blaga, če ga pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po pošti;
7. stroških, ki jih mora potrošnik plačati podjetju v skladu s tretjim odstavkom 107. člena tega zakona, če odstopi od pogodbe po tem, ko je vložil zahtevo v skladu s sedmim odstavkom 98. ali tretjim odstavkom 99. člena tega zakona;

8. neobstoju pravice do odstopa od pogodbe, če potrošnik v skladu s 101. členom tega zakona nima pravice do odstopa, ali po potrebi o okoliščinah, v katerih potrošnik izgubi pravico do odstopa od pogodbe;
9. obstoju kodeksov ravnanja in dostopnosti do morebitnih kodeksov ravnanja;
10. minimalnem trajanju obveznosti potrošnika na podlagi pogodbe, če je potrebno;
11. obstoj pologov ali drugih finančnih garancij in pogoje v zvezi z njimi, ki jih mora plačati ali zagotoviti potrošnik na zahtevo trgovca, če je to potrebno;
12. 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 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 ni zapisana na otipljivem nosilcu podatkov.

(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 nespremenljivi obrestni meri, 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 2. točke prvega odstavka tega člena ter 2. točke prvega odstavka 19. 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) Informacije iz 4., 5., 6. in 7. točke prvega odstavka tega člena lahko podjetje zagotovi potrošniku na obrazcu iz devetega odstavka tega člena. Šteje se, da podjetje potrošniku zagotovi informacije iz 4., 5., 6. in 7. točke prvega odstavka tega člena, če pravilno izpolni obrazec iz devetega odstavka tega člena in ga posreduje potrošniku.

(7) Če podjetje potrošniku ne posreduje informacij o dodatnih stroških iz 5. in 6. točke prvega odstavka tega člena, tretjega odstavka tega člena ter 4. točke prvega odstavka 19. člena tega zakona, jih potrošnik ni dolžan plačati.

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

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

98. 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 97. 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 19. člena ter 10. točke prvega odstavka in tretjega odstavka 97. člena tega zakona neposredno preden potrošnik odda naročilo.

(3) Podjetje mora zagotoviti, 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, mora biti 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 določil tega odstavka, potrošnika pogodba ali naročilo ne zavezuje.

(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 zagotovi najmanj informacije iz 1., 2., 3., 4. in 9. točke prvega odstavka 19. člena ter 4. točke prvega odstavka in tretjega odstavka 97. člena tega zakona preden pogodba zavezuje potrošnika. Druge informacije iz prvega odstavka 97. 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 pred dostavo blaga ali začetkom opravljanja storitve zagotovi potrošniku potrdilo o sklenjeni pogodbi na trajnem nosilcu podatkov. Potrdilo vsebuje informacije iz prvega odstavka 97. 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 101. člena tega zakona, če je to potrebno.

(7) Podjetje lahko 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 100. člena tega zakona na podlagi izrecne zahteve potrošnika.

99. 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 97. 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 101. člena tega zakona, če je to potrebno.

(3) Podjetje lahko 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 100. člena tega zakona na podlagi izrecne zahteve potrošnika na trajnem nosilcu podatkov.

3. Oddelek: ODPSTOP OD POGODBE

1. odsek: Uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe

100. 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.

101. 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 storitev, 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 dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

102. člen (štetje roka)

- (1) Pri prodajni pogodbi začne odstopni rok iz 100. 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) Pri pogodbi o opravljanju storitev začne odstopni rok iz prvega odstavka tega člena teči z dnem sklenitve pogodbe.
- (3) Pri pogodbah o dobavi vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali digitalne vsebine, ki ni zapisana na otipljivem nosilcu, začne odstopni rok iz prvega odstavka tega člena teči z dnem sklenitve pogodbe.

103. člen (roki pri opustitvi informiranju o pravici do odstopa od pogodbe)

- (1) Če podjetje potrošniku ne poda informacij o pravici do odstopa od pogodbe iz 4. točke prvega odstavka 97. člena tega zakona, je rok za odstop od pogodbe 12 mesecev. Rok začne teči po izteku odstopnega roka iz prvega odstavka prejšnjega člena.
- (2) Če podjetje potrošniku poda informacije o pravici do odstopa od pogodbe iz 4. točke prvega odstavka 97. člena tega zakona v 12 mesecih po začetku teka odstopnega roka iz prvega odstavka prejšnjega člena, začne odstopni rok iz prvega odstavka prejšnjega člena teči z dnem, ko potrošnik prejme informacije.

104. 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 takem 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 s pravilnikom predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

2. odsek: Posledice odstopa od pogodbe

105. člen (prenehanje obveznosti strank)

Z uveljavitvijo pravice do odstopa od pogodbe iz 100. člena tega zakona prenehajo obveznosti strank glede:

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

106. 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 100. 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.

107. člen (stroški povezani z odstopom od pogodbe)

(1) Potrošnik z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe ne prevzema nobenih obveznosti razen obveznosti iz tega člena.

(2) Potrošnik v zvezi z odstopom od pogodbe krije stroške vračila blaga, razen če te stroške krije podjetje ali če podjetje predhodno ne seznani potrošnika, da ga bremeni ta strošek.

(3) Če potrošnik odstopi od pogodbe po tem, ko je skladno s sedmim odstavkom 98. ali tretjim odstavkom 99. 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 100. 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 4. in 7. točke prvega odstavka 97. 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 98. ali tretjim odstavkom 99. člena tega zakona.

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

- potrošnik ni dal predhodnega soglasja, da se začne opravljati storitev pred pretekom odstopnega roka iz 100. člena tega zakona,
- potrošnik ni potrdil, da s soglasjem iz prejšnje točke izgubi pravico do odstopa, ali
- podjetje potrošniku ni zagotovilo potrčila v skladu s šestim odstavkom 98. člena ali drugim odstavkom 99. člena tega zakona.

108. 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 4. točko prvega odstavka 97. člena tega zakona.

109. 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 je potrošnik izrecno zahteval 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 ni mogoče vračilo na običajen način po pošti.

110. 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 107. člena tega zakona in prejšnjega člena.

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

4. oddelek: POGODBE, SKLENJENE Z UPORABO TELEFONA

111. člen (sklepanje pogodb na daljavo prek telefona)

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

(2) Pri sklepanju pogodbe na daljavo po telefonu mora podjetje potrošniku podati tudi informacije iz četrtega odstavka 98. 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.

IV. poglavje: POGODBE O FINANČNIH STORITEV, SKLENJENE NA DALJAVO

1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE

112. 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.

113. 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 114., 115. in 116. 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

114. 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, sedež podjetja in 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 mora potrošnik za finančno storitev plačati podjetju, vključno s provizijami, taksami in izdatki ter davki, ki jih podjetje odvede pri opravi 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 in/ali 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 117. členom tega zakona; v primerih, ko potrošnik v skladu s 119. členom tega zakona nima pravice do odstopa, mora biti o tem izrecno obveščen;
 - podatki o morebitnem znesku, ki ga mora potrošnik plačati v primeru odstopa od pogodbe na podlagi 120. 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, zakonu, ki ureja trg vrednostnih papirjev, 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 tem upošteva tudi načelo vestnosti in poštenja ter načelo varstva oseb, ki niso poslovno sposobne.

115. člen (telefonsko komuniciranje)

(1) Pri ustnih sporočilih po telefonu podjetje na začetku pogovora potrošniku jasno predstaviti firmo in sedež 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, in 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 je podjetje dolžno izpolniti tudi svojo obveznost iz 116. člena tega zakona.

116. člen (način zagotavljanja informacij)

(1) Podjetje zagotovi potrošniku predhodne informacije iz prvega odstavka 114. 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) Izjemoma 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

117. 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 ta rok 30 dni.

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

118. člen (štetje rokov)

Če je podjetje v celoti izpolnilo obveznost iz 116. člena tega zakona, začne teči rok za uveljavljanje pravice iz prvega in drugega odstavka 117. člena tega zakona z dnem sklenitve pogodbe oziroma z dnem, ko je podjetje izpolnilo to obveznost, če je bila izpolnjena po sklenitvi pogodbe.

119. 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 117. člena tega zakona pri teh pogodbah:

1. pogodbah, katerih predmet so 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, in 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.

120. 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 114. člena na način določen v 116. členu tega zakona in je potrošnik podal soglasje za začetek izpolnjevanja pogodbe pred iztekom odstopnega roka.

121. člen (obveznosti potrošnika)

Če je potrošnik znesek oziroma blago že prejel in od pogodbe odstopi, mora nemudoma oziroma najpozneje v 30 dneh od oddaje sporočila iz prvega in drugega odstavka 117. člena tega zakona vrniti podjetju znesek oziroma blago.

122. člen (obveznosti podjetja)

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

123. 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.

V. Poglavje: POGODBE O DOBAVI DIGITALNE VSEBINE

1. Oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE

124. člen (opredelitev)

Pogodba o dobavi digitalne vsebine po tem zakonu je pogodba, s katero se podjetje zavezuje, da bo digitalno vsebino, ki jo prodaja, dobavilo potrošniku ali mu omogočilo, da sam prevzame digitalno vsebino, potrošnik pa se zavezuje, da bo podjetju plačal kupnino.

125. člen (uporaba določb)

Določbe tega poglavja se uporabljajo tudi v primerih, ko potrošnik digitalno vsebino prejme brezplačno ob sklenitvi prodajne pogodbe, pogodbe o opravljanju storitve ali pogodbe o dobavi druge plačljive digitalne vsebine, ter za pogodbe o dobavi brezplačne digitalne vsebine, če ta omogoča nakupe v okviru dobavljene digitalne vsebine.

2. oddelek: OBVEZNOSTI PODJETJA

1. odsek: Izpolnitev pogodbe

126. člen (izpolnitev obveznosti)

(1) Če se digitalna vsebina dobavi v fizični obliki na trajnem nosilcu podatkov, se glede izpolnitve smiselno uporabljajo določbe prodajne pogodbe o izpolnitvi.

(2) Če se digitalna vsebina dobavi s prenosom na elektronsko napravo potrošnika, se šteje, da je dobava opravljena, ko digitalna vsebina doseže elektronsko napravo potrošnika.

(3) Če se digitalna vsebina dobavi na način, da se potrošniku omogoči dostop do digitalne vsebine, se šteje, da je podjetje izpolnilo obveznost, ko je potrošniku omogočen dostop do digitalne vsebine pod pogoji, ki jih določi podjetje. Pri tem podjetje potrošniku omogoči razumen rok za dostop do digitalne vsebine, razen če je v pogodbi rok izrecno določen.

2. Odsek: Obvezno jamstvo za neskladnost dobavljene digitalne vsebine s pogodbo

127. člen (skladnost s pogodbo)

(1) Podjetje dobavi digitalno vsebino v skladu s pogodbo in odgovarja za neskladnosti dobavljene digitalne vsebine s pogodbo.

(2) Šteje se, da je dobavljena digitalna vsebina v skladu s pogodbo, če:

- je zadovoljive kakovosti;
- ima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo potrošnik kupuje, ki pa je bila podjetju znana oziroma bi mu morala biti znana;
- ima opisane ali dogovorjene lastnosti;
- omogoča nadgradnjo digitalne vsebine v skladu s pogodbo ali

(3) Šteje se, da dobavljena digitalna vsebina ni v skladu s pogodbo, če potrošniku niso zagotovljena navodila za uporabo ali poprodajne storitve, če pogodba vsebuje takšna določila.

(4) Če je s pogodbo dogovorjeno, da podjetje dobavlja digitalno vsebino določeno časovno obdobje, mora biti digitalna vsebina v skladu s pogodbo celoten čas trajanja pogodbenega razmerja.

128. člen (zadovoljiva kakovost)

(1) Digitalna vsebina je zadovoljive kakovosti, če ustreza namenu, kateremu je običajno namenjena digitalna vsebina s podobnimi lastnosti, vključno z njeno funkcionalnostjo, združljivostjo s strojno in programsko opremo, dostopnostjo ter varnostjo.

(2) Pri presoji se upošteva:

- opis digitalne vsebine,
- izjave podjetja o lastnostih digitalne vsebine,
- oglaševanje digitalne vsebine in
- tehnični standardi, če ti obstajajo.

(3) Potrošnik nima pravice uveljavljati zahtevkov kot posledice nezadovoljive kakovosti, če je imel pred nakupom možnost preveriti delovanje digitalne vsebine.

129. člen (opisane ali dogovorjene lastnosti in brezplačni preizkus)

Šteje se, da digitalna vsebina nima opisanih ali dogovorjenih lastnosti, če je potrošnik pred nakupom imel možnost preveriti digitalno vsebino in mu je dobavljena digitalna vsebina z enakimi lastnostmi, če te lastnosti niso enake opisanim ali dogovorjenim lastnostim.

130. člen (naknadne spremembe digitalne vsebine)

(1) Če lahko podjetje ali tretja oseba v skladu s pogodbo naknadno spreminja dobavljeno digitalno vsebino, se za vsako spremembo uporabljajo pravila glede skladnosti s pogodbo.

(2) Če se zaradi naknadnih sprememb digitalne vsebine, izboljšajo opisane ali dogovorjene lastnosti, potrošnik ne more uveljavljati pravic iz naslova neskladnosti s pogodbo razen, če se zaradi sprememb digitalne vsebine spremeni njena funkcionalnost ter združljivost s strojno ali programsko opremo.

131. člen (pravice potrošnika)

Potrošnik, ki je pravočasno in pravilno obvestil podjetje o neskladnosti dobavljene digitalne vsebine s pogodbo, lahko:

1. zahteva od podjetja, da odpravi neskladnosti pri digitalni vsebini,
2. zahteva od podjetja, da neskladno dobavljeno digitalno vsebino zamenja z novo brezhibno digitalno vsebino,
3. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali
4. odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

132. člen (odprava napak ali zamenjava digitalne vsebine)

Potrošnik ne more zahtevati odprave neskladnosti ali zamenjave digitalne vsebine, če:

- je izpolnitev zahteve nemogoča ali
- izpolnitev zahteve predstavlja nesorazmerne stroške v primerjavi z drugimi zahtevki.

133. člen (znižanje kupnine in odstop od pogodbe)

(1) Potrošnik lahko zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če podjetje v razumnem roku, ki ne sme biti daljši od 14 dni ne izpolni zahtevka za odpravo neskladnosti ali zamenjavo digitalne vsebine z novo brezhibno in v primerih iz prejšnjega člena.

(2) Potrošnik lahko odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine, ne da bi najprej zahteval odpravo neskladnosti ali zamenjavo digitalne vsebine z novo brezhibno, v primerih, ko digitalna vsebina nima dogovorjenih lastnosti glede funkcionalnosti in združljivosti s strojno in programsko opremo.

(3) Vračilo denarnega zneska iz prvega ali drugega odstavka tega člena podjetje opravi brez odlašanja, vendar najkasneje v osmih dneh od prejema zahtevka.

134. člen (uporaba določb prodajne pogodbe)

Glede postopka, rokov za uveljavljanja pravic iz naslova neskladnosti dobavljene digitalne vsebine s pogodbo ter dokaznega bremena se smiselno uporabljajo določila tega zakona o prodajni pogodbi, ki urejajo obvezno jamstvo za neskladnost blaga s pogodbo.

135. člen (povračilo škode)

(1) Če dobavljena digitalna vsebina povzroči škodo na strojni opremi ali drugi digitalni vsebini v lasti potrošnika lahko potrošnik zahteva vzpostavitev prvotnega stanja ali plačilo odškodnine.

(2) V primeru povzročene škode podjetje na lastne stroške vzpostavi prvotno stanje v razumnem roku, ki ne sme biti daljši od osmih dni.

(3) Če prvotnega stanja ni mogoče vzpostaviti ali ga podjetje ne vzpostavi v roku iz prejšnjega odstavka, lahko potrošnik zahteva povračilo nastale škode v skladu s splošnimi pravili o odgovornosti za povzročeno škodo.

VI. poglavje: POGODBA O PRODAJI BLAGA NA OBROKE

1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE

136. 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 na obroke, se smiselno uporabljajo tudi za prodajo storitev.

137. člen (uporaba določil)

(1) Določbe o prodaji na obroke iz tega poglavja veljajo tudi pri drugih dogovorih, ki imajo enako vsebino.

(2) Te določbe 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.

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

Določbe tega poglavja, ki urejajo prodajo na obroke, se ne uporabljajo v primerih sklenitve potrošniških kreditnih pogodb v skladu z zakonom, ki ureja potrošnike kredite.

2. Oddelek: OBLIKA IN SESTAVINE POGODBE

139. člen (obličnost)

(1) Pogodba o prodaji na obroke mora biti sestavljena v pisni obliki.

(2) Podjetje potrošniku zagotovi podpisan izvod pogodbe o prodaji na obroke na trajnem nosilcu podatkov.

140. člen (obvezne sestavine pogodbe)

(1) Pogodba o prodaji na obroke vsebuje te sestavine:

- podatki o blagu;
- cena blaga pri prodaji za gotovino;
- skupen znesek vseh obročnih odplačil, všteti tudi tisto, kar je bilo plačano ob sklenitvi pogodbe;
- znesek posameznih obrokov;
- število obrokov;
- roki zapadlosti obrokov in
- pravice, ki pripadajo potrošniku po tem poglavju.

(2) Če pogodba ne vsebuje vseh bistvenih sestavin iz prejšnjega odstavka, lahko potrošnik od pogodbe odstopi.

3. Oddelek: PLAČILO OBVEZNOSTI

141. člen (predčasno plačilo)

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

142. člen (podaljšanje rokov)

Kadar to opravičuje 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.

143. člen (prepoved pogodbene kazni)

Za primere, ko potrošnik pride v zamudo s plačilom kakšnega obroka kupnine, ne sme biti dogovorjena pogodbena kazen.

4. Oddelek: ODSTOP OD POGODBE

144. člen (odstop zaradi zamude s plačili obrokov)

(1) Podjetje lahko odstopi od pogodbe, če pride potrošnik v zamudo z začetnim obrokom.

(2) Po plačilu začetnega obroka lahko podjetje odstopi od pogodbe, če pride potrošnik v zamudo z najmanj dvema zaporednima obroki, ki pomenita najmanj osmino kupnine.

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

(4) V primerih iz drugega in tretjega odstavka tega člena lahko podjetje, namesto odstopa od pogodbe, zahteva od potrošnika, da plača ves ostanek kupnine, vendar mu mora pred tem pustiti dodaten petnajstdnevni rok.

145. člen (posledice odstopa od pogodbe)

(1) Če potrošnik ali podjetje v skladu z določbami tega poglavja odstopi od pogodbe, 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.

VII. poglavje: POGODBA O PAKETNEM POTOVANJU IN POVEZAN POTOVALNI ARANŽMA

1. oddelek: SPLOŠNE DOLOČBE

146. 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.

147. 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 občasno izvedeni 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 drugega odstavka tega člena izvedeni občasno, če skupna letna višina vplačanih zneskov za njihovo izvedbo ne presega 15.000 eurov. Navedena omejitev vplačil se ne uporablja za:

- izvajanje strokovnih ekskurzij in podobnih oblik dela, ki so določene z letnim delovnim načrtom in jih za svoje udeležence izobraževanja v okviru javno veljavnega vzgojno-izobraževalnega ali študijskega programa izvaja vzgojno-izobraževalna ustanova,
- izvajanje taborjenj in letovanj, ki jih za svoje člane izvajajo planinska, taborniška ter skavtska društva, ki jim je skladno z zakonom, ki ureja društva, priznan status društva javnem interesu,
- romanja, ki jih za svoje člane izvajajo verske ustanove, registrirane na podlagi zakona, ki ureja versko svobodo.

148. člen (pomen izrazov)

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

1. "potovalna storitev" pomeni:
 - prevoz,
 - nastanitev, ki ne predstavlja neločljivega dela prevoza 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" sestavljata vsaj dve različni potovalni storitvi za namene istega potovanja ali počitnic, če podjetje pred sklenitvijo ene pogodbe o vseh storitvah združi vse storitve, tudi če so te storitve združene na zahtevo potrošnik ali v skladu z izbiro potrošnika, ali se te storitve, ne glede na to če so s posameznimi podjetji, ki ponujajo potovalne storitve, sklenjene ločene pogodbe:
 - kupijo na eni prodajni točki in so bile 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 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;
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 sestavlja 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 prodaja ali ponuja v prodajo turistične pakete, ki jih sestavi organizator potovanja;
6. "prodajna točka" pomeni vsak premični ali nepremični maloprodajni prostor ali spletno stran trgovca ali podobno spletno prodajno orodje, tudi če so spletna stran trgovca ali podobno spletno prodajno orodje potrošnikom predstavljene kot eno samo orodje, vključno s telefonsko storitvijo;

7. "ustanovitev" pomeni dejansko izvajanje storitvene dejavnosti po 43. členu Pogodbe o delovanju Evropske unije, 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 neizbežne kljub sprejetju vseh razumnih ukrepov;
9. "neskladnost" pomeni neizpolnitev ali pomanjkljivo izpolnitev potovalnih storitev, vključenih v turistični paket;
10. "povratak" pomeni vrnitev potrošnika na kraj odhoda ali na drug kraj, o katerem se dogovorita pogodbeni stranki;
11. "mladoletnik" pomeni osebo, mlajšo od 18 let.

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

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

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

149. člen (predhodne informacije)

(1) Organizator potovanja in turistični agent, kadar se turistični paket prodaja prek njega, pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju oziroma preden potrošnika zavezuje ponudba potrošniku zagotovita te informacije, kadar veljajo za turistični paket:

1. o glavnih značilnostih potovalnih storitev:
 - kraj oziroma kraje potovanja, načrt potovanja, obdobje bivanja z datumi ter število vključenih nočitev, kadar je vključena nastanitev;
 - kraj datum in čas odhoda in vrnitve oziroma okviren čas odhoda in vrnitve, če čas še ni natančno določen;
 - prevozna sredstva, njihova 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;
 - urnik 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;
 - primernost potovanja 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 ter turističnega agenta, 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 dodatnih stroškov, ki jih bo potrošnik morebiti 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. najmanjšem številu prijavljenih oseb za izvedbo turističnega paketa in rok iz 2. točke 157. člena tega zakona v katerem lahko organizator odstopi od pogodbe, če je manj prijavljenih;

6. potne listine in morebitne zahteve za vizume, vključno z okvirnim obdobjem za pridobitev vizumov, 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 162. člena tega zakona kadarkoli 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 ali stroškov pomoči, vključno s povratkom, v primeru nesreče, bolezni ali smrti.

(2) Informacije iz prejšnjega odstavka se zagotovi z uporabo ustreznega obrazca, ki ga predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov, s pravilnikom.

(3) Če je pogodba o paketnem potovanju sklenjena prek telefona, organizator in po potrebi turistični agent, potrošniku zagotovi standardne informacije iz obrazca B pravilnika iz drugega odstavka tega člena in informacije iz prvega odstavka tega člena.

(4) Pri turističnih paketih, ki se kupijo pri različnih podjetjih prek povezanih postopkov spletne rezervacije v skladu s peto alinejo 2. točke prvega odstavka 148. člena tega zakona, organizator in podjetje, kateremu so bili podatki posredovani, zagotovita, da vsak od njiju potrošniku posreduje informacije iz 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 hkrati zagotovi standardne informacije z uporabo ustreznega obrazca, ki ga predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov, s pravilnikom.

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

150. člen (narava predhodnih informacij)

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

(2) Organizator in po potrebi prodajalec potovanja sporoči potrošniku vse spremembe predhodnih informacij na jasn, razumljiv in viden način pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju.

(3) Če organizator in po potrebi prodajalec potovanja ne zagotovi na ustrezen način informacij o dodatnih pristojbinah, taksah in drugih stroških iz 3. točke prvega odstavka prejšnjega člena, potrošnik ne krije teh dodatnih plačil.

151. člen (sklenitev pogodbe)

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

(2) Organizator 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 95. 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.

152. člen (vsebina pogodbe)

(1) Pogodba o paketnem potovanju ali potrdilo o sklenjeni pogodbi vsebuje vse dogovore glede turističnega paketa, vključno z informacijami iz prvega odstavka 149. člena tega zakona in naslednjimi informacijami:

1. posebne zahteve potrošnika, ki jih je organizator sprejel;

2. o odgovornosti organizatorja, ki jo ima v skladu z določbami 166. do 170. člena tega zakona glede ustrezne izvedbe vseh potovalnih storitev, vključenih v pogodbo;
3. obveznosti organizatorja, da v skladu s 176. členom tega zakona zagotavlja pomoč potrošniku, če ima težave;
4. naziv subjekta, ki zagotavlja varstvo v primeru insolventnosti, in njegove kontaktne podatke, vključno z naslovom;
5. ime, naslov, telefonsko številko, elektronski naslov in po potrebi številko telefaksa lokalnega predstavnika organizatorja, kontaktne točke ali druge službe, ki potrošniku omogoča, da lahko hitro pride v stik z organizatorjem 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 166. členom tega zakona obvesti organizatorja 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 za mladoletnika 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, kadar je to potrebno;
10. o pravici do prenosa pogodbe na drugega potrošnika v skladu s 161. členom tega zakona.

(2) Pri turističnih paketih, ki se kupijo pri različnih podjetjih prek povezanih postopkov spletne rezervacije v skladu s peto alinejo 2. točke prvega odstavka 148. člena tega zakona, podjetje, kateremu so bili podatki posredovani, obvesti organizatorja o sklenitvi pogodbe o paketnem potovanju, na podlagi katere se oblikuje turistični paket, in mu posreduje informacije, ki jih kot organizator potrebuje za izpolnitev svojih obveznosti.

(3) V primerih iz prejšnjega odstavka organizator 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.

153. člen (izročitev dokumentacije)

Organizator potrošniku pravočasno pred začetkom turističnega paketa zagotovi potrebne račune, vavčerje, vozovnice in informacije o načrtovanem času odhoda. Če je potrebno, zagotovi tudi roke za prijavo ter načrtovan čas vmesnih postankov, prometnih povezav in prihoda.

154. člen (dokazno breme)

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

II. oddelek: PRAVICE IN OBVEZNOSTI POGODBENIH STRANK

155. 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 določilo, 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 156. člena tega zakona.

(4) Organizator lahko pravico do povišanja cene iz tega člena uveljavlja le, če o tem obvesti potrošnika jasno in razumljivo na trajnem nosilcu podatkov z vključeno obrazložitvijo in izračunom tega povišanja vsaj 20 dni pred začetkom turističnega paketa.

(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 z znižanjem cene imel. Na zahtevo potrošnika organizator potovanja predloži dokazila o teh administrativnih stroških.

156. člen (sprememba drugih pogodbenih pogojev)

(1) Organizator potovanja pred začetkom turističnega paketa lahko enostransko spremeni pogodbene pogoje le, 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 149. člena tega zakona, ne more zagotoviti posebnih zahtev potrošnika v skladu s 1. točko prvega odstavka 152. člena tega zakona ali v nasprotju s tretjim odstavkom 155. člena tega zakona predlaga povišanje cene za več kot osem odstotkov, lahko potrošnik v razumnem roku, ki ga določi organizator, privoli v predlagano spremembo ali odstopi od pogodbe o paketnem potovanju, ne da bi moral plačati odstopnino. Če potrošnik v postavljenem roku ne odgovori, se šteje, da v spremembe ni privolil.

(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 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 nepotrebne odlašanja, vendar najpozneje v 14 dneh, vrne vsa plačila. Pri tem se smiselno uporabljajo določbe 171. do 174. člena tega zakona.

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

- predlaganih spremembah iz drugega odstavka tega člena in o njihovem učinku na cene v primerih iz drugega odstavka tega člena;
- razumnem roku, v katerem lahko potrošnik obvesti organizatorja o odločitvi na podlagi drugega odstavka tega člena, ter posledicah, če na ponudbo 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 spremenjene pogoje ali sprejme nadomestni turistični paket, je potrošnik upravičen do ustreznega znižanja cene, če je posledica sprememb slabša kakovost ali nižji stroški turističnega paketa.

157. člen (pravica organizatorja, da odstopi od pogodbe o paketnem potovanju)

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

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

158. člen (odgovornost organizatorja, ki ima sedež v tujini)

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

159. člen (odgovornost za napake pri rezervaciji)

(1) Podjetje je odgovorno za napake, ki so nastale zaradi tehničnih okvar v sistemu rezervacije, razen če je so te napake posledica ravnanja potrošnika ali so posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.

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

160. člen (regresni zahtevek)

Organizator potovanja in v primerih iz 158. člena tega zakona tudi prodajalec potovanja pridobi pravico zahtevati povračilo škode od tretje osebe, ki je odgovorna za neskladnosti, v tolikšni meri, kolikor je povrnil škodo potrošniku, znižal kupnino ali izpolnil druge obveznosti po tem zakonu.

161. člen (prenos pogodbe)

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

(2) Če potrošnik v primerih iz prejšnjega odstavka organizatorja 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 obvesti prenositelja o dejanskih stroških prenosa pogodbe o paketnem potovanju. Ti stroški morajo biti razumni in ne smejo presegati dejanskih stroškov, ki jih ima organizator s prenosom pogodbe.

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

162. člen (pravica potrošnika, da odstopi od pogodbe)

(1) Potrošnik lahko v vsakem trenutku pred začetkom turističnega paketa odstopi od pogodbe o paketnem potovanju.

(2) V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o paketnem potovanju, lahko organizator 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 odšteje pričakovane prihranke stroškov in prihodke iz nadomestne uporabe potovalnih storitev.

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

(6) V primeru neizogibnih in izrednih okoliščin v kraju potovanja ali neposredni bližini, ki bistveno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ali neizogibnih in izrednih okoliščin, ki bistveno vplivajo na prevoz potrošnika v kraj potovanja, je potrošnik upravičen do povračila vseh plačil in se mu ne zaračuna odstopnina. V teh primerih potrošnik nima pravice zahtevati povračila škode.

163. člen (odstop od pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov)

V primeru pogodbe o paketnem potovanju, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, ima potrošnik pravico, da v 14 dneh od sklenitve odstopi od pogodbe brez navedbe razloga.

164. člen (posledice odstopa od pogodbe)

V primeru odstopa potrošnika od pogodbe o paketnem potovanju v skladu s 162. ali 163. členom tega zakona ali odstopa organizatorja od pogodbe o paketnem potovanju v skladu s 157. členom tega zakona tega zakona organizator brez nepotrebnega odlašanja, vendar najpozneje v 14 dneh po odstopu od pogodbe, vrne potrošniku vsa opravljena plačila, razen odstopnine, določene v skladu s 162. členom tega zakona.

III. oddelek: NESKLADNOSTI PRI IZVEDBI TURISTIČNEGA PAKETA

165. člen (odgovornost organizatorja potovanja)

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

166. člen (obvestilo o neskladnosti)

Potrošnik brez nepotrebnega odlašanja, pri čemer se upoštevajo vse okoliščine primera, obvesti organizatorja o vseh ugotovljenih neskladnostih pri izvedbi potovalnih storitev, vključenih v pogodbo o paketnem potovanju.

167. člen (odprava neskladnosti)

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

- to ni mogoče ali
- bi to povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer se upošteva obseg neskladnosti in vrednost potovalnih storitev, pri katerih so se pojavile neskladnosti s pogodbo.

(2) Če organizator 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 napak, če je neskladnost takšne narave, da jo je treba takoj odpraviti ali če organizator napake noče odpraviti.

(3) Če organizator zaradi razlogov iz prvega odstavka tega člena ne odpravi neskladnosti, lahko potrošnik v skladu z določbami 171. do 174. člena tega zakona zahteva znižanje cene in povračilo škode.

168. člen (nadomestni aranžma)

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

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

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

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

(1) Če organizator neskladnosti, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ne odpravi v razumnem roku, ki ga določi potrošnik, lahko potrošnik brezplačno odstopi od pogodbe o paketnem potovanju in v skladu z določbami 171. do 174. člena tega zakona zahteva znižanje cene oziroma povračilo škode, kadar je to ustrezno.

(2) Če organizator 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 z določbami 171. do 174. člena tega zakona zahteva znižanje cene oziroma povračilo škode, tudi če od pogodbe o paketnem potovanju turističnem paketu ne odstopi.

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

170. 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 potovanje za največ treh nočitev. Če posebni predpisi Evropske unije, ki urejajo pravice potnikov, določajo daljše obdobje, ki velja za vrnitev, se v primerih uporabe teh prevoznih sredstev uporabljajo daljša obdobja.

(2) Organizator 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 veljavno zakonodajo Unije.

(3) Omejitev stroškov iz prvega odstavka tega člena se ne uporablja za osebe z omejeno mobilnostjo, kot je določeno v točki (a) člena 2 Uredbe (ES) št. 1107/2006, vključno z osebami, ki jih spremljajo, nosečnice in mladoletnike brez spremstva ter osebe, ki potrebujejo posebno zdravstveno pomoč, če je bil organizator vsaj 48 ur pred začetkom turističnega paketa obveščen o njihovih posebnih potrebah.

171. člen (pravice potrošnika v primeru neskladnosti)

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

(2) Organizator potovanja brez nepotrebnega odlašanja potrošniku povrne škodo, ki mu je nastala zaradi kakršne koli neskladnosti s pogodbo, razen če organizator 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.

172. člen (omejitev škode)

(1) Organizator potovanja lahko s pogodbo o paketnem potovanju omeji višino denarne odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo do trikratnega zneska celotne cene paketa, razen za povračilo škode za telesne poškodbe in za namenoma ali iz malomarnosti povzročeno škodo.

(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, plača nadomestilo za škodo, se za organizatorja uporabljajo te omejitve.

173. člen (zastaranje)

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

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

(1) Znižanje cene ali povračilo škode zaradi neskladnosti s pogodbo o paketnem potovanju po tem zakonu ne vpliva na pravice potnikov iz Uredbe (ES) št. 261/2004, Uredbe (ES) št. 1371/2007, Uredbe (ES) št. 392/2009, Uredbe (EU) št. 1177/2010 in Uredbe (EU) št. 181/2011 ter mednarodnih konvencij. Potrošniki so upravičeni do vložitve zahtevka v skladu s tem zakonom in navedenimi uredbami ter mednarodnimi konvencijami.

(2) Povračilo škode ali znižanja cen, ki jih potrošnik prejme na podlagi tega zakona, in povračilo škode ali znižanja cen, ki jih potrošnik prejme na podlagi uredb iz prejšnjega odstavka in mednarodnih konvencij, se medsebojno odštevajo, da se prepreči prekomerno izplačilo nadomestil.

175. člen (komunikacija z organizatorjem)

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

(2) Za namene štetja rokov se šteje, da je organizator prejel sporočila, zahteve ali pritožbe, ko jih je prejel prodajalec potovanja.

IV. oddelek: POMOČ POTROŠNIKU

176. člen (obveznost nudenja pomoči)

(1) Organizator potovanja brez nepotrebnega odlašanja ponudi ustrezno pomoč potrošniku, ki se med potovanjem znajde v težavah, vključno s primeri iz prvega odstavka 170. 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, ter

- pomoč pri iskanju nadomestnih potovalnih aranžmajev.

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

V. oddelek: POVEZAN POTOVALNI ARANŽMA

177. člen (zagotavljanje informacij)

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

- potrošnik ne more uveljavljati pravic, ki mu na podlagi tega poglavja pripadajo v primeru sklenitve pogodbe o paketnem potovanju,
- vsak ponudnik posamezne potovalne storitve je sam odgovoren za izvedbo te storitve na podlagi sklenjene pogodbe in
- potrošniku pripada varstvo v primeru insolventnosti v skladu z zakonom, ki ureja spodbujanje razvoja turizma.

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

(3) Informacije iz prvega odstavka tega člena podjetje, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, zagotovi na ustreznem obrazcu. Obliko in vsebino obrazca z informacijami v zvezi s povezanim potovalnim aranžmajem s pravilnikom predpiše minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

(4) Če predpisan obrazec iz prejšnjega odstavka ne pokriva določene vrste povezanega potovalnega aranžmaja, zagotovi podjetje, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, informacije iz tega povezanega potovalnega aranžmaja.

178. člen (posledice nezagotovitve informacij)

Če podjetje, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, ne izpolni zahtev o zagotavljanju informacij iz prejšnjega člena in zahtev glede varstva v primeru insolventnosti, se za posamezne potovalne storitve, ki so del povezanega potovalnega aranžmaja, uporabljajo določbe 161. in 165. do 176. člena tega zakona.

179. člen (obveščanje med podjetji)

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

VI. oddelek: JAMSTVO ZA PRIMER INSOLVENTNOSTI ORGANIZATORJA TURISTIČNIH POTOVANJ IN PONUDNIKA POVEZANIH POTOVALNIH ARANŽMAJEV

180. člen (odgovornost organizatorja potovanja)

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

(2) Za namene tega zakona se šteje, da je organizator potovanja insolventen, kadar postane nesposoben pravočasno izpolnjevati zapadle obveznosti in zaradi tega ne pride do izvedbe potovalnih storitev.

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

(4) V primeru insolventnosti lahko organizatorji potovanja ponudijo tudi nadaljevanje turističnega paketa.

(5) Če organizator potovanja nima sedeža v državi članici Evropske unije in prodaja, ponuja v prodajo turistične pakete ali kako drugače usmerja takšno dejavnost na trg Republike Slovenije, zagotovi jamstvo za primere insolventnosti v skladu s tem zakonom.

(6) Če ima organizator potovanja sedeža zunaj Evropskega gospodarskega prostora, jamstvo za primer insolventnosti zagotovi turistični agent, ki ima sedež v Republiki Sloveniji, razen če dokaže, da takšno jamstvo zagotavlja organizator potovanj.

181. 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 mora zadoščati za kritje vseh plačil za namene turističnega paketa s strani potrošnikov v obdobju leta, v katerem je največje povpraševanje. Pri izračunu zahtevane višine jamstva se upošteva vrsta in cena turističnih paketov, vrsta prevoza in dolžino obdobja zahtevnih predplačil pred začetkom turističnega paketa.

(3) Potrošniki uživajo pravice iz naslova jamstva za primer insolventnosti organizatorja potovanja ne glede na njihov kraj bivanja, kraj odhoda ali kraj prodaje turističnega paketa in ne glede na to, v kateri državi članici Evropske unije se nahaja subjekt, ki zagotavlja jamstvo v primeru insolventnosti.

(4) Če insolventnost organizatorja potovanja vpliva 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 mora zagotavljati povračilo plačil za neizvedene potovalne storitve brez nepotrebnega odlašanja po vložitvi zahteve potrošnika.

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

(7) Metodologijo za izračun letnega prometa, povezanega z izvedbo turističnih paketov, pogoje delovanja jamstvene sheme in najnižjo višino zahtevanega jamstva za posamezno obliko zavarovanja iz prejšnjega odstavka s pravilnikom določi minister, pristojen za varstvo potrošnikov.

182. 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 insolventnosti, če zagotavlja jamstvo, ki je v skladu s predpisi države članice Evropske unije, v kateri ima sedež.

183. 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 insolventnosti ter o identiteti subjektov, ki zagotavljajo jamstvo v primeru insolventnosti 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 varstvom v primeru insolventnosti. Seznime tudi javno objavi na svoji spletni strani.

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

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

184. člen (upravno sodelovanje)

(1) Ministrstvo, pristojno za turizem, lahko v primeru dvoma od druge države članice, v kateri ima organizator potovanja sedež, zahteva pojasnila glede njegovega varstva v primeru insolventnosti.

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

185. člen (jamstvo pri povezanih potovalnih aranžmajih)

(1) Pravne osebe in samostojni podjetniki posamezniki, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje, zagotovijo jamstvo za povračilo vseh plačil potrošnikov, če potovalna storitev, ki je del povezanega potovalnega aranžmaja, ni izvedena zaradi njihove insolventnosti. Če je takšno podjetje odgovorno tudi za prevoz potrošnikov, jamstvo krije tudi povratek potrošnikov.

(2) Glede zagotavljanja jamstva za primer insolventnosti podjetij, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje, se smiselno uporabljajo določbe četrtega odstavka 180. člena in 181. do 184. člena tega zakona o odgovornosti organizatorja potovanja, obsegu in učinkovitosti jamstva, vzajemnem priznavanju, nacionalni kontaktni točki ter upravnem sodelovanju.

VIII. Poglavje: POGODBA O ČASOVNEM ZAKUPU NEPREMIČNIN IN PREMIČNIN, KI POTROŠNIKU OMOGOČAJO NAMESTITEV ČEZ NOČ (V NADALJNJEM BESEDILU: POGODBA O ČASOVNEM ZAKUPU), POGODBA O DOLGOROČNEM POČITNIŠKEM PROIZVODU, POGODBA O NADALJNJI PRODAJI, POGODBA O ZAMENJAVI, POMOŽNA POGODBA

1. Oddelek. SPLOŠNE DOLOČBE

186. člen (opredelitev)

(1) Pogodba o časovnem zakupu 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 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 časovnem zakupu se upošteva vsaka določba iz pogodbe, ki dovoljuje obnovitev ali drugo podaljšanje pogodbe.

(3) Pogodba o nadaljnji prodaji 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 je vsaka pogodba, s katero se potrošnik proti plačilu nadomestila vključi v sistem zamenjave, ki mu omogoča namestitev 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.

187. člen (opredelitev podjetja)

Pri sklepanju pogodbe o časovnem zakupu, pogodbe o dolgoročnem počitniškem proizvodu, pogodbe o nadaljnji prodaji in pogodbe o zamenjavi (v nadaljnjem besedilu tega podpoglavja: pogodba) se za podjetje poleg pravne ali fizične osebe, opredeljene v drugi točki 4. člena tega zakona, šteje tudi vsakdo, kdor deluje v imenu podjetja ali po njegovem naročilu.

2. Oddelek: OGLAŠEVANJE IN INFORMIRANJE

188. člen (oglaševanje)

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

(2) Če podjetje ponuja potrošniku sklenitev pogodbe osebno na predstavitvenih dogodkih, mora v vabilu na dogodek jasno navesti, da je dogodek tržne narave, potrošnikom pa morajo biti predhodne informacije iz šestega odstavka 191. člena tega zakona ves čas dostopne.

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

189. 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 191. člena tega zakona (predhodne informacije).

(2) Za državljane Republike Slovenije ali osebe s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji je obrazec iz šestega odstavka tega člena 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 191. 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 191. člena tega zakona je sestavni del vsake pogodbe in ga potrošniku zagotovi podjetje.

190. člen (seznanitev s kodeksom)

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

3. Oddelek: OBLIKA IN VSEBINA POGODBE

191. člen (oblika pogodbe)

(1) Pogodba je sestavljena pisno na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, ki je enostavno dostopen potrošniku. Pogodba mora biti 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 mora podjetje poleg izvirnika potrošniku izročiti 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 ter datum in kraj podpisa pogodbe.

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

192. člen (prepoved predplačil)

Pogodbeno določilo, s katerim podjetje od potrošnika v času odstopnega roka, določenega za pogodbo 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, blokirani zneski na računih, izrecno priznanje dolga ali kakršnakoli druga plačila nadomestila potrošnika podjetju ali katerikoli drugi tretji stranki, je nično.

193. 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

194. 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 razloge za svojo odločitev. Šteje se, da je sporočilo pravočasno, če je poštna pošiljka oddana v roku.

(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 189. člena tega zakona zagotovi podjetje.

195. člen (tek rokov)

(1) Odstopni rok za uveljavljanje pravice iz 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, kot to zahtevata četrsti odstavek 189. člena tega zakona in prvi odstavek 196. člena tega zakona, začne teči rok iz prejšnjega člena z dnem, ko potrošnik prejme ta obrazec, a najkasneje 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 prejšnjega člena teči z dnem, ko potrošnik prejme te informacije, a najkasneje 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 prejšnjim členom. Odstopni rok za obe pogodbi se izračuna v skladu z določbo prvega odstavka tega člena, kot se uporablja za pogodbo o časovnem zakupu.

196. člen (prenehanje obveznosti)

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

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

197. 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 tega člena 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

198. člen (uporaba prava)

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

(2) Če se za pogodbo uporablja pravo države nečlanice EU, 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 kakršenkoli način usmerja to dejavnost v državo članico, pogodba pa sodi v okvir te dejavnosti.

Peti del: INSTITUCIONALNI OKVIR VARSTVA POTROŠNIKOV

1. poglavje: NOSILCI VARSTVA POTROŠNIKOV

1. oddelek: DRŽAVNI ORGANI

199. člen (ministrstvo)

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

200. 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.

2. Oddelek: POTROŠNIŠKE ORGANIZACIJE

201. 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.

(2) Potrošniška organizacija je lahko registrirana kot društvo, zavod ali kot druga organizacija, ki ni ustanovljena z namenom pridobivanja dobička.

(3) Potrošnike organizacije se lahko združujejo v zvezo potrošniških organizacij z namenom podpiranja in krepitev varstva potrošnikov, medsebojne podpore pri delovanju in doseganja skupnih ciljev na državnem in mednarodnem nivoju.

202. člen (neodvisnost potrošniških organizacij)

(1) Potrošniške organizacije so pri svojem delovanju neodvisne od podjetij, ki na trgu ponujajo blago in storitve.

(2) Neodvisnost od podjetij, ki na trgu ponujajo blago in storitve, uredijo s statutom.

203. člen (prepoved uporabe naziva potrošniška organizacija)

Organizacija, ki ne izpolnjuje pogojev, ki jih zakon določa za potrošniško organizacijo, ne sme uporabljati tega naziva ali naziva, ki bi pri potrošnikih lahko ustvarjal vtis, da gre za potrošniško organizacijo.

204. člen (sodelovanje potrošniških organizacij v mednarodnih telesih)

(1) V primerih, ko je Republika Slovenija pristojna za imenovanje nacionalne potrošniške organizacije, ki zastopa interese potrošnikov, v mednarodno telo, imenovanje izvede ministrstvo, na podlagi javnega poziva, ki ga objavi na svoji spletni.

(2) Če se za sodelovanje v mednarodnem telesu prijavi več potrošniških organizacij, ministrstvo izbere tisto, ki izkaže večjo zastopanost potrošnikov.

2. Poglavje: NACIONALNI PROGRAM VARSTVA POTROŠNIKOV

205. člen (nacionalni program varstva potrošnikov)

(1) Z nacionalnim programom varstva potrošnikov se določi načela in cilje politike varstva potrošnikov, prioriteta področja ter vrsta in obseg dejavnosti, ki se bodo izvajale na področju varstva potrošnikov.

(2) Nacionalni program varstva potrošnikov sprejme Državni zbor Republike Slovenije na predlog Vlade Republike Slovenije za obdobje šestih 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 dejavnosti na področju varstva potrošnikov, ki se financirajo ali sofinancirajo iz državnega proračuna.

206. člen (dejavnosti)

Dejavnosti s področja varstva potrošnikov so predvsem:

1. informiranje in izobraževanje potrošnikov o njihovih pravicah in obveznostih;
2. svetovanje potrošnikom o njihovih pravicah in obveznostih;
3. izvajanje neodvisnega in nevtralnega primerjalnega testiranja blaga in storitev ter objava rezultatov;
4. pomoč potrošnikom pri reševanju sporov s podjetji;
5. pomoč potrošnikom pri reševanju sodnih sporov in postopkih izvensodnega reševanja sporov;

6. sodelovanje pri pripravi in sprejemanju predpisov s področja varstva potrošnikov;
7. izvajanje drugih dejavnosti s področja varstva potrošnikov.

207. člen (izvajanje dejavnosti)

(1) Dejavnosti s področja varstva potrošnikov, ki so določene z nacionalnim programom varstva potrošnikov, lahko izvajajo tudi potrošniške organizacije ali druge organizacije, ki so neodvisne od podjetij, ki na trgu ponujajo blago in storitve, in delujejo na področju, ki je predmet javnega razpisa ter niso ustanovljene z namenom pridobivanja dobička.

(2) Ministrstvo, pristojno za varstvo potrošnikov, ali druga pristojna ministrstva financirajo ali sofinancirajo izvajanje posameznih dejavnosti, določenih z nacionalnim programom in dvoletnim izvedbenim programom, na podlagi javnih razpisov.

Šesti del: NADZOR

1. Poglavje: PRISTOJNI ORGANI

208. člen (nadzorni organi)

(1) Nadzor nad izvajanjem tega zakona opravlja Tržni inšpektorat Republike Slovenije, če ta zakon ne določa drugače, v skladu s svojimi pooblastili.

(2) Nadzor nad izvajanjem tega zakona opravljajo ti inšpekcijski organi:

1. Uprava Republike Slovenije za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin na področje živil živalskega in neživalskega izvora;
2. Banka Slovenije na področju finančnih storitev nad podjetji, ki poslujejo na podlagi zakona, ki ureja bančništvo;
3. Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije na področju kozmetičnih izdelkov, igrač, prehranskih dopolnil in živil za posebne prehranske namene;
4. Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije za področje elektronskih komunikacij in pošte;
5. Javna agencija Republike Slovenije za zdravila in medicinske pripomočke na področju zdravil in medicinskih pripomočkov;
6. Inšpektorat Republike Slovenije za infrastrukturo na področju homologacije vozil;
7. Agencija za trg vrednostnih papirjev nad podjetji, ki poslujejo na podlagi zakonov, ki urejajo trg finančnih instrumentov;
8. Agencija za zavarovalni nadzor nad podjetji, ki poslujejo na podlagi zakona, ki ureja zavarovalništvo;
9. Urad Republike Slovenije za kemikalije na področju kemikalij;
10. Inšpektorat Republike Slovenije za notranje zadeve nad podjetji, ki poslujejo na podlagi zakonov, ki urejajo detektivsko dejavnost, zasebnega varovanja in promet z eksplozivi in pirotehničnimi izdelki;
11. Inšpektorat Republike Slovenije za okolje in prostor nad podjetji, ki poslujejo na podlagi stanovanjskega zakona.

209. 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 neka poslovna praksa nepoštena.

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

2. poglavje: UPRAVNO VARSTVO

210. člen (naložitev izpolnitve zahtevka iz naslova neskladnosti blaga s prodajno pogodbo)

(1) Če podjetje neupravičeno zavrne potrošnikovo zahtevo, naj neodplačno odpravi neskladnost blaga s pogodbo (popravilo blaga ali zamenjava blaga z novim brezhibnim), naj vrne del kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali naj vrne kupnino, če potrošnik odstopi od pogodbe, lahko pristojni inšpekcijski organ izda odločbo, s katero podjetju odredi, naj ugotovi zahtevo.

(2) Odločbo iz prejšnjega odstavka izda pristojni organ, če:

- med podjetjem in potrošnikom ni spora o obstoju neskladnosti,
- ta zakon določa domnevo o obstoju neskladnosti in se podjetje ne razbremeni odgovornosti,
- je neskladnost na nesporen način dokazana ali
- podjetje v predpisanem roku ne izpolni zahteve potrošnika.

(3) V primeru potrošnikovega zahtevka po vračilu dela kupnine v sorazmerju z neskladnostjo lahko pristojni organ odločbo iz prvega odstavka izda le, če je na podlagi ugotovljene delne neskladnosti mogoče nedvoumno ugotoviti višino zneska, ki ga mora podjetje vrniti zaradi delne neskladnosti blaga.

(4) Če podjetje ugotovi potrošnikovi zahtevi, da neodplačno odpravi neskladnost blaga s pogodbo (popravilo blaga ali zamenjava blaga z novim brezhibnim), da vrne del kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali da vrne kupnino, če potrošnik odstopi od pogodbe, in zahteve ne izpolni, lahko pristojni inšpekcijski organ izda odločbo, s katero podjetju odredi, da izpolni zahtevo.

(5) Določbe tega člena se smiselno uporabljajo tudi za nepravilno opravljeno storitev in za neskladnosti pri dobavi digitalne vsebine.

(6) V primeru, da potrošnik na pristojni inšpektorat vloži zahtevo za izdajo odločbe po prvem odstavku tega člena, inšpektor pa v postopku ugotovi, da niso izpolnjeni pogoji za izdajo odločbe, zahtevo potrošnika z odločbo zavrne.

211. člen (naložitev izpolnitve zakonske obveznosti)

Če pristojni inšpekcijski organ ugotovi, da:

- podjetje ne upošteva označenih cen (tretji odstavek 8. člena);
- je podjetje soglasje iz prvega odstavka 26. člena tega zakona pridobilo z uporabo privzetih možnosti, ki jih je moral potrošnik zavrniti, da bi se izognil dodatnemu plačilu, in potrošniku dodatnih plačil ni vrnilo (drugi odstavek 26. člena);
- podjetje potrošniku nemudoma ne vrne plačil, če potrošnik odstopi na podlagi drugega odstavka 28. člena ali na podlagi 29. člena tega zakona (prvi odstavek 30. člena);
- podjetje 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 nad tri mesece, če znesek zaračunanih obresti preseže pet eurov (34. člen);
- podjetje ne spoštuje zaveze, dane v garancijskem listu (prvi odstavek 84. člena);
- podjetje nesporno uniči ali izgubi blago, ki mu je bilo dano v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, ali ne zagotovi odprave poškodb oziroma okvar v skladu s prvim odstavkom 94. člena tega zakona in potrošniku v osmih dneh ne plača odškodnine v skladu z določbo drugega odstavka 94. člena tega zakona;
- podjetje potrošniku v primeru odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo ali izven poslovnih prostorov, ne vrne plačil v predpisanem roku (prvi odstavek 109. člena), če znesek za vračilo ni sporen;
- podjetje potrošniku v primeru odstopa od pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo, ne vrne plačil v predpisanem roku (122. člen), če znesek za vračilo ni sporen,

izda odločbo, s katero naloži podjetju izpolnitev zakonske obveznosti.

212. člen (prepoved prodaje blaga ali opravljanja storitev)

Če pristojni inšpekcijski organ ugotovi, da:

- cene blaga oziroma storitev niso označene ali niso vidno označene (prvi odstavek 8. člena);
- cena blaga oziroma storitve ni označena v eurih (drugi odstavek 8. člena);

- 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 12. člena);
- 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 (prvi odstavek 13. člena);
- podjetje potrošniku prodaja blago, kateremu niso priloženi zahtevani dokumenti iz prvega odstavka 13. člena tega zakona (drugi odstavek 13. člena);
- 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 14. člena);
- blago, ki mu bo v kratkem pretekel rok uporabnosti, ni posebej označeno (17. člen);
- 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 seznani (18. člen);
- podjetje pri sklepanju pogodb s potrošniki uporablja nepošteno pogodbene pogoje (25. člen);
- garancijski list ne vsebuje vseh podatkov iz prvega odstavka 85. člena tega zakona;
- garancijski list ni sestavljen tako, da je potrošniku lahko razumljiv, ali ni izdan na trajnem nosilcu podatkov, ki je potrošniku dostopen (drugi odstavek 85. člena);
- organizator potovanja ne zagotavlja jamstva za povračilo vseh plačil, ki so bila izvedena s strani potrošnika ali v njegovem imenu, če posamezne storitve niso bile izvedene zaradi insolventnosti potovanja (180. člen) na način, ki je določen v 181. členu tega zakona;
- 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 njegove insolventnosti (185. člen);
- izda odločbo, s katero prepove prodajo tega blaga oziroma storitev do odprave pomanjkljivosti.

213. člen (prepoved oglaševanja)

Če pristojni inšpekcijski organ ugotovi, da:

1. podjetje v oglasu ne navede cen v skladu z 9. členom tega zakona;
2. podjetje oglašuje blago ali storitve na način, ki je v nasprotju z 36., 37. in 38. členom tega zakona;
3. podjetje primerjalno oglašuje blago ali storitve v nasprotju z določili tega zakona (39. člen);
4. 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);

z odločbo prepove takšno oglaševanje blaga ali storitev do odprave pomanjkljivosti ali prepove objavo takšnega oglasa, če ta še ni bil objavljen, a je tik pred javno objavo.

214. člen (prepoved nepošteno 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.

3. poglavje: KAZENSKE DOLOČBE

215. 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. pri sklepanju pogodb s potrošniki postavlja nepošteno pogodbene pogoje (25. člen);
2. v primeru zamude pri plačilu s strani potrošnika kot pogodbene stranke dogovori ali uporabi višje zamudne obresti, kot jih določa zakon (prvi odstavek 33. člena);
3. ponuja potrošniku nenaročeno blago ali storitve in poziva potrošnika k takojšnjemu ali odloženemu plačilu (prvi odstavek 35. člena);

4. oglašuje blago ali storitve na način, ki je v nasprotju s 36., 37. ali 38. členom tega zakona;
5. primerjalno oglašuje blago ali storitve v nasprotju z določili tega zakona (39. člen);
6. oglaševanje blaga ali storitev 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);
7. v nasprotju s prepovedjo iz prvega odstavka 47. člena tega zakona uporabi nepošteno poslovno prakso v razmerju do potrošnikov;
8. organizator potovanja ne zagotavlja jamstva za povračilo vseh plačil, ki so bila izvedena s strani potrošnika ali v njegovem imenu, če posamezne storitve niso bile izvedene zaradi insolventnosti potovanja (180. člen);
9. 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 njegove insolventnosti (185. člen).

(2) Z globo od 2.000 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.

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

216. 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 in na način, ki ni v nasprotju z dobrimi poslovnimi običaji (prvi odstavek 6. člena);
2. ne postavlja pogodbenih pogojev v jasnem in razumljivem jeziku oziroma ne postavlja čitljivih pogodbenih pogojev (tretji odstavek 22. člena);
3. 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 26. člena);
4. oglaševalsko sporočilo, ki je del ali pa predstavlja storitev informacijske družbe, ni v skladu z 41. členom tega zakona;
5. pri pogodbi, sklenjeni na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, preden potrošnika zavezuje pogodba ali ponudba, ne zagotovi potrošniku informacij iz prvega odstavka 97. člena v skladu s prvim, drugim in četrtem odstavkom 98. člena in prvim odstavkom 99. člena tega zakona;
6. pri pogodbah o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo, v predpisanih rokih potrošniku ne zagotovi informacij iz 114. člena tega zakona na primernem trajnem nosilcu podatkov (116. člen);
7. pri prodaji na obroke, v primeru da 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 145. člena);
8. če brez izrecnega dogovora s potrošnikom spremeni informacije iz prvega odstavka 150. člena tega zakona;
9. če potrošniku pred sklenitvijo pogodbe ne sporoči vseh sprememb predhodnih informacij v skladu z drugim odstavkom 150. člena tega zakona;
10. če pogodba o paketnem potovanju ni sestavljena v preprostem in razumljivem jeziku in če pogodba, ki je sklenjena v pisni obliki, ni napisana čitljivo (prvi odstavek 151. člena);
11. če potrošniku ne zagotovi izvoda podpisane pogodbe o paketnem potovanju ali potrdila o sklenjeni pogodbi v skladu z drugim ali tretjim odstavkom 151. člena tega zakona;
12. če pogodba o sklenjenem potovanju ali potrdilo o sklenjeni pogodbi ne vsebuje vseh informacij iz prvega odstavka 152. člena tega zakona ali če te informacije niso podane na jasnem razumljiv in viden način (četrti odstavek 152. člena);
13. če pri turističnih paketih, ki se kupijo pri različnih podjetjih prek povezanih postopkov spletne rezervacije v skladu s peto alinejo 2. točke prvega odstavka 148. člena tega zakona, podjetje, kateremu so bili podatki posredovani, ne obvesti organizatorja o sklenitvi pogodbe, na podlagi katere se oblikuje turistični paket in mu ne posreduje informacij, ki jih kot organizator potrebuje za izpolnitev svojih obveznosti (drugi odstavek 152. člena);

14. če potrošniku pred začetkom turističnega paketa ne zagotovi dokumentacije in informacij iz 153. člena tega zakona;
15. če zviša ceno v nasprotju s prvim in drugim odstavkom 155. člena tega zakona;
16. če potrošniku ne zniža cene v skladu s petim odstavkom 155. člena tega zakona;
17. če potrošniku ne predloži dokazila o administrativnih stroških iz šestega odstavka 155. člena tega zakona;
18. če pred začetkom turističnega paketa enostransko spremeni pogoje v nasprotju s prvim odstavkom 156. člena in potrošniku ne vrne vseh plačil v skladu s četrnim odstavkom 156. člena tega zakona, kadar potrošnik zaradi spremembe pogojev odstopi od pogodbe;
19. če v primeru sprememb pogodbenih pogojev o turističnem paketu ne obvesti potrošnika v skladu s petim odstavkom 156. člena tega zakona;
20. če v primerih iz šestega odstavka 156. člena tega zakona potrošniku ustrezno ne zniža cene turističnega paketa;
21. če odstopi od pogodbe v nasprotju s 157. členom tega zakona;
22. če prenositelju ne zagotovi dokazila o dodatnih pristojbinah, taksah ali drugih stroških, ki nastanejo zaradi prenosa pogodbe o paketnem potovanju (peti odstavek 161. člena);
23. če na zahtevo potrošnika ne predloži obrazložitve višine odstopnine (peti odstavek 162. člena);
24. če potrošniku v primeru odstopa od pogodbe o turističnem paketu ne vrne plačil v skladu s 164. členom tega zakona;
25. če ne odpravi neskladnosti potovalnih storitev v skladu s prvim odstavkom 167. člena tega zakona;
26. če potrošniku na njegovo zahtevo v primerih iz drugega odstavka 167. člena tega zakona ne povrne stroškov, ki jih je imel z odpravo neskladnosti;
27. če na zahtevo potrošnika ne zniža cene v skladu s tretjim odstavkom 167. člena tega zakona;
28. če v primerih iz prvega odstavka 168. 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 168. 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 168. člena);
29. če v primeru neskladnosti izvedenih potovalnih storitev s pogodbo o turističnem paketu na potrošnikovo zahtevo ne zniža cene v skladu s prvim odstavkom 171. člena tega zakona;
30. če organizacija, ki ne izpolnjuje pogojev, ki jih zakon določa za potrošniško organizacijo, uporablja ta naziv ali naziv, ki bi pri potrošnikih lahko ustvarjal vtis, da gre za potrošniško organizacijo v nasprotju z 203. členom tega zakona.

(2) Z globo od 800 do 2.000 evrov se za prekršek kaznuje odgovorna oseba pravne osebe ali odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika, če stori prekršek iz prejšnjega odstavka.

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

217. člen (lažji prekrški)

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

1. v poslovnih prostorih ali na svoji spletni strani, če posluje prek spleta, ali na drug ustrezen način glede na način poslovanja jasno in razumljivo ter na vidnem mestu ne označi posebnih prodajnih pogojev iz drugega odstavka 6. člena tega zakona, če jih podjetje omogoča (tretji odstavek 6. člena);
2. s potrošniki ne posluje v slovenskem jeziku v skladu s 7. členom tega zakona;
3. za blago oziroma storitve, ki jih ponuja, ne označi cene ali je vidno ne označi oziroma označena cena ne vključuje davka na dodano vrednost v primeru, da je podjetje zavezanec za davek na dodano vrednost (prvi odstavek 8. člena);
4. cene blaga oziroma storitve ne označi v eurih (drugi odstavek 8. člena);
5. ne upošteva označene cene (tretji odstavek 8. člena);
6. se ne drži predpisanega načina označevanja cen blaga in storitev (četrti odstavek 8. člena);

7. pri oglaševanju navaja ceno v nasprotju s prvim in drugim odstavkom 8. člena tega zakona ali navedene cene v nasprotju s tretjim odstavkom 8. člena tega zakona ne upošteva pri prodaji (9. člen);
8. potrošniku zaračuna izdajo računa ali mu ne omogoči, da preveri pravilnost zaračunane cene glede na kakovost in količino kupljenega blaga oziroma opravljene storitve (10. člen);
9. na potrošnikov zahtevo ne obdrži embalaže (tretji odstavek 11. člena);
10. 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 v skladu z 12. členom tega zakona;
11. 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 12. člena);
12. 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 (13. člen);
13. na blagu vidno in jasno ne označi roka uporabnosti, če je za blago rok uporabnosti predpisan (drugi odstavek 14. člena);
14. 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 14. člena);
15. 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 (15. člen);
16. če blaga pri posebni obliki prodaje ne označi s ceno iz redne prodaje in z znižano ceno (drugi odstavek 16. člena);
17. blaga, ki ga prodaja po znižani ceni, ker mu bo v kratkem pretekel rok uporabnosti, ne označi posebej (17. člen);
18. 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 ne seznani potrošnika z napako (18. člen);
19. podjetje potrošniku pred sklenitvijo pogodbe oziroma preden potrošnika ponudba zavezuje, na jasn in razumljiv način ne zagotovi informacij iz prvega odstavka 19. člena tega zakona;
20. v poslovnih prostorih ali na spletni strani, če podjetje posluje prek spleta, ali na drug ustrezen način glede na način poslovanja na vidnem mestu na jasn in razumljiv način ne objavi informacij o zahtevkih, ki jih ima v primerih neskladnosti blaga s pogodbo na voljo potrošnik, in o postopku uveljavljanja teh zahtevkov (četrti odstavek 19. člena);
21. na zahtevo potrošnika na izbranem kosu blaga ne prikaže nazorno delovanja in ne ugotovi njegove brezhibnosti oziroma če to ni mogoče, potrošniku ne zagotovi podrobnih navodil in pojasnil o prodanem blagu (20. člen);
22. če pri odstopu potrošnika od pogodbe v skladu z drugim odstavkom 28. člena in 29. členom tega zakona podjetje potrošniku nemudoma ne vrne vseh opravljenih plačil (prvi odstavek 30. člena);
23. kot prejemnik plačila za uporabo določenega plačilnega instrumenta zaračuna potrošniku stroške, ki presegajo dejanske stroške, ki jih ima z uporabo tega plačilnega instrumenta (32. člen);
24. v primeru zamude potrošnika kot pogodbene stranke, izda opomin, katerega stroški presežejo en euro in stroške pošiljanja opomina (drugi odstavek 33. člena);
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 nad tri mesece, če znesek izračunanih obresti preseže pet eurov (prvi odstavek 34. člena);
26. potrošnika ne obvesti o okoliščinah, ki predstavljajo oviro za izpolnitev potrošnikove zahteve iz prvega odstavka 76. člena tega zakona, brez odlašanja oziroma najkasneje v treh dneh od dneva, ko je zanje izvedelo (drugi odstavek 76. člena);
27. ne vrne plačanega zneska ali dela kupnine v osmih dneh od uveljavitve zahtevka potrošnika, če obstoj neskladnosti ni sporen ali če potrošnik v skladu s 77. členom tega zakona odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska ali zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo (79. člen);
28. ne spoštuje zaveze, dane v garancijskem listu (prvi odstavek 84. člena);
29. garancijski list ne vsebuje vseh podatkov iz prvega odstavka 85. člena tega zakona;

30. garancijski list ni sestavljen tako, da je potrošniku lahko razumljiv, ali ni izdan na trajnem nosilcu podatkov, ki je potrošniku dostopen (drugi odstavek 85. člena);
31. ne zagotovi proti plačilu vzdrževanja, popravila ali nadomestnih delov vsaj štiri leta od izročitve blaga tako, da servis opravlja sam ali ima sklenjeno pogodbo o servisiranju z drugo osebo (87. člen);
32. ob oddaji naročila ne zagotovi, da potrošnik izrecno potrdi, da je z oddajo naročila zavezan k plačilu (tretji odstavek 98. člena);
33. 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 98. člena);
34. potrošniku ne zagotovi potrdila o sklenjeni pogodbi na daljavo na trajnem nosilcu podatkov pred dostavo blaga ali začetkom opravljanja storitev (šesti odstavek 98. člena);
35. če v primeru, ko obstoj neskladnosti dobavljene digitalne vsebine s pogodbo ni sporen, ne izpolni zahteve potrošnika iz 131. člena v rokih iz prvega in tretjega odstavka 133. člena tega zakona;
36. pri prodaji na obroke, potrošniku ne omogoči predčasnega odplačila ostanka dolžne kupnine brez pogodbenih obresti (141. člen);
37. če pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju oziroma preden potrošnika zavezuje ponudba, potrošniku ne zagotovi informacij iz prvega odstavka 149. člena v skladu s drugim, tretjim, četrtim in petim odstavkom 149. člena tega zakona;
38. če ne zagotovi informacij iz prvega in drugega odstavka 177. člena na obrazcu iz tretjega odstavka 177. člena tega zakona;
39. potrošniku pred sklenitvijo pogodbe ne zagotovi predpogodbenih informacij (prvi odstavek 189. člena);
40. 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 (četrti odstavek 189. člena);
41. 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 (prvi odstavek 191. člena);
42. pogodba o časovnem zakupu, pogodba o dolgoročnem počitniškem proizvodu, pogodba o nadaljnji prodaji ali pogodba o zamenjavi ne vsebuje predpisanih informacij (peti odstavek 191. člena).

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

PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

218. člen (razveljavitev predpisov)

(1) Z dnem uveljavitve tega zakona preneha veljati Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14 in 19/15) in naslednji podzakonski akti izdani na njegovi podlagi:

- 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);
- 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);
- Pravilnik o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje (Uradni list RS, št. 14/12);
- 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);
- Pravilnik o uporabi jezikov narodnih skupnosti v procesih poslovanja podjetij s potrošniki na območjih, kjer živita italijanska in madžarska narodna skupnost (Uradni list RS, št. 78/08);
- Pravilnik o načinu vpisa in pogojih za vpis potrošniških organizacij v register (Uradni list RS, št. 8/12);
- Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev (Uradni list RS, št. 63/99, 27/01 in 65/03).

(2) Z dnem uveljavitve tega zakona preneha veljati Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (Uradni list RS, št. 53/07).

(3) Z dnem uveljavitve tega zakona prenehajo veljati v prvem odstavku 36. člena peta, šesta in sedma alineja, drugi odstavek 36. člena, v prvem odstavku 37. člena šesta alineja in drugi odstavek 37. člena Zakona o spodbujanju razvoja turizma (Uradni list RS, št. 2/04, 57/12, 17/15, 52/16 – ZPPreb-1 in 29/17-ZŠpo – 1).

219. člen (podzakonski akti)

(1) Minister, pristojen za varstvo potrošnikov, izda podzakonske predpise iz 8., 97., 104., 149., 177. in 181. člena tega zakona v treh mesecih po uveljavitvi tega zakona.

(2) Do uveljavitve pravilnikov iz prejšnjega odstavka se uporabljajo:

- 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);
- 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);
- Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev (Uradni list RS, št. 63/99, 27/01 in 65/03).

(3) 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) se uporablja do prenehanja izvajanja koncesije podeljene na njeni podlagi.

220. člen (izpolnjevanje pogoja glede odgovornosti organizatorja)

(1) Določbe glede odgovornosti organizatorja potovanja iz 180., 181., 182. in 185. člena tega zakona se začnejo uporabljati najkasneje v treh mesecih po uveljavitvi podzakonskega akta iz sedmega odstavka 181. člena tega zakona. Do takrat se kot dokazilo o zavarovanju za primer insolventnosti šteje pogodba o zavarovanju, sklenjena na temelju šeste alineje prvega odstavka 36. člena Zakona o spodbujanju razvoja turizma.

(2) Ministrstvo, pristojno za turizem, začne opravljati naloge nacionalne kontaktne točke iz 183. člena tega zakona v treh mesecih po uveljavitvi tega zakona.

221. člen (začetek veljavnosti)

Ta zakon začne veljati tri mesece po objavi v uradnem listu.