

Bruselj, 16.12.2015
COM(2015) 644 final

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU

Poročilo o oceni Direktive 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

1. UVOD

V tem poročilu je ocenjena uporaba Direktive 2008/122/ES (direktiva o časovnem zakupu) v državah članicah, ovrednoteni pa so tudi njeni učinki.

Direktiva o časovnem zakupu iz leta 2008 je razveljavila prejšnjo Direktivo 94/47/ES¹ in prenovila njene določbe za obravnavo pojava novih proizvodov na trgu potovanj. Ureja širši razpon počitniških storitev, za katere so značilne dolgoročne zaveze ali precejšnja finančna tveganja za potrošnike, in sicer:

- **pogodbe o časovnem zakupu**, ki trajajo več kot eno leto in s katerimi potrošnik na podlagi plačila nadomestila pridobi pravico do uporabe prenočitvenih nastanitev za več kot eno obdobje uporabe;
- **pogodbe o dolgoročnih počitniških proizvodih**, s katerimi potrošnik na podlagi plačila nadomestila pridobi pravico do ugodnosti glede nastanitve, ločeno ali skupaj s potovanjem ali drugimi storitvami (kot je članstvo v „počitniških popustniških klubih“, ki ponujajo popuste za potovanje in nastanitev v različnih letoviščih za določeno obdobje);
- **pogodbe o zamenjavi**, s katerimi se potrošnik na podlagi plačila nadomestila pridruži sistemu zamenjave, ki mu omogoča dostop do prenočitvenih nastanitev ali drugih storitev, v zameno pa potrošnik drugim osebam začasno dovoli, da uživajo pravice, ki izhajajo iz njegove pogodbe o časovnem zakupu;
- **pogodbe o nadaljnji prodaji**, s katerimi trgovec potrošniku na podlagi plačila nadomestila pomaga pri prodaji ali nakupu časovnega zakupa ali dolgoročnega počitniškega proizvoda.

Direktiva o časovnem zakupu v zvezi s takimi pogodbami določa vrsto pravic potrošnikov. Te zajemajo **stroga pravila o predpogodbenih in pogodbenih informacijah**, ki jih mora trgovec zagotoviti potrošniku, **pravico potrošnika, da v 14 koledarskih dneh odstopi od pogodbe, in prepoved predplačil pred iztekom odstopnega roka**.

Časovni zakup in drugi dolgoročni počitniški proizvodi so pogosto čezmejne narave, pri čemer trženje in/ali sklepanje pogodb poteka v državi, ki ni potrošnikova domača država, zadevne nepremičnine ali klubi pa so v drugih državah.

To poročilo temelji na več virih informacij:

- službe Komisije že od avgusta 2013 opravljajo podrobna preverjanja prenosa v nacionalno zakonodajo glede skladnosti z Direktivo 2008/122/ES;

¹ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 94/47/ES z dne 26. oktobra 1994 o varstvu potrošnikov v zvezi z nekaterimi vidiki pogodb o nakupu pravice do uporabe nepremičnin na podlagi časovnega zakupa.

- maja 2014 je bil na ravni EU organiziran sestanek z organi vseh držav članic, da bi dobili vpogled v izvajanje Direktive v vseh državah članicah. Službe Komisije so dobile tudi pritožbe neposredno od potrošnikov in so nacionalne organe seznanile z zadevami, na katere je bila Komisija opozorjena;
- **študija o uporabi Direktive 2008/122/ES o časovnem zakupu v praksi:** priprava tega poročila je bila podprta tudi z zunanjo študijo², opravljeno leta 2014, ki je vključevala spletno anketo³, tej pa so sledili razgovori s posameznimi deležniki⁴ in pet regionalnih delavnic⁵. Še en pomemben vir informacij je bila zbirka podatkov o pritožbah, ki jo uporablja Mreža evropskih potrošniških centrov (mreža EPC)⁶.

2. PRENOS DIREKTIVE

Države članice so morale Direktivo prenesti v nacionalno zakonodajo do 23. februarja 2011. Štirinajst držav članic tega roka ni spoštovalo, zato je Komisija uvedla postopke za ugotavljanje kršitev zaradi nesporočanja ukrepov za prenos⁷. Zadnja država članica, ki je v celoti prenesla Direktivo, je bila Španija, ki je to storila marca 2012⁸. Tako je bila Direktiva v celoti prenesena v vsej EU z več kot enoletno zamudo. Seveda je to vplivalo na razpoložljivost podatkov, potrebnih za ocenjevanje njene uporabe v praksi.

Petnajst držav članic je Direktivo preneslo v sektorski zakonodajni akt, preostalih trinajst pa v svoj civilni zakonik, potrošniški zakonik ali druge splošne okvire v zvezi s pravili o varstvu potrošnikov.

Od avgusta 2013, po podrobni analizi ukrepov za prenos, je bila Komisija v dialogu z 21 državami članicami⁹, da bi se razjasnila nekatera vprašanja glede nepravilnega prenosa¹⁰.

Zaradi tega splošnega preverjanja prenosa je več držav članic spremenilo svojo zakonodajo; dialog z dvema državama članicama še vedno poteka¹¹.

² Ocenjevalna študija Centra za strateške in ocenjevalne storitve (CSES) o uporabi Direktive 2008/122/ES o časovnem zakupu, na razpolago na naslovu

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/timeshare/index_en.htm.

³ Glej str. 3 končnega poročila CSES in Prilogo B, str. 102. Rezultate te spletne ankete je treba razlagati previdno, saj je pritegnila predvsem potrošnike, ki so imeli težave v zvezi s počitniškimi proizvodi. Zato se rezultati spletne ankete osredotočajo na strukturo težav – upoštevani so samo odgovori potrošnikov, ki so imeli težave. Poleg tega je velika večina anketirancev (89,1 %) pogodbo sklenila pred letom 2012, se pravi pred začetkom uporabe Direktive. Skoraj 60 % potrošnikov, ki so sodelovali v anketi, je pogodbo sklenilo v Španiji.

⁴ Razgovori so bili opravljeni z 88 nacionalnimi organi, združenji za časovni zakup, združenji potrošnikov, specializiranimi odvetniškimi pisarnami, podjetji za časovni zakup in posameznimi potrošniki.

⁵ Delavnice so bile izvedene v državah članicah EU, ki imajo precejšen trg časovnega zakupa, tj. v Franciji, na Malti, v Španiji, na Švedskem in v Združenem kraljestvu.

⁶ Analizirani so bili podatki mreže EPC o pritožbah, evidentiranih v letih od 2007 do 2013. Informacije so vključevale matično državo pritožnika (potrošnika), matično državo trgovca, razvrstitev pritožbe glede na instrument EU, ki se uporablja za zadevni položaj, in razvrstitev težave.

⁷ Postopki za ugotavljanje kršitev so bili uvedeni zoper Belgijo, Ciper, Češko, Finsko, Madžarsko, Italijo, Litvo, Luksemburg, Malto, Poljsko, Slovaško, Slovenijo, Španijo in Švedsko.

⁸ Komisija je zadeve zaključila 31. maja 2012. Glej: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-528_en.htm.

⁹ Avstrija, Bolgarija, Češka, Danska, Nemčija, Estonija, Irska, Francija, Finska, Latvija, Litva, Madžarska, Malta, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovenija, Slovaška, Švedska, Španija in Združeno kraljestvo.

¹⁰ Glej poglavje 2.3, str. 13, končnega poročila CSES. Nepravilni prenos je večinoma izviral iz napačnega razumevanja in napačne razlage zadevnih določb. Pogosta težava je bil prenos člena 9(2) in člena 10(2). Vse zadevne države članice razen ene so svojo zakonodajo spremenile.

3. VPLIV GLAVNIH HORIZONTALNIH DOLOČB DIREKTIVE

Od začetka uporabe Direktive iz leta 2008 se je število pritožb, ki jih je mreža EPC evidentirala po EU, zmanjšalo s povprečno 2 150 na leto v obdobju 2008–2011 na povprečno 1 820 v obdobju 2012–2013¹². Združenje odborov lastnikov časovnega zakupa (TATOC)¹³ je evidentiralo precejšen padec števila pritožb v zvezi z lastniki časovnega zakupa v Združenem kraljestvu, na katere se po podatkih mreže EPC nanaša več kot polovica pritožb v tem sektorju.

Zmanjšanje števila pritožb sovпада z začetkom uporabe Direktive. Ti podatki torej kažejo, da ima direktiva o časovnem zakupu – **gledano v celoti – pozitivni učinek**¹⁴.

3.1 Pravica do odstopa od pogodbe

Direktiva o časovnem zakupu iz leta 2008 je prejšnji vsaj 10-dnevni odstopni rok nadomestila s povsem usklajenim 14-dnevnim odstopnim rokom v vsej EU za vse štiri zadevne pogodbe, ki spadajo na njeno področje uporabe.

Uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe

Spletna anketa je pokazala, da trgovci in potrošniki popolno uskladitev pravice do odstopa od pogodbe razumejo kot pozitivno spremembo. Vseeno je **velik delež (38,5 %) potrošnikov, ki so imeli težave, še vedno poročal, da niso mogli uveljaviti pravice do odstopa**¹⁶. Ta podatek kaže na morebitne pomanjkljivosti pri izvrševanju navedene določbe¹⁷.

3.2 Predpogodbene informacije in jezikovne zahteve

Z Direktivo se uvajajo enotna pravila glede zahtev v zvezi z jezikom ter predpogodbenimi in pogodbene informacijami. Po vsej EU se uporabljajo enaka pravila o trženju, zaradi česar imajo podjetja manj stroškov s pravnim svetovanjem, potrošnikom pa to omogoča bolj ozaveščeno izbiro. Priloge k Direktivi vsebujejo sklop obrazcev za zagotavljanje povsem usklajenih **predpogodbenih informacij** in standardni obrazec, ki omogoča morebiten odstop potrošnika od pogodbe v 14 dneh. Z Direktivo se zahteva, naj se informacije zagotovijo na trajnem nosilcu podatkov, ki se lahko shrani, brezplačno in nespremenjene.

Glede **jezikovnih zahtev** Direktiva določa, da se lahko potrošniki odločijo, da bodo predpogodbene informacije in samo pogodbo prejeli v jeziku države članice, v kateri prebivajo ali katere državljani so.

¹¹ S Španijo (nepravilno izvajanje) in Češko (nepravilen prenos).

¹² Končno poročilo CSES, točka 3.3.1 na str. 30.

¹³ Združenje odborov lastnikov časovnega zakupa (The Association of Timeshare Owners Committees – TATOC) je združenje potrošnikov za lastnike časovnega zakupa iz Združenega kraljestva (www.tatoc.co.uk). Po njihovih statističnih podatkih je bilo leta 2010 evidentiranih 1 537 pritožb, leta 2013 pa samo 781; glej tudi končno poročilo CSES, preglednica 3.11.

¹⁴ Zaradi pomanjkanja drugih razpoložljivih podatkov in razmeroma kratkega časa uporabe Direktive iz teh podatkov ni mogoče oblikovati dokončnih ugotovitev.

¹⁵ Slika 3.6 končnega poročila CSES.

¹⁶ Od anketirancev, ki so časovni zakup ali povezane proizvode kupili pred začetkom uporabe Direktive iz leta 2008, jih je o taki težavi poročalo samo 27 %.

¹⁷ Dodatnih informacij iz drugega vira, ki bi lahko potrdile vpliv Direktive, sicer ni na voljo.

Uveljavljanje zahtev po predpogodbenih informacijah

Rezultati ankete so pokazali, da je 70 % potrošnikov, ki so sklenili pogodbo po začetku uporabe Direktive in so imeli težave, menilo, da niso bili dovolj obveščeni o pogodbenih pogojih. Če se ta podatek primerja s 76 % potrošnikov¹⁸, ki so imeli težave s pogodbami, sklenjenimi pred Direktivo iz leta 2008, in so menili, da niso dovolj obveščeni o pogojih teh pogodb, se položaj ni dosti izboljšal.

Vseeno potrošniki glede na študijo na splošno menijo, da so nova pravila o predpogodbenih informacijah koristna. Podjetja po drugi strani menijo, da so nove zahteve povzročile dodatne administrativne naloge in zvišale stroške poslovanja¹⁹. Menijo, da bi bilo mogoče obrazec iz prilog k Direktivi poenostaviti.

Uveljavljanje jezikovnih zahtev

Rezultati ankete²⁰ kažejo, da je od začetka uporabe Direktive samo 7 % (v primerjavi s prejšnjimi 9 %) anketiranih potrošnikov predpogodbene informacije prejelo v jeziku, ki ga niso razumeli. Zato se zdi, da z vidika potrošnikov to vprašanje ni razlog za skrb. Nekatera podjetja za časovni zakup pa menijo, da so take jezikovne zahteve drage in obremenjujoče²¹.

3.3 Prepoved predplačil

Pravilo o prepovedi predplačil pred iztekom odstopnega roka je ohranjeno iz prejšnje Direktive 94/47/ES. V direktivi o časovnem zakupu so razjasnjeni pogoji za to prepoved, s katero se zagotavlja, da so prepovedane vse vrste plačil – ne samo trgovcu, temveč tudi kateri koli tretji osebi. Velja tudi med podaljšanim odstopnim rokom, če trgovec v pogodbi ni zagotovil vseh zahtevanih informacij. Raziskava kaže, da se potrošnikom ta določba zdi koristna. Trgovci pa menijo, da je ta prepoved škodljiva za njihove posle, in trdijo, da številni potrošniki ne vzamejo resno svojih obveznosti iz pogodbe o časovnem zakupu²².

Čeprav ta prepoved obstaja že skoraj 20 let, raziskava kaže, da se je od 80,8 %²³ potrošnikov, ki so časovni zakup ali povezane proizvode kupili leta 2012 ali pozneje in so imeli težave, zahtevalo plačilo pred iztekom odstopnega roka.

To kaže, da podjetja ne spoštujejo te določbe in da bi bilo treba njeno izvrševanje izboljšati.

¹⁸ V teh podatkih so povzeti rezultati ankete iz preglednice 4.3 na str. 39 končnega poročila CSES.

¹⁹ Preglednica 4.2 na str. 40 končnega poročila CSES; dejanska povišanja stroškov za podjetja v študiji niso bila količinsko opredeljena.

²⁰ Preglednica 4.3 na str. 41 končnega poročila CSES.

²¹ Te informacije temeljijo na razgovorih in odgovorih podjetij na spletne vprašalnike. Natančni podatki za količinsko opredelitev takih stroškov niso na razpolago.

²² Te informacije temeljijo na razgovorih in odgovorih podjetij na spletne vprašalnike. Natančni podatki za količinsko opredelitev takih stroškov niso na razpolago.

²³ Slika 3.6 končnega poročila CSES.

4. POČITNIŠKE STORITVE, ZA KATERE VELJA DIREKTIVA

4.1 Pogodbe o časovnem zakupu

Da pogodba o časovnem zakupu spada na področje uporabe direktive o časovnem zakupu, zdaj zadošča, da namesto prejšnjih treh let velja eno leto.

Direktiva o časovnem zakupu tudi ne vsebuje več togega navajanja „nepremičnin“ iz prejšnje direktive; tako so zdaj vključene tudi pogodbe o namestitvah na križarkah, rečnih ladjah in v bivalnih prikolicah.

Primerjalni podatki (rezultati anketiranja potrošnikov, pritožbe, ki jih je evidentirala mreža EPC)

Rezultati ankete kažejo, da se je delež težav, s katerimi se spopadajo tradicionalni lastniki časovnih zakupov, od začetka uporabe direktive o časovnem zakupu precej zmanjšal²⁴. To so potrdili podatki mreže EPC, ki kažejo, da je bilo od začetka uporabe direktive o časovnem zakupu samo 16 % pritožb v zvezi s to direktivo vloženih zoper tradicionalne ponudnike časovnega zakupa. To kaže na to, da Direktiva – **gledano v celoti – z vidika varstva potrošnikov pozitivno vpliva na konvencionalni trg časovnih zakupov.**

Vprašanja, ki niso zajeta z Direktivo 2008/122/ES o časovnem zakupu

Ob posodobitvi prejšnje Direktive 94/47/ES ni bilo dovolj dokazov o težavah v zvezi z notranjim trgom ali varstvom potrošnikov na tem področju. Nova direktiva o časovnem zakupu zato ne določa posebnih pravil o pravici potrošnika do prekinitve pogodbe ali njegovi udeležbi v postopku odločanja v zvezi z nepremičninami, ki so predmet časovnega zakupa, in z njimi povezanimi vzdrževalninami. Ker taka vprašanja niso urejena na ravni EU, lahko države članice svobodno določijo nacionalno zakonodajo za zagotovitev ustrezne ravni varstva potrošnikov.

1. Vzdrževalnine

Anketa kaže, da lastnike časovnega zakupa pogosto doletijo povišanja vzdrževalnin in nadomestil za storitve brez kakršnega koli objektivnega razloga. Od anketirancev, ki so imeli težave, jih je imelo 71,7 % tako težavo v zvezi s pogodbami, sklenjenimi pred začetkom uporabe Direktive, se pravi v času, ko za trgovce niso veljala usklajena pravila EU o zahtevah v zvezi s predpogodbenimi informacijami²⁵. Ta delež se je od takrat znižal na samo 15,4 %²⁶. **Taki podatki kažejo na dober začetni vpliv zahtev glede preglednosti, uvedenih z Direktivo.**

2. Prekinitev pogodbe

²⁴46,3 % pred Direktivo iz leta 2008 v primerjavi s 17,1 % po njej.

²⁵ Glej zlasti podroben opis cene, vključno z dodatnimi obveznimi stroški in drugimi ponavljajočimi se pristojbinami, v standardnem obrazcu z informacijami iz Priloge I k Direktivi.

²⁶ Slika 3.6 končnega poročila CSES.

Raziskava je pokazala, da je prekinitev pogodbe o časovnem zakupu ena najbolj problematičnih zadev za potrošnike²⁷. Postopki in pogoji za prekinitev pogodb o časovnem zakupu so po državah članicah različni. Poročalo se je zlasti o težavah v zvezi s trajnimi ali zelo dolgoročnimi določbami pogodb o časovnem zakupu, ki so posebno pomembne, kadar lastnik časovnega zakupa umre in želi upravičenec pogodbo prekiniti. Take določbe bi se lahko in bi se morale izpodbijati v skladu z Direktivo 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah²⁸. Toda zdi se, da večina lastnikov časovnega zakupa ni seznanjena s to pravno možnostjo. To je mogoče spremeniti s proaktivnejšim odnosom nacionalnih izvršilnih organov, okrepljenimi dejavnostmi za ozaveščanje na nacionalni ravni, in kjer je to ustrezno, ciljnim tožbami, ki jih vložijo združenja lastnikov časovnega zakupa ali potrošniške organizacije. Položaj je bolj zapleten v nekaterih državah (kot so Italija, Španija, Portugalska in Francija), v katerih se pravica na podlagi časovnega zakupa obravnava kot pravica na nepremičnini (in morajo biti zato lastniki časovnega zakupa vpisani v nacionalne zemljiške knjige). Ker so take pogodbe zato razumljene kot neločljivo povezane z zadevno nepremičnino, se samodejno dedujejo, upravičenec pa nima skoraj nobene možnosti, da bi jo prekinil, razen če mu jo uspe prodati komu drugemu. Razvoj zakonodaje v nekaterih od teh držav (zlasti v Franciji) je v zadnjem času usmerjen v razrešitev tega položaja s tem, da bi se upravičencu omogočil izstop iz pogodbe v določenem roku.

Z nemožnostjo prekinitve veljavnih pogodb o časovnem zakupu so se zanimivo spopadli v državi, ki ni članica EU, v kateri so lastniki časovnega zakupa spopadali s takimi težavami²⁹. Tudi industrija je sprejela samoregulativne ukrepe za reševanje te težave; tako je organizacija za razvoj letovišč (Resort Development Organisation) od vseh članov zahtevala³⁰, naj do konca leta 2012 vzpostavijo izhodne programe za lastnike časovnega zakupa, ki želijo prekiniti pogodbe³¹.

Tak razvoj kaže, da bi bilo to vprašanje mogoče reševati brez potrebe po posebni zakonodajni intervenciji na ravni EU. Pri taki intervenciji bi se lahko pojavila številna vprašanja glede na splošni načeli neveljavnosti nove zakonodaje EU za nazaj in sorazmernosti.

²⁷ Raziskava iz julija 2014, ki jo je pripravil urad Združenega kraljestva za konkurenco in trge (Competition and Markets Authority – CMA), z naslovom „*Disposal of timeshares and other long-term holiday products — a report for BIS and the European Commission*“. Osredotoča se posebej na težave, ki jih imajo lastniki časovnega zakupa in dolgoročnih počitniških proizvodov iz Združenega kraljestva pri prodaji pravic ali drugačni prekinitvi pogodb.

²⁸ Ta položaj je podrobneje analiziran v oddelku 6. 2.

²⁹ V zgoraj navedeni raziskavi urada CMA iz Združenega kraljestva je navedeno, da je v Izraelu nedavna sprememba zakona o varstvu potrošnikov potrošnikom omogočila, da razderejo časovne zakupe, sklenjene pred 24. marcem 2014, zgolj s pisnim obvestilom. Prekinitev bo začela veljati ob izteku naslednjega letnega obdobja, trgovec pa ne sme zaračunati odpovednih stroškov. Ta zakon je začel veljati 24. septembra 2014 in se uporablja za časovne zakupe v Izraelu. Uporabljal se bo torej tudi za državljane EU, ki imajo tam v lasti časovne zakupe.

³⁰ Organizacija za razvoj letovišč (Resort Development Organisation) je trgovinsko združenje za počitniško lastništvo po vsej Evropi, ki deluje na ravni EU. Združuje trgovce z različnimi vrstami počitniških proizvodov. Glej tudi: <http://www.rdo.org/>.

³¹ Take izhodne možnosti vključujejo to, da se lastnikom ponudi možnost prehoda na kratkoročen proizvod, ki se prekine po določenem številu let, ali da se lastniki usmerijo na tako imenovani „izhodni klub“, ki članom omogoča, da po najkrajšem možnem obdobju (ki običajno traja od dve do pet let) izstopijo brez kazni.

4.2 Dolgoročni počitniški proizvodi

Ob pregledu Direktive 94/47/ES je bilo očitno, da je pomanjkljiva ureditev dolgoročnih počitniških proizvodov povzročala velike težave potrošnikom in podjetjem, kar kažejo številne pritožbe, predložene mreži EPC, potrošniškim organizacijam, javnim organom in Evropski komisiji. Zato Direktiva 2008/122/ES o časovnem zakupu zajema tudi pogodbe v zvezi s takimi proizvodi. Dolgoročni počitniški proizvod je lahko na primer članstvo v počitniškem klubu, ki potrošniku omogoča, da si po vsem svetu rezervira nastanitev po nižjih cenah. Nova direktiva določa, da morajo biti plačila za take pogodbe opravljena v letnih obrokih enake vrednosti³². Poleg tega razjasnjuje, da je mogoče tako pogodbo prekiniti brez kazni od trenutka, ko potrošnik prejme poziv k plačilu drugega obroka³³.

Primerjalni podatki (rezultati ankete, pritožbe, ki jih je evidentirala mreža EPC)

V anketi med potrošniki je izpostavljeno, da je število težav potrošnikov v zvezi z dolgoročnimi počitniškimi proizvodi strmo naraslo, in sicer z 11,9 % pred Direktivo na 57,2 % po njej³⁴. Podobno podatki mreže EPC kažejo, da je bilo 57,6 % vseh pritožb v zvezi z direktivo o časovnem zakupu vloženih zoper družbe, ki se ukvarjajo s počitniškimi klubi³⁵.

To kaže, da je treba izboljšati upoštevanje pravil s strani trgovcev z dolgoročnimi počitniškimi proizvodi in da bi lahko bila vprašanja v zvezi s to panogo v središču okrepljenih izvršilnih dejavnosti.

4.3 Zamenjava

Pred direktivo o časovnem zakupu so bile pogodbe v zvezi z zamenjavo pravic na podlagi časovnega zakupa pogosto predmet pritožb; to je vključevalo primere, ko so strokovnjaki potrošnikom dajali zavajajoč vtis, da za take zamenjave ponujajo skoraj neomejeno izbiro nepremičnin za časovni zakup. Prejšnja Direktiva 94/47/ES teh pogodb ni zajemala. Danes se za pogodbe o zamenjavi uporabljajo pravice potrošnikov do podrobnih predpogodbenih informacij in do odstopa v 14 dni ter prepoved, da bi trgovci sprejemali predplačila.

Primerjalni podatki (rezultati ankete, pritožbe, ki jih je evidentirala mreža EPC)

Anketa razkriva, da se je delež težav v zvezi s programi počitniške zamenjave od začetka uporabe direktive o časovnem zakupu znatno zmanjšal, in sicer z 31 % na 5,7 %. Podatki mreže EPC kažejo, da so težave v zvezi s pogodbami o zamenjavi zdaj zelo obrobne (samo 0,6 % vseh pritožb v zvezi s pogodbami, za katere se uporablja direktiva o časovnem zakupu).

³² Člen 10(1) Direktive 2008/122/ES.

³³ Člen 10(2) Direktive 2008/122/ES o časovnem zakupu.

³⁴ Najpogostejša težava v zvezi z dolgoročnimi počitniškimi proizvodi je neupoštevanje zahtev v zvezi s predpogodbenimi informacijami (zavajajoče informacije o proizvodu, zavajajoče informacije o možnosti nadaljnje prodaje in pravici do odstopa od pogodbe), glej sliko 3.2 končnega poročila CSES.

³⁵ Preglednica 3.10 končnega poročila CSES.

Podobno je mogoče razbrati iz podatkov združenja odborov lastnikov časovnega zakupa (TATOC) iz Združenega kraljestva³⁶.

Zato je videti, da ima Direktiva zelo pozitiven učinek, kar zadeva programe počitniške zamenjave.

4.4 Nadaljnja prodaja

Pogodbe o nadaljnji prodaji so bile izrecno vključene na področje uporabe direktive o časovnem zakupu iz leta 2008. Namen tega je bil zagotoviti dodatno varstvo potrošnikov za pogodbe, v skladu s katerimi trgovec lastniku časovnega zakupa pomaga pri nadaljnji prodaji pravic na podlagi časovnega zakupa ali dolgoročnega počitniškega proizvoda. Pri nadaljnji prodaji so lahko potrošniki pogosto v ranljivem položaju iz različnih razlogov (npr. zdravstveno stanje, starost, težek finančni položaj). Na to zadevo so se nanašale številne pritožbe, zlasti če so posredniki za nadaljnjo prodajo vzeli predujem, čeprav pozneje nadaljnje prodaje ni bilo. Zato se z direktivo o časovnem zakupu zdaj poleg splošnih določb prepoveduje vsako predplačilo do dejanske prodaje časovnega zakupa ali dolgoročnega počitniškega proizvoda.

Primerjalni podatki (rezultati ankete, pritožbe, ki jih je evidentirala mreža EPC)

Po podatkih mreže EPC je delež pritožb v zvezi s težavami glede nadaljnje prodaje ostal stabilen ter je bil razmeroma majhen pred začetkom veljavnosti Direktive in po njem (približno 10 %).

Glede na anketo 93,5 % potrošnikov, ki so poskušali prodati časovni zakup ali počitniški proizvod, pri tem ni bilo uspešnih³⁷. Organi za varstvo potrošnikov in potrošniki so na razgovorih in delavnicah³⁸ poročali o različnih primerih prevar. Tako so na primer družbe za nadaljnjo prodajo izkoristile ranljive lastnike in jih prepričale, da so pristali na dogovore, ki so vključevali dodatna plačila namesto obljubljenе prodaje njihovih proizvodov.

Nacionalni izvršilni organi morajo zagotoviti ustrezno izvrševanje direktive o časovnem zakupu iz leta 2008 v povezavi z vso drugo zadevno zakonodajo EU o varstvu potrošnikov (zlasti direktivo o nepoštenih poslovnih praksah in direktivo o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah). Pravilna uporaba teh instrumentov je ključna za spopad s prevarami družb za nadaljnjo prodajo.

5. POČITNIŠKE STORITVE, ZA KATERE DIREKTIVA NE VELJA, IN GOLJUFIVE PRAKSE

V raziskavi, na kateri temelji to poročilo, je izpostavljena škoda za potrošnike v zvezi z novimi proizvodi, kot so kratkoročni počitniški popustniški klubi (članstvo traja manj kot eno

³⁶ Preglednica 3.11 končnega poročila CSES (samo 14 primerov leta 2013 v primerjavi z 277 primeri v zvezi s pogodbami o nadaljnji prodaji v istem obdobju).

³⁷ Preglednici 4.6 in 4.7 končnega poročila CSES – vendar je to lahko zgolj kazalnik sedanjih razmer na trgu časovnega zakupa in dolgoročnih počitniških proizvodov.

³⁸ Vse organizirano v okviru študije CSES.

leto) in sistemi dobroimetja za prostočasne dejavnosti³⁹, za katere se pogosto zdi, da so oblikovani, da bi obšli Direktivo⁴⁰. Pojavile so se druge poslovne prakse, za katere je verjetno, da bodo zmedle potrošnike in zmanjšale njihovo možnost uveljavljanja pravic (npr. druga pogodba, ki zahteva predujem, da bi se zaobšla prepoved predplačil; ponudbe z zavajajočim oglaševanjem, da „niso časovni zakup“). Videti je torej, da so se v zvezi z Direktivo pojavila ravnanja, namenjena zaobitju njenih zahtev. Osredotočiti bi se morali na to, kako se učinkovito spopasti z njimi in jih ustaviti. V oceni učinka Komisije, ki je spremljala pregled Direktive iz leta 1994, je bilo jasno navedeno, da nova direktiva sama ne more ustaviti ravnanja družb, ki se želijo izogniti njenim zahtevam ali ravnati goljufivo. Spletna anketa potrjuje, da se industrija časovnega zakupa s tem strinja. Za izkoreninjenje takih goljufivih družb in prevarantskih trgovcev sta bistveni boljše izvrševanje in sodelovanje med zadevnimi organi, vključno z organi pregona⁴¹.

6. INTERAKCIJA Z DRUGIMI ZADEVNIMI PRAVNIMI INSTRUMENTI EU

Direktiva o časovnem zakupu je sektorska in dopolnjuje druge horizontalne direktive EU o varstvu potrošnikov, kot sta zlasti direktiva o nepoštenih poslovnih praksah⁴² – pomembna za spopadanje z zavajajočimi in agresivnimi prodajnimi praksami v sektorju – in direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah⁴³, ki je pomembna pri ocenjevanju morebitne zlorabe pogodbenih pogojev. Vendar za pogodbe, ki spadajo na področje uporabe Direktive 2008/122/ES o časovnem zakupu, ne velja Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov⁴⁴. Pomembno je poudariti, da je bilo samo za 22,7 % pritožb v zvezi s časovnim zakupom in podobnimi proizvodi, ki jih je evidentirala mreža EPC, ugotovljeno, da se nanašajo neposredno na vprašanja, ki jih ureja direktiva iz leta 1994 ali 2008: **večina pritožb se nanaša na vprašanja glede pravilne uporabe drugih instrumentov za varstvo potrošnikov.**

6.1 Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah

V obdobju 2007–2013 je bilo 29,2 % vseh pritožb, ki jih je mreža EPC evidentirala v zvezi s časovnim zakupom in podobnimi proizvodi, povezanih z nepoštenimi poslovnimi praksami. Spletna anketa razkriva še osupljivejše podatke: kar 75 % oziroma 68,6 % anketirancev, ki so imeli težave, je menilo, da jih je zavedla ponudba dolgoročnega počitniškega proizvoda oziroma ponudba časovnega zakupa. 40 % oziroma 54,3 % jih je menilo, da jim je bil dolgoročni počitniški proizvod oziroma časovni zakup vsiljen. Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah se uporablja za kakršno koli poslovanje med podjetjem in potrošnikom,

³⁹Sistemi dobroimetja za prostočasne dejavnosti na splošno trajajo manj od 365 dni (običajno 360 dni), obljubljeni pa so brezplačne ali cenejše rezervacije prihodnjih počitnic. Ponujajo vrsto storitev, pri čemer je namestitev samo ena od njih (čeprav ni včasih v pisni pogodbi niti omenjena).

⁴⁰ Evropski potrošniški center iz Združenega kraljestva je poročal, da se je število pritožb potrošnikov glede sistemov dobroimetja za prostočasne dejavnosti do konca marca 2013 povečalo za 140 % – pritožb je bilo 60, leta 2012 pa 25.

⁴¹ Glej oddelek 10 tega poročila: Izvrševanje Direktive, pododdelek „Policijska preiskava in kazenski pregon“.

⁴² Direktiva 2005/29/ES, UL L 149, 11.6.2005, str. 22.

⁴³ Direktiva 93/13/EGS, UL L 95, 5.4.1993, str. 29.

⁴⁴ Direktiva 2011/83/EU, UL L 304, 22.11.2011, str. 64.

vključno s poslovanjem, ki vodi do pogodb, za katere se uporablja direktiva o časovnem zakupu. Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah s svojimi na načelih temelječimi pravili, ki prepovedujejo zavajajoča dejanja in opustitve ter agresivne poslovne prakse, omogoča odgovornim organom, da potrošnike zavarujejo pred sklenitvijo pogodbe, med njo in po njej. Vsiljiva prodaja in prevare pri nadaljnji prodaji so v tej počitniški industriji še vedno pogoste. Javni izvršilni organi morajo torej poskrbeti za dosledno uporabo direktive o nepoštenih poslovnih praksah v tej industriji.

6.2 Direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah

45 % pritožb v zvezi s časovnim zakupom, ki jih je mreža EPC evidentirala v obdobju 2012–2013⁴⁵, je bilo povezanih s pogodbenimi pogoji. Direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah se uporablja za pogodbe med podjetjem in potrošnikom na splošno, zato vključuje pogodbe o časovnem zakupu in pogodbe o počitniških proizvodih. Preprečuje znatna neravnovesja pravic in obveznosti pogodbenih strank v škodo potrošnika, s tem ko na primer zahteva, da se pogodbeni pogoji, ki niso individualno dogovorjeni, navedejo v jasnem in razumljivem jeziku, da se nejasnosti razlagajo v korist potrošnikov in da se nepošteni pogoji v tipskih pogodbah razglasijo za nezavezujoče za potrošnika. Direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah torej dopolnjuje direktivo o časovnem zakupu, saj potrošnike ščiti po tem, ko je pogodba že sklenjena. Izvršilni organi bi jo morali bolj uporabljati v popogodbenih primerih (npr. kadar se vzdrževalnine enostransko zvišajo brez kakršne koli utemeljitve ali kadar pogodbe vsebujejo določbe o trajnosti). Ker imajo lahko posamezni potrošniki težave pri vlaganju tožb za izpodbijanje pogodb v skladu z direktivo o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah, bi lahko združenja potrošnikov dejavneje pomagala posameznikom pri varovanju njihovih interesov in bi lahko imela dejavnejšo vlogo, tudi v sodnih postopkih.

6.3. Direktiva o pravicah potrošnikov

Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov, ki se uporablja od 13. junija 2014, krepi pravice potrošnikov, zlasti glede povsem usklajenih zahtev v zvezi s predpogodbenimi informacijami in pravice do odstopa za pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov. Treba je opozoriti, da je bila Direktiva 2008/122/ES o časovnem zakupu predhodnica teh pravic potrošnikov.

Vendar direktiva o pravicah potrošnikov zajema samo pogodbe, za katere ne velja direktiva o časovnem zakupu. Zato vsi nastajajoči počitniški proizvodi, oblikovani za to, da bi zaobšli direktivo o časovnem zakupu, načeloma spadajo na področje uporabe direktive o pravicah potrošnikov. To na primer vključuje pogodbe za manj kot eno leto ali pogodbe, ki ne vključujejo namestitve. V takih primerih velja pravica do prejetja predpogodbenih informacij v skladu z direktivo o pravicah potrošnikov. Poleg tega pravica do odstopa od pogodbe v 14 dneh po sklenitvi velja za vse pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov ali na daljavo. Če potrošnik ni ustrezno obveščen o pravici do odstopa pred sklenitvijo pogodbe, se odstopni rok podaljša za eno leto, kar pomeni, da traja eno leto in 14 dni.

⁴⁵ Slika 3.8 končnega poročila CSES.

7. OZAVEŠČANJE

Spletna anketa je pokazala, da se anketiranci na splošno ne zavedajo dovolj morebitnih prevar v industriji časovnega zakupa in počitniških klubov⁴⁶.

V več državah članicah so si prizadevali izboljšati ozaveščenost že pred začetkom uporabe direktive o časovnem zakupu.

Na Danskem je bila jeseni 2013 na enem od glavnih televizijskih kanalov predvajana oddaja o preiskavi počitniških prevar. Za tem je danski evropski potrošniški center prejel številna vprašanja potrošnikov, ki so iskali pomoč.

V Združenem kraljestvu je bila ustanovljena posebna delovna skupina – „Action Fraud“ – za obveščanje potrošnikov o prevarah v zvezi s počitnicami ter odkrivanje in preiskavo goljufij. Urad za pošteno trgovino (Office of Fair Trading) (zdaj urad za konkurenco in trge (Competition and Markets Authority) na letališčih izvaja kampanje za opozarjanje potrošnikov na tveganja v zvezi z nakupom časovnega zakupa v tujini in morebitnimi prevarami v zvezi s počitnicami. Kljub tem ukrepom so potrošniki iz Združenega kraljestva še vedno med najpogostejšimi žrtvami goljufivih trgovcev⁴⁷.

Leta 2014 se je začel skupni projekt za razvoj konceptov učinkovitih preventivnih kampanj, v katerega je vključenih več evropskih potrošniških centrov. Vključuje razvoj nasvetov za potrošnike, zagotovil pa bo tudi gradivo za kampanjo za ozaveščanje, ki bo potekala na spletu. Evropski potrošniški centri bodo na svojih spletnih straneh objavili nasvete in ljudi dejavno seznanjali z njimi.

Seveda bi koristilo več dejavnosti ozaveščanja za izboljšanje obveščenosti potrošnikov. Delo evropskih potrošniških centrov je korak v pravo smer.

8. SAMOREGULACIJA INDUSTRIJE IN KODEKSI RAVNANJA

Kodeksi ravnanja

Raziskava kaže, da so poslovna in potrošniška združenja pripravljena prispevati k boljšemu izvrševanju direktive o časovnem zakupu. Organizacija za razvoj letovišč (Resort Development Organisation) in TATOC⁴⁸ zahtevata, da njuni člani spoštujejo njuna kodeksa ravnanja. Sprejela sta tudi druge ukrepe v zvezi z alternativnim reševanjem sporov za izboljšanje podobe industrije v celoti. Taki kodeksi dajejo okvir za samoregulacijo, ki bi jo bilo mogoče okrepiti s sodelovanjem z javnimi organi za ozaveščanje potrošnikov o njihovih pravicah in o nevarnostih, ki jih predstavljajo prevarantski trgovci.

⁴⁶ 33,2 % anketirancev se jih sploh ni zavedalo, 35,3 % pa se jih ni dobro zavedalo. Samo 10 % anketirancev se je dobro zavedalo prevar v industriji časovnega zakupa in počitnic. Glej preglednico 4.8 končnega poročila CSES.

⁴⁷ Podatki mreže EPC kažejo, da so približno polovico vseh pritožb med letoma 2007 in 2013 v zvezi s časovnim zakupom in podobnimi proizvodi vložili potrošniki iz Združenega kraljestva.

⁴⁸ Združenje TATOC (glej sprotno opombo 12) zakonitim podjetjem omogoča, da postanejo povezane družbe. Združenje TATOC ima svoj kodeks ravnanja in mehanizem za alternativno reševanje sporov.

9. ALTERNATIVNO IN SPLETNO REŠEVANJE SPOROV (PLATFORMA ZA ARS IN SRS)

Po vsej EU lahko evropski potrošniški centri potrošnikom pomagajo v postopku pritožbe zoper trgovce z mehanizmom za reševanje sporov. Člen 14 direktive o časovnem zakupu določa, da morajo države članice spodbujati vzpostavitev postopkov alternativnega reševanja sporov pri trgovcih. V zvezi s časovnimi zakupi je to še v povojih, vendar se pričakuje, da se bo stanje izboljšalo z direktivo o alternativnem reševanju potrošniških sporov, ki so jo morale vse države članice začeti uporabljati 9. julija 2015. Z njo bo zagotovljeno, da bodo po vsej EU potrošnikom na razpolago organi in postopki za alternativno reševanje sporov ter da se bodo potrošniki zavedali možnosti alternativnega reševanja sporov, za kar bo poskrbljeno z obveznostmi obveščanja, naloženimi trgovcem.

Uredba EU o spletnem reševanju sporov bo po pričakovanjih še olajšala uporabo takih mehanizmov za domače in čezmejne pogodbenne spore v zvezi s pogodbenimi obveznostmi, ki izhajajo iz pogodb o spletni prodaji ali storitvenih pogodb. Od 9. januarja 2016 bo platforma za spletno reševanje sporov potrošnikom omogočala, da te spore predložijo prek spleta, in jih napotila na kakovostne organe za alternativno reševanje sporov, priglase Komisiji v skladu z direktivo o alternativnem reševanju potrošniških sporov. Nekatere družbe in združenja lastnikov časovnih zakupov že zagotavljajo sisteme za alternativno reševanje sporov. Organizacija za razvoj letovišč (Resort Development Organisation) je na primer leta 2005 vzpostavila svoj sistem reševanja sporov za industrijo časovnega zakupa. To je sicer napredek, vendar so ti mehanizmi še vedno precej neučinkoviti v zvezi z goljufivimi ravnanji.

10. IZVRŠEVANJE DIREKTIVE

Vprašanja izvrševanja po državi potrošnika in trgovca

Med letoma 2007 in 2013 so približno polovico vseh pritožb v zvezi s časovnim zakupom in podobnimi proizvodi, evidentiranih v zbirki podatkov mreže EPC, vložili potrošniki iz Združenega kraljestva⁴⁹. Velika večina pritožb potrošnikov, ki jih je evidentirala mreža EPC, je bila vložena zoper trgovce s sedežem v Španiji⁵⁰.

Razpoložljive kazni

Izvršilni postopki in kazni se po državah članicah zelo razlikujejo. Države članice imajo diskrecijsko pravico glede tega, kako delovati v skladu z direktivo o časovnem zakupu, kar zadeva zagotavljanje učinkovitih izvršilnih sredstev ter nalaganje učinkovitih, sorazmernih in odvračilnih kazni za zagotovitev, da trgovci ravnaajo skladno z njenimi določbami.

⁴⁹ Skoraj eno petino pritožb so vložili potrošniki, ki prebivajo v nordijskih državah (zlasti na Švedskem in Norveškem). Druge so vložili potrošniki iz Nemčije, Belgije in Nizozemske. Glej poglavje 3.3.2 končnega poročila CSES.

⁵⁰ Več kot 75 % vseh pritožb, evidentiranih med letoma 2007 in 2013, se je nanašalo na španske trgovce, sledile so jim pritožbe zoper trgovce s sedežem v Grčiji (10 %) in na Malti (5 %).

Kazni, ki so izvršilnim organom na razpolago v primeru kršenja Direktive, se po državah članicah precej razlikujejo – od upravnih glob v višini 1 500 EUR do glob, ki presegajo 100 000 EUR, ali glob na podlagi letnega prometa trgovca, npr. do 10 %⁵¹.

Policijska preiskava in kazenski pregon

Glede na veliko število pritožb potrošnikov, ki jih evidentirajo različne organizacije, se zdi, da kazni, predvidene v nacionalnih zakonodajah o varstvu potrošnikov, niso dovolj učinkovite, da bi odvrnile goljufive trgovce⁵². Na ravni EU ne obstaja opredelitev „goljufije“ kot kaznivega dejanja⁵³; vendar se zdi, da to ni težava, saj vse države članice v svojem kazenskem pravu v določenih okoliščinah goljufijo štejejo za kaznivo dejanje; to kaznivo dejanje običajno zajema ravnanja, katerih namen je namerno zavajati potrošnike in od njih izžemati denar, ne da bi nameravali zagotoviti zadevno storitev ali proizvod z obljubljenimi lastnostmi. Zato ni videti, da bi bila potrebna opredelitev goljufije na ravni EU, potrebno pa je ambicioznejše uveljavljanje kazenske zakonodaje na zadevnem področju. Države članice bi bilo zato treba spodbujati k dejavnejšemu pristopu v zvezi s preiskovanjem in pregonom goljufivih praks⁵⁴.

Videti je, da v nekaterih državah članicah preiskovanje in pregon goljufivih trgovcev, vpletenih v prevare potrošnikov, nista prednostna naloga. Pri ocenjevanju resnosti takega ravnanja je treba upoštevati tudi celoten obseg takega kaznivega dejanja (vključno s pranjem denarja) in morebitno vpletenost hudodelskih združb.

Potrošniška združenja in poslovna združenja zelo dejavno pomagajo organom pregona pri preiskovanju in pregonu goljufivega ravnanja družb. Zaradi take pomoči bi lahko uspešno začeli nekatere pomembne kazenske zadeve zoper goljufive trgovce⁵⁵.

Čezmejna razsežnost takih goljufivih praks in učinkovitost ukrepov organov pregona (policije, tožilstva, sodišč) sta močno odvisni od uspešnega delovanja vzpostavljenega sodelovanja na področju kazenskega prava med pristojnimi organi držav članic. Veljavni instrumenti EU za sodelovanje v kazenskih zadevah dajejo celosten pravni okvir za ta namen.

⁵¹ Estonija – država z najnižjimi kaznimi – je zakonodajo nedavno spremenila. Namesto prvotnih 640 EUR je zdaj na voljo kazen v višini 9 600 EUR. Glej poglavje 6.3 končnega poročila CSES.

⁵² Glej poglavje 4.6 in preglednico 4.9 končnega poročila CSES: približno 60 % anketiranih podjetij meni, da Direktiva sicer zagotavlja precejšnje varstvo za potrošnike, vendar ni dovolj učinkovita v zvezi s prevarantskimi trgovci, ki namerno kršijo zakonodajo o varstvu potrošnikov.

⁵³ Na ravni EU obstaja opredelitev goljufije v primeru goljufij, ki škodujejo finančnim interesom Unije, ki je zdaj vključena v Konvencijo o zaščiti finančnih interesov Evropskih skupnosti z dne 26. julija 1995. Ta konvencija bo nadomeščena z direktivo o boju proti goljufijam, ki škodijo finančnim interesom Unije, z uporabo kazenskega prava, o kateri potekajo pogajanja v Evropskem parlamentu in Svetu (glej COM(2012) 363 final z dne 11. julija 2012).

⁵⁴ Učinkovitost takega ukrepanja kaže primer: švedski potrošniški center je leta 2013 evidentiral znaten padec števila pritožb. To znižanje je sovpadalo z dvema obsežnima policijskima operacijama v letu 2013 zoper prevarantske trgovce v počitniškem sektorju v Španiji (glavna počitniška destinacija švedskih potrošnikov). Posledično je bilo v Španiji zaprtih 18 družb.

⁵⁵ Mindtimeshare, registrirano združenje iz Španije, ki zastopa interese evropskih lastnikov časovnega zakupa, ki so bili žrtve goljufije, zelo dejavno pomaga javnim organom pri ukrepanju zoper brezvestne družbe. Posledično je bilo v Španiji leta 2013 zaprtih 18 družb. V Franciji je zelo dejavno potrošniško združenje APAF-VTP, ki je že prispevalo k obsodbi goljufivih trgovcev, npr. v sodbah z dne 9. januarja 2014 v zadevi Hakim Bouri in z dne 24. januarja 2014 v zadevi Christine Dricot (končno poročilo CSES, poglavje 6.5, stran 83).

[Direktiva 2014/41/EU](#) o **evropskem preiskovalnem nalogu** v kazenskih zadevah bo pravosodnim organom olajšala zbiranje dokazov iz druge države članice med preiskavo⁵⁶. Preiskovalni ukrepi, ki jih zajema ta direktiva, vključujejo na primer zaslišanje prič, pridobivanje informacij ali dokazov, ki jih izvršitveni organ že ima, ter (z dodatnimi varovalkami) prestrezanje telekomunikacij in pridobivanje informacij v zvezi z bančnimi računi in njihovo spremljanje. Kar zadeva fazo pregona je **evropski nalog za prijetje** (uveden z Okvirnim sklepom Sveta [2002/584/PNZ](#)) zelo učinkovito orodje za zahtevanje prijetja in nato predaje zahtevane osebe za namen kazenskega pregona ali izvršitev zaporne kazni ali ukrepa za odvzem prostosti.

Vračilo plačila s kreditno ali debetno kartico kot pravno sredstvo

Ugotovljeno je bilo, da so možnosti vračila plačila, ki jih zagotavljajo ponudniki plačilnih sredstev, eden od najučinkovitejših kratkoročnih načinov za nadomestilo škode v primeru kršitve Direktive 2008/122/ES o časovnem zakupu. To je postopek, ki potrošnikom omogoča, da od ponudnika kreditne ali debetne kartice zahtevajo storniranje kartične transakcije, če je v zvezi s kupljenim blagom ali storitvijo kakšna težava, zlasti če je mogoče dokazati nezakonito ravnanje. Študija je pokazala, da se uspešno uporablja za zagotavljanje nadomestila škode potrošnikom, ki so morali plačati predplačilo, potem pa jim je bila zavrnjena uveljavitev pravice do odstopa od pogodbe. Direktiva 2007/64/ES o plačilnih storitvah na notranjem trgu⁵⁷ in Direktiva 2008/48/ES o potrošniških kreditnih pogodbah⁵⁸ sta glavna pravna podlaga za zahtevo po vračilu plačila. Za vračilo plačila zaradi neskladnosti blaga ali storitev se uporablja člen 15⁵⁹ Direktive 2008/48/ES, ki zajema vračilo plačila s kreditno kartico. Za nakupe z debetnimi karticami pa se lahko uporabljajo nacionalna zakonodaja⁶⁰ ali operativna pravila družb za procesiranje kartic. Nacionalni organi za varstvo potrošnikov in evropski potrošniški centri bi morali, kjer je to ustrezno, sistematično svetovati potrošnikom, naj od bank zahtevajo povračilo plačila, in to čim prej, saj lahko veljajo določeni roki⁶¹.

11. SKLEPNE UGOTOVITVE

Na podlagi zgornjih ugotovitev je Komisija sprejela naslednje sklepne ugotovitve glede uporabe Direktive:

- **kar zadeva vidike pogodb o časovnem zakupu, dolgoročnih počitniških proizvodih, nadaljnji prodaji in zamenjavi, za katere se uporablja direktiva o**

⁵⁶ To direktivo morajo države članice prenesti v nacionalno zakonodajo do 22. maja 2017.

⁵⁷ Direktiva 2007/64/ES je pravna podlaga za povračilo plačila zaradi neodobrene uporabe kartic.

⁵⁸ Direktiva 2008/48/ES je pravna podlaga za povračilo plačila zaradi neskladnosti blaga ali storitev.

⁵⁹ Člen 15 – 1. Če potrošnik uveljavi na zakonodaji Skupnosti temelječo pravico do odstopa od pogodbe o dobavi blaga ali storitev, ga povezana kreditna pogodba preneha zavezovati.

2. Ko se blago ali storitve iz povezane kreditne pogodbe ne zagotovijo ali se zagotovijo le delno ali niso v skladu s pogodbo o njihovi dobavi, ima potrošnik pravico uporabiti pravna sredstva zoper dajalca kredita, če je potrošnik uporabil pravna sredstva zoper dobavitelja, pa mu ni uspelo dobiti zadoščenja, do katerega je upravičen v skladu z zakonom ali s pogodbo o dobavi blaga ali storitev. Države članice določijo, do kakšne mere in pod kakšnimi pogoji je mogoče uveljavljati takšna pravna sredstva.

⁶⁰ Na primer na Danskem ali Portugalskem.

⁶¹ Glej podrobno poročilo mreže EPC o povračilu plačila v EU/EGP: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/chargeback_report_en.pdf.

časovnem zakupu, se za to direktivo na splošno zdi, da je koristno orodje za varstvo potrošnikov v tem počitniškem sektorju;

- **kar zadeva vidike, za katere se ne uporablja** (kot je prekinitev pogodb), **se težave še vedno pojavljajo**. Vseeno analiza kaže, da je mogoče te vidike uspešno reševati s ciljnim posegi na nacionalni ravni, učinkovitimi samoregulativnimi ukrepi in boljšim izvrševanjem drugih zadevnih instrumentov zakonodaje EU o varstvu potrošnikov;
- vseeno je treba posebno pozornost nameniti pravnim sredstvom in praksam, kateri namen je zaobiti Direktivo. **Direktiva o pravicah potrošnikov, direktiva o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah in direktiva o nepoštenih poslovnih praksah so lahko vse v pomoč pri preprečevanju takega izogibanja**. Prenovljene smernice v zvezi z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah se bodo med drugim nanašale na interakcijo med navedeno direktivo in direktivo o časovnem zakupu⁶²;
- v tej fazi se zdi, da ni potrebe po spremembi področja uporabe ali določb Direktive;
- da bi bila Direktiva učinkovitejša, **je treba nacionalne izvršilne organe spodbujati k osredotočanju na določene poslovne prakse in trgovce. To zlasti zadeva Španijo, ki je vpletena v polovico vseh pritožb, o katerih poročajo evropski potrošniški centri po vsej EU, na Islandiji in Norveškem**;
- če ravnanje kaže na kršitev kazenske zakonodaje, je treba hitro obvestiti organe pregona, da uvedejo kazensko preiskavo. S čezmejno razsežnostjo goljufivih praks bi se lahko učinkoviteje spopadali z boljšo uporabo ukrepov za sodelovanje v kazenskih zadevah, vzpostavljeno med organi pregona držav članic. Veljavni instrumenti EU za sodelovanje v kazenskih zadevah že dajejo celosten pravni okvir za ta namen;
- morebitni alternativni načini reševanja obstoječih težav, npr. kampanje za ozaveščanje, samoregulacija in mehanizmi za alternativno reševanje sporov, ki imajo vsi lahko pozitiven učinek. Glede tega so evropski potrošniški centri na svojih spletiščih pripravili posebne rubrike z nasveti za potrošnike, ki bodo kmalu postale dostopne⁶³;
- s celovitejšimi strategijami nacionalnih organov za varstvo potrošnikov bi bilo mogoče povečati ozaveščenost potrošnikov za zagotovitev, da so njihovi državljani bolje obveščeni o možnih prevarah. Preprečevanje je najučinkovitejši način zaščite potrošnikov. Raziskava kaže, da **zakonita podjetja dejavno skrbijo za svoj ugled in želijo biti priznana kot podjetja, ki so skladna z regulativno ureditvijo EU**. Združenja, ki zastopajo ta podjetja in njihove stranke, oblikujejo

⁶² Prenovljene smernice v zvezi z direktivo o nepoštenih poslovnih praksah bodo objavljene pred poletjem 2016 in bodo dosegljive na naslovu http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm.

⁶³ Glej poglavje 7 tega poročila, namenjeno ozaveščanju.

kodekse ravnanja, vzpostavljajo mehanizme za alternativno reševanje sporov in sodelujejo z organi pregona, če v tem počitniškem sektorju odkrijejo goljufive trgovce;

- Komisija je ustrezno ukrepala v skladu s členom 258 Pogodbe o delovanju Evropske unije v primerih, ko država članica ni izpolnila svojih obveznosti glede prenosa. Komisija bo pooblastila iz navedenega člena izvajala tudi, kadar država članica ne bo izpolnila obveznosti v zvezi z izvrševanjem. Zato so službe Komisije vzpostavile dialog s Španijo v zvezi s pravilnim izvrševanjem Direktive;
- Komisija bo še naprej spodbujala države članice, naj, kjer je to ustrezno, okrepijo izvršilne ukrepe, tudi v okviru Mreže evropskih potrošniških centrov⁶⁴, in zagotavljala, da vse države članice ravnajo skladno z določbami Direktive. Preučili se bodo nadaljnji koraki, kot so ciljne delavnice s ključnimi deležniki. Če se bo glede na obseg in učinek dejavnosti, uvedenih na nacionalni ravni kot odziv na to poročilo, to štelo za ustrezno, se lahko čez tri leta pripravi dodatna ocena splošnega stanja uporabe Direktive.

⁶⁴ Uredba (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (UL L 364, str. 1).