



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Digitalne pravice

Dokument o teoretičnem ozadju

KAZALO

KAZALO	1
UVOD V DOKUMENT O TEORETIČNEM OZADJU	3
1. VARSTVO PODATKOV.....	4
1.1. Uvod in zgodovina potrošniške politike o varstvu podatkov	4
1.2. Zakaj je varstvo podatkov pomembno za potrošnike?.....	4
1.3. Glavni izzivi potrošniške politike glede varstva podatkov	4
1.4. Ključne pravice in obveznosti potrošnikov	5
1.5. Zakoni in predpisi v EU in na nacionalni ravni	5
1.6. Sodna praksa	6
1.7. Kaj lahko storijo potrošniki, če imajo težave?.....	6
1.8. Drugi viri – informativni listi, publikacije, povezave	7
2. PLATFORME	8
2.1. Uvod in zgodovina potrošniške politike o platformah	8
2.2. Zakaj so platforme pomembne za potrošnike?.....	8
2.3. Glavni izzivi, povezani s platformami	9
2.4. Ključne pravice in obveznosti potrošnikov	12
2.5. Zakoni in predpisi v EU	14
2.6. Sodna praksa	15
2.7. Kaj lahko storijo potrošniki, če imajo težave?.....	15
2.8. Drugi viri – informativni listi, publikacije, povezave	15
3. TELEKOMUNIKACIJE	15
3.1. Uvod in zgodovina potrošniške politike na področju telekomunikacij	15
3.2. Zakaj so telekomunikacije pomembne za potrošnike?	15
3.3. Glavni izzivi, povezani s telekomunikacijami.....	16
3.4. Ključne pravice in obveznosti potrošnikov	18
3.5. Zakoni in predpisi v EU	21
3.6. Sodna praksa	25
3.7. Kaj lahko storijo potrošniki, če imajo težave?.....	25
3.8. Drugi viri – informativni listi, publikacije, povezave	26
4. PRILOGA – SEZNAM PRIMEROV SODNE PRAKSE SODIŠČA eu O DIREKTIVI O TELEKOMUNIKACIJAH	27

Ta dokument je nastal v okviru projekta Consumer PRO, ki je pobuda Evropske komisije v okviru Evropskega potrošniškega programa. Podpora Evropske komisije ne pomeni, da je komisija odobrila vsebino, temveč da ta odraža samo stališča avtorjev. Komisija ni odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje ta dokument.



UVOD V DOKUMENT O TEORETIČNEM OZADJU



Dragi bralec,

ta dokument o teoretičnem ozadju je del materialov za usposabljanje, razvitih za program Consumer PRO, pobudo Evropske unije, ki si prizadeva bolje usposobiti potrošniške organizacije in druge akterje na področju potrošniške politike za zaščito potrošnikov v svoji državi.

Namen tega dokumenta je, da se vam in vašim ekipam zagotovi koristne in ustrezne informacije o digitalnih pravicah. Vsebina, ki so jo pripravili strokovnjaki s področja digitalnih pravic iz Evropske potrošniške organizacije BEUC, vam bo v pomoč pri hitrem usposabljanju vaših sodelavcev, da bodo lahko:

- preprosto našli ustrezne informacije,
- boljše obveščali potrošnike o njihovih pravicah,
- ozaveščali pristojna ministrstva in javne organe o pravicah potrošnikov.

Ta dokument je del vrste materialov za usposabljanje. Obstajajo dopolnilni dokumenti o teoretičnem ozadju o potrošniškem pravu in trajnostnosti.

O program Consumer PRO

Consumer PRO je pobuda Evropske komisije v okviru Evropskega potrošniškega programa, izvaja pa jo BEUC – Evropska potrošniška organizacija. Cilj pobude je z neformalnim izobraževanjem povečati zmogljivosti evropskih potrošniških organizacij in drugih akterjev v vseh državah članicah EU, na Islandiji in na Norveškem.

Za več informacij nam pišite na info@consumer-pro.eu.

1. VARSTVO PODATKOV

1.1. Uvod in zgodovina potrošniške politike o varstvu podatkov

Zaščita oseb pri obdelavi osebnih podatkov je temeljna pravica Evropske unije. Člen 8 (1) Listine Evropske unije o temeljnih pravicah in člen 16 (1) Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) določata, da ima vsakdo pravico do varstva osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj. Poleg tega člen 7 Listine o temeljnih pravicah Evropske unije določa, da ima vsakdo pravico do spoštovanja svojega zasebnega in družinskega življenja, doma in komunikacij.

Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR) je zakon, ki ureja obdelavo osebnih podatkov v EU. Od organizacij, tako javnih organov kot podjetij, zahteva, da potrošnikove osebne podatke uporabljajo na pregleden in pošten način. Krepi pravice potrošnikov in se nanaša za vse organizacije v EU (ne glede na to, kje imajo sedež), ki obdelujejo osebne podatke posameznikov.

Pravila o e-zasebnosti (trenutno Direktiva o e-zasebnosti, ki je v pregledu) varujejo zaupnost elektronskih komunikacij, vsebujejo pa tudi posebno zaščito potrošnikov pred neželenimi komercialnimi sporočili, poslanimi prek elektronskih komunikacijskih storitev.

1.2. Zakaj je varstvo podatkov pomembno za potrošnike?

Digitalne informacijske tehnologije in pojav **novih spletnih storitev** so koristne za potrošnike, hkrati pa so velik **izziv temeljnim pravicam do zasebnosti in varstva osebnih podatkov**. Poslovni modeli, ki trenutno prevladujejo v digitalnem svetu, temeljijo na sledenju in analiziranju vsake poteze potrošnikov. Podjetja podatke, ki jih zberejo, uporabljajo za izdelavo uporabniških profilov, s katerimi se trguje prek spleta in ki se uporabljajo za zagotavljanje vedenjsko usmerjenega oglaševanja. Ti profili se lahko uporabljajo tudi za diskriminacijo potrošnikov in vplivanje na njihovo vedenje. Pomembno je zagotoviti, da lahko potrošniki še naprej nadzorujejo svoje osebne podatke in imajo koristi od inovativnih digitalnih izdelkov in storitev, ne da bi se morali odreči svoji zasebnosti.



1.3. Glavni izzivi potrošniške politike glede varstva podatkov

Potrošniki zelo težko nadzorujejo, kaj se dogaja z njihovimi podatki v praksi. Njihove pravice se pogosto ne spoštujejo in pogosto se morajo odpovedati zasebnosti, če želijo uporabljati digitalne izdelke in storitve.

Potrošniki so pod stalnim komercialnim nadzorom, njihove osebne podatke pa izkorišča nešteto podjetij, za marsikatero še nikoli niso niti slišali. Politike zasebnosti so nejasne, dolge, zapletene in zelo težko razumljive, potrošnik pa nima druge izbire, kot da se strinja. Potrošniki pogosto dobijo iluzijo nadzora in v tistih primerih, ko jih prosijo za njihovo soglasje, to postane sistematična, nesmiselna vaja v slogu 'odkljukajte polje'.

GDPR naj bi obravnaval številna od teh vprašanj, vendar skoraj dve leti po začetku uporabe v praksi ni bistvenih sprememb. Zdi se, da je raven skladnosti z novo uredbo nizka, uveljavljanje določil uredbe pa je trenutno pomanjkljivo. Organi za varstvo podatkov imajo težave pri obvladovanju vseh pritožb, ki jih prejema, nova struktura izvrševanja, ki temelji na mehanizmu sodelovanja in doslednosti, da se zagotovi skladna razlaga in uporaba zakonodaje po vsej EU, pa zahteva čas.

Druga težava je, da že več kot dve leti čakamo reformo pravil o e-zasebnosti, ki naj bi dopolnila GDPR in dodatno zaščitila zaupnost komunikacij, vendar dogovora še vedno ni na vidiku. (Za več informacij o uredbi o e-zasebnosti glejte informativni list BEUC.)

1.4. Ključne pravice in obveznosti potrošnikov

GDPR od organizacij, tako javnih organov kot podjetij, zahteva, da osebne podatke potrošnikov uporabljajo na pregleden in pošten način. Vsebuje [vrsto načel](#), ki urejajo uporabo osebnih podatkov. Potrošnikom daje tudi [vrsto pravic](#), da zagotovijo nadzor nad svojimi podatki. Med drugim imajo pravico, da:

- so na jasn in preprosto razumljiv način obveščeni o tem, kako se uporabljajo njihovi osebni podatki, kateri podatki se uporabljajo, kdo jih uporablja in za kakšne namene;
- dostopajo do podatkov, ki jih imajo organizacije o njih, in pridobijo kopijo teh podatkov;
- popravijo svoje podatke, če niso pravilni;
- od upravljavca osebnih podatkov zahtevajo, da zbriše njihove podatke;
- od upravljavca osebnih podatkov zahtevajo, da preneha uporabljati njihove podatke, bodisi začasno bodisi trajno;
- zahtevajo svoje podatke v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki, da jih lahko neposredno prenesejo drugemu upravljavcu;
- izpodbijajo avtomatizirane odločitve na podlagi njihovih osebnih podatkov, ki jih pomembno prizadenejo (npr. zavrnitev posojila);
- so obveščeni, če so njihovi podatki izgubljeni ali ukradeni;
- vložijo pritožbo pri svojem nacionalnem organu za varstvo podatkov ali upravljavca osebnih podatkov pripeljejo na sodišče.

1.5. Zakoni in predpisi v EU in na nacionalni ravni

- [Listina Evropske unije temeljnih pravicah](#)
- [Uredba \(EU\) 2016/679](#) o zaščiti fizičnih oseb pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (GDPR).
- [Direktiva 2002/58/ES](#) o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti v sektorju elektronskih komunikacij (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) – spremenjena z [Direktivo 2009/136/ES](#)
- [Smernice, priporočila in dobre prakse Evropskega odbora za varstvo podatkov](#)

- [Mnenja Evropskega nadzornika za varstvo podatkov](#)
- [Primer kodeksa ravnanja: Združenje za neposredno trženje](#)

Na nacionalni ravni

V času priprave besedila še vedno ni sprejet prenovljeni Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2), ki bo med drugim bolj natančno prenesel določila evropske direktive GDPR v slovenski prostor.

1.6. Sodna praksa

Odločbe organov za varstvo podatkov (DPA) in sodišč ter članke o GDPR najdete na: www.GDPRHub.eu

Uradni portal EU Law: datoteka [Eurlex](#) o GDPR. To je seznam primerov Sodišča Evropske unije in predhodnih vprašanj, ki se nanašajo na GDPR. Seznam sodne prakse najdete v zavihku 'informacije o dokumentih'.

1.7. Kaj lahko storijo potrošniki, če imajo težave?

Če potrošnik meni, da so bile kršene njegove pravice iz GDPR, ima dve možnosti:

- vložitev pritožbe pri nacionalnem organu za varstvo podatkov. Celoten seznam najdete [tukaj](#).
- vložitev tožbe neposredno na sodišču proti podjetju/organizaciji. To potrošniku ne preprečuje, da vloži pritožbo pri nacionalnih organih za varstvo podatkov, če želi.

Če potrošnik meni, da organi za varstvo podatkov njegove pritožbe niso pravilno obravnavali ali če z njihovim odgovorom ni zadovoljen ali če v roku treh mesecev od dneva pritožbe ni bil obveščen o napredku ali izidu, lahko zoper organ za varstvo podatkov vloži tožbo neposredno na sodišču.

Javni organi

Na nacionalni ravni

Nacionalna ministrstva, zadolžena za varstvo podatkov (običajno je to ministrstvo za pravosodje), ki določajo nacionalno politiko na tem področju in bi morala zagotoviti izvajanje GDPR na nacionalni ravni.

Slovenski potrošniki se lahko v primeru kršenja določil GDPR obrnejo tudi na Informacijskega pooblaščenca.

Poleg državnih organov za varstvo podatkov so tu še drugi javni organi, vredni razmisleka:

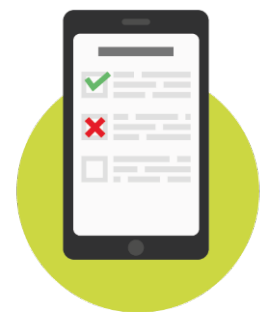
- Na ravni EU:
- Evropska komisija, ki je odgovorna za to, da države članice pravilno izvajajo GDPR. Ima tudi pooblastilo, da z delegiranimi akti 'aktivira' nekatere določbe GDPR (npr. za oblikovanje standardiziranih 'ikon zasebnosti').
- [Evropski odbor za varstvo podatkov](#) (EOVP), ki združuje vse nacionalne organe za varstvo podatkov. Njegova glavna naloga je zagotoviti doslednost pri uporabi in razlagi GDPR.
- [Evropski nadzornik za varstvo podatkov](#) (ENVP), ki nadzira spoštovanje osebnih podatkov ljudi s strani institucij EU in institucijam svetuje o zadevah v zvezi z varstvom podatkov.

Alternativno reševanje sporov (ADR)

Izvensodni postopki in drugi postopki za reševanje sporov v zvezi z obdelavo osebnih podatkov med upravljavci in posamezniki, na katere se nanašajo osebni podatki, se lahko vzpostavijo s kodeksi ravnanja (40. člen GDPR), brez poseganja v pravice posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki.

1.8. Drugi viri – informativni listi, publikacije, povezave

- [Spletno mesto Evropske komisije z informacijami o GDPR](#)
- [Knjižnica Evropske komisije – infografika, informativni listi in drugi materiali o GDPR, namenjeni državljanom in podjetjem](#)
- [Informativni list BEUC – Kaj vam pomeni zakonodaja EU o varstvu podatkov?](#)
- [AccessNow – Priročnik za varstvo podatkov v EU: vaše pravice in kako jih uveljaviti](#)
- [Agencija EU za temeljne pravice – Evropski priročnik za varstvo podatkov](#)
- Vodniki, ki so jih objavili nacionalni organi za varstvo podatkov (npr. [vodnik, ki ga je objavil UK ICO](#))
- [Informativni listi](#), ki jih objavil Evropski nadzornik za varstvo podatkov (ENVP)
- [Zgodovina GDPR](#) in a [Slovar](#) (ENVP)



2. PLATFORME

2.1. Uvod in zgodovina potrošniške politike o platformah

Potrošniki vse več storitev in izdelkov kupujejo na spletu, zlasti prek platform.

V prvih letih elektronskega poslovanja so takšni nakupi potekali predvsem na spletnih mestih podjetij, ki so imela tudi fizične prodajalne oz. trgovine. Danes se nakupno vedenje potrošnikov korenito spreminja: vedno več ljudi naroča storitve in izdelke na spletnih trgih, ki so evropskim potrošnikom dobavljeni neposredno iz držav zunaj EU.

Nakupi se ne izvajajo samo prek platform, kot so Amazon, AliExpress, wish.com ali eBay, temveč tudi prek družbenih omrežij, kot je Instagram.

Leta 2017, denimo, so Nemci pri kitajskih spletnih trgovcih opravili približno 100 milijonov nakupov, kar je bilo 40 milijonov več kot v letu 2016.. O ogromnem porastu so poročali tudi v drugih evropskih državah.

Poleg tega naraščajo prevare v zvezi s spletnimi trgovinami, ki jih v EU ustanovljajo prodajalci, ki se pretvarjajo, da so evropska podjetja, v resnici pa izdelke naročajo na platformah s Kitajske in jih prodajajo potrošnikom po višji ceni (npr. na wish.com). To so opazili na Danskem in v Franciji¹.

Skrb vzbujajoče je, da mnogi od teh izdelkov niso v skladu z evropsko zakonodajo in s tehničnimi standardi, ki veljajo za zaščito pravic potrošnikov, zdravja in okolja. Medtem ko so proizvajalci in distributerji s sedežem v EU odgovorni za varnost in skladnost izdelkov, to pogosto ne velja za proizvajalce, ki nimajo sedeža v EU, saj posredniki, tj. platforme za e-poslovanje, zanikajo prevzem odgovornosti za skladnost izdelkov.



2.2. Zakaj so platforme pomembne za potrošnike?

Nakupovanje, povezovanje s prijatelji in družino, izmenjava izkušenj, ogled filma, poslušanje glasbe, branje knjig, rezervacija potovanja, kuhanje po novih receptih, načrtovanje nočnega izleta, premikanje po mestu, prošnja za pomoč sosedov in iskanje informacij na spletu – to je le nekaj osnovnih primerov dejavnosti, ki jih na spletu vsak dan izvajajo milijoni potrošnikov. Za vsako od teh dejavnosti obstaja ena ali več spletnih platform, ki olajšajo storitve. Potrošniki so sprejeli vzpon platformne ekonomije, ki predstavlja številne prednosti in izzive za zaščito potrošnikov.

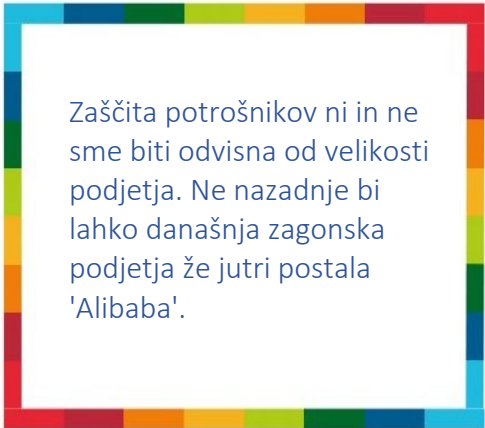
¹<http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php>

2.3. Glavni izzivi, povezani s platformami

Ob sprejetju direktive o e-poslovanju so bile platforme, kot so Google, Amazon ali Booking.com, še v povojih, številni drugi posredniki pa sploh še niso obstajali. Facebook in Shopify sta bila na primer ustanovljena leta 2004, Etsy leta 2005, Airbnb leta 2008, Instagram, Wish in AliExpress so luč ugledali leta 2010.

V zadnjih 20 letih so se poslovni modeli teh in drugih podjetij spremenili. Spremenila se je tudi dinamika tržne moči.

Pokrajina evropskega digitalnega trga je doživela 'podatkovno obdelavo' (informacije so se prelevile v podatke, ki so sedaj temelj digitalnih poslovnih modelov); množenje platform; širjenje sodelovalne ekonomije²; raznolikost ponudnikov storitev glede na funkcije, vertikalno integracijo in velikost. Vendar mora vsako podjetje igrati po pravilih. Zaščita potrošnikov ni in ne sme biti odvisna od velikosti podjetja. Ne nazadnje bi lahko današnja zagonska podjetja že jutri postala 'Alibaba'.



Zaščita potrošnikov ni in ne sme biti odvisna od velikosti podjetja. Ne nazadnje bi lahko današnja zagonska podjetja že jutri postala 'Alibaba'.

Številne platforme so se znova 'izumile'. Nekatere se ne omejujejo več na svojo prvotno vlogo informacij ali zaupanja vrednih posrednikov (npr. platforme za primerjavo ali razvrščanje, kot je Yelp), temveč omogočajo sklepanje transakcij na platformi. To so poslovni modeli, zaradi katerih platforma spada v kategorijo 'spletni trg'³, ki je trenutno v središču pozornosti organizacij za varstvo potrošnikov. Ta vrsta platforme je v direktivi Omnibus⁴ opredeljena kot 'storitev, ki uporablja programsko opremo, vključno s spletnim mestom, delom spletnega mesta ali aplikacijo, ki jo upravlja trgovec ali v njegovem imenu in ki potrošnikom omogoča sklenitev pogodb na daljavo z drugimi trgovci ali potrošniki'. Ob tem vloga platforme pogosto ni omejena na omogočanje sklenitve pogodbe med prodajalci in kupci, ampak vključuje tudi druge storitve, kot so plačilne storitve, obdelava povratnih informacij in obravnava pritožb⁵.

Druge platforme so pridobile več vlog. Obstajajo 'hibridne platforme', ki lahko kombinirajo različne posredniške funkcije ali vertikalno integrirane platforme. Ne delujejo le kot posredniki, temveč tudi konkurirajo trgovcem, bodisi neposredno bodisi prek povezanih podjetij. Amazon je na primer prodajalec, spletna tržnica, podjetje za računalništvo v oblaku, platforma za izmenjavo videov, založnik, oglaševalsko podjetje, proizvajalec povezanih naprav in podjetje za umetno inteligenco.

² http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf

³ Vzbv study,

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 17.

⁴ Article 2(1)(n) of the Unfair commercial practices Directive, as amended by Directive 2019/2161", <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

⁵ Vzbv study,

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 18.

Potrošniške organizacije se zavzemajo za prilagoditve zakonodajnega okvira, da bi se lotili te nove tržne resničnosti.

Posebni izzivi

Izziv #1. Širjenje široke palete nezakonitih vsebin

Digitalne storitve so do neke mere omogočile razširjene kršitve potrošniškega prava; tok prihodka od prodaje oglaševanja ali promocije nevarnih, nevarnih, nezakonitih izdelkov na spletu. Na primer⁶:

	<p>Which?, potrošniška organizacija iz Velike Britanije in članica BEUC, je na spletu našla lučke za božično drevo, ki bi lahko povzročile požar ali poškodovala potrošnike⁷.</p>
	<p>Danski potrošniški svet je razkril, da spletno mesto wish.com ni v skladu z zakonodajo EU.</p>
	<p>Pred kratkim je šest članic BEUC ugotovilo, da dve tretjini od 250 izdelkov, kupljenih na spletnih tržnicah, ni prestalo varnostnih testov – lahko bi povzročili električni udar, požar ali zadušitev.⁸</p>

Izziv #2. Zmeda med dejavnostmi na spletnem trgu in drugimi dejavnostmi na platformah

Razprava o reformi Direktive o e-poslovanju se do neke mere osredotoča na vprašanja, kot so sovražni govor, teroristična vsebina, avtorsko zaščiteno gradivo, svoboda govora ali vidiki enotnega trga. Čeprav so to pomembna vprašanja, EU ne sme pozabiti na težave z varstvom potrošnikov. Potrošnikom, ki kupujejo izdelke ali storitve na spletnih trgih⁹, je treba zagotoviti popolno zaščito.

⁶ Glej primere na https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf

⁷ <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>

⁸ <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

⁹ Direktiva Omnibus to opredeljuje kot 'storitev, ki uporablja programsko opremo, vključno s spletnim mestom, delom spletnega mesta ali aplikacijo, ki jo upravlja trgovec ali v njegovem imenu in omogoča potrošnikom, da sklepajo pogodbe na daljavo z drugimi trgovci ali potrošniki'. Ob tem vloga platforme pogosto ni omejena na omogočanje sklenitve pogodbe med prodajalci in kupci, ampak vključuje tudi druge storitve, kot so plačilne storitve, obdelava povratnih informacij in obravnava pritožb.

Treba je razlikovati med prodajo nezakonitih izdelkov in drugimi dejavnostmi, npr. objavljane komentarjev na družbenih omrežjih. Medtem ko v zadnjem primeru obstajajo jasni vidiki svobode izražanja, v prvem primeru sploh ne moremo govoriti o svobodi govora, temveč o vprašanju varnosti izdelkov in varstva potrošnikov.

Izziv #3. Direktiva o e-poslovanju se 'ne uporablja za ponudnike storitev s sedežem v tretji državi'¹⁰.

Nekateri ponudniki s sedežem v tretjih državah izkoriščajo teritorialne omejitve direktive – ustvarjajo nepravilne in neenake pogoje.

Izziv #4. Način, kako Direktiva o e-poslovanju ureja področje ponudnikov gostovanja, nekatere platforme (tudi spletne tržnice) uporabljajo, da se bodisi zaščitijo pred kakršno koli odgovornostjo bodisi da zaradi strahu pred odgovornostjo ne sprejmejo nobenih pomembnih ukrepov.

Izziv #5. Trenutna zakonodaja ima vrzeli pri urejanju spletnih trgov. Bogatitvi spletnih trgov zaradi nezakonite vsebine se namenja premalo pozornosti.

Izziv #6. Nova pravila lahko v državah članicah ovirajo pravilno obravnavo ciljev javnega interesa.

Sodišče Evropske unije je na primer v zadevi C-390/18¹¹ presodilo, da se Airbnb šteje za storitev informacijske družbe (člen 2.a) Direktive o e-poslovanju). Ker Francija ni obvestila Evropske komisije o zakonu, ki zahteva nepremičninsko posredništvo za podjetja, kot je Airbnb, te obveznosti Airbnb ne more naložiti, ker bi s tem kršila člen 3.4 b) Direktive o e-poslovanju. Ta primer je pokazal, da Direktiva o e-poslovanju, ki postavlja notranji trg na prvo mesto, državam članicam povzroča težave pri sprejemanju zakonov in politik za zaščito potrošnikov. Pomembno pa je opozoriti, da sodba ne pomeni, da vlade ne morejo naložiti takšnih ukrepov družbam, kot je Airbnb. Sodišče Evropske unije je bilo jasno, da obveznost obveščanja v Direktivi o e-poslovanju *'ni namenjena preprečevanju, da država članica sprejme ukrepe, ki spadajo v njeno pristojnost in bi lahko vplivali na svobodo opravljanja storitev, ampak državi članici načeloma preprečuje, da bi vplivala na pristojnost države članice, v kateri ima sedež ponudnik zadevne storitve informacijske družbe'*.

Izziv #7. Pomanjkanje ustreznega nadzora in izvrševanja

Digitalni trgi se hitro razvijajo in zdi se, da pristojni organi tega ne obvladujejo, čeprav imajo vse strokovno znanje ali vire, potrebne za spremljanje in reševanje težav na trgu.

¹⁰ Direktiva o e-poslovanju, uvodna določba 58

¹¹ <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

2.4. Ključne pravice in obveznosti potrošnikov

Direktiva o e-poslovanju je že dolgo eden od temeljev interneta. Direktiva je med drugimi določbami vzpostavila načelo države izvora z nekaterimi pomembnimi izjemami (zlasti potrošniškimi pogodbami), obveznostmi glede ključnih informacij do prejemnikov storitev (npr. potrošniki), oprostivami odgovornosti in omejitvami za ponudnike spletnih posredniških storitev:

- **Členi 1–3: Splošne določbe**

- **Členi 4–15: Načela**

Oddelek 1: Vzpostavitev in zahteve po informacijah

Oddelek 2: Komerzialne komunikacije

Oddelek 3: Spletne pogodbe

Oddelek 4: Odgovornost posrednika

- **Členi 16–20: Izvajanje**

- **Členi 21–24: Končne določbe**

Kje najti najpomembnejše določbe v Direktivi o e-poslovanju?

- **Glavni cilj:** notranji trg in svoboda opravljanja storitev informacijske družbe (člen 1).
- **Drugi cilji** vključujejo '*pravno varnost in zaupanje potrošnikov*' (uvodna izjava 7), ki zagotavlja visoko raven varstva potrošnikov in mladoletnikov (uvodna izjava 10)
- **Področje uporabe:** brez poseganja v varstvo potrošnikov (člen 1)
- **Opredelitve pojmov** (člen 2)
- **Osnovne informacije** za potrošnike in druge prejemnike (členi 5, 6, 10)
- **Pravice pri naročanju po spletu** (člen 11)
- **Načela posredniške odgovornosti** (členi 12–15). Najpomembnejša načela so:
 - ponudniki gostovanja ne odgovarjajo za vsebine tretjih oseb, če takoj, ko izvedo zanje, hitro odstranijo ali onemogočijo dostop do nezakonite vsebine (člen 14);
 - prepoved državam članicam nalagati ponudnikom splošno obveznost spremljanja (člen 15).
- **Kodeksi ravnanja** (člen 16)
- **Alternativno reševanje sporov** (člen 17)
- **Sodni postopki** '*za odpravo kakršne koli domnevne kršitve in za preprečitev nadaljnje slabitve vpletenih interesov*' (člen 18)
- **Sodelovanje držav članic** (člen 19)
- **Sankcije** (člen 20)

Od sprejetja Direktive o e-poslovanju leta 2000 so se digitalne storitve razvijale in postavljale nove izzive. Načelo varnega pristana na primer daje nekaterim platformam prost prostor, da niso odgovorne. Nekateri ponudniki digitalnih storitev ne prevzemajo smiselne odgovornosti ali potrošnikom ne nudijo ustreznih odškodnin, če gre kaj narobe. Nekatere prostovoljne pobude so prav tako odložile sprejetje prepotrebnih regulativnih ukrepov. To se lahko stori v skladu z Zakonom o digitalnih storitvah.

V okviru programa Consumer PRO sta bila razvita tudi dva druga dokumenta na temo potrošniškega prava in trajnostnosti, ki lahko ta dokument koristno dopolnita.

2.5. Zakoni in predpisi v EU

UREDBA/DIREKTIVA	DATUM UVELJAVITVE	PREGLED/VREDNOTENJE: VRSTA UKREPA	ROK	KOMENTARJI
Direktiva o e-poslovanju	17/01/2002 (prenos)	Poročilo EK o ponovnem pregledu (člen 21)	Pred 17. 7. 2003 in nato vsaki dve leti	Od leta 2012 nam ni znana nobena formalna ocena. Preiskava Komisije za leto 2017 je morda zanimiva z vidika konkurence.
		Zakon o digitalnih storitvah (ang. DSA)	Marec 2020: posvetovanje	Zakon o digitalnih storitvah bo predstavljen v paketu. Vsekakor bo vključeval reformo Direktive o e-poslovanju in morda predhodne predpise za največje platforme (tbc).
			Konec leta 2020: predlog ES in ocena učinka	Ključne teme za reformo Direktive o e-poslovanju: odgovornost posrednikov, načelo države izvora, postopki za obveščanje in ukrepanje, zahteve glede preglednosti, izvrševanje in usklajevanje med državami članicami.
Uredba P2B (ureditev P2B)	12/07/2020	Smernice EK o zahtevah glede preglednosti razvrščanja (člen 5)	12/07/2020 (tbc)	12/12/2020 – sestanek deležnikov, da se vključijo v oblikovanje smernic
		EK za spodbujanje kodeksov ravnanja (člen 17)	Ni datuma	Analiza njihovega delovanja bo del pregleda.
		Poročilo EK o pregledu (člen 18)	13/01/2022 in vsake tri leta	
Direktiva Omnibus	28. november 2021 (prenos) 28. maj 2022 (uveljavitev)	Člen 7 – Prenos	Člen 6 – Poročanje Komisije in pregled Poročilo bo objavila EK do 28. maja 2024, DQ ukrepov za prodajo hrane in prodajo na domu.	

2.6. Sodna praksa

- **Re: Ureditev P2B:** sodne prakse še ni, saj se je uredba začela uporabljati šele 12. julija 2020. Zanimivo je slediti pritožbi podjetja Spotify glede konkurence proti podjetju Apple:
https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html
- **Re: Direktiva Omnibus:** še ni sodne prakse, saj se bo začela uporabljati šele 28. maja 2022. Oglejte si teoretični temeljni dokument o potrošniškem pravu, če želite izvedeti več o sodni praksi drugih instrumentov potrošniškega prava.
- **Re: Direktiva o e-poslovanju:** glej Prilogo I za seznam primerov.

2.7. Kaj lahko storijo potrošniki, če imajo težave?

- Obrnejo se neposredno na prodajalca/platformo (ta korak ni obvezen).
- Alternativno reševanje sporov (ang. ADR) je mogoče (ta korak ni obvezen).
- Pristojni organi držav članic: se razlikujejo od države do države in od teme do teme.

Nacionalni organi

Slovenski potrošniki se lahko v primeru težav obrnejo na Tržni inšpektorat RS oziroma na Evropski potrošniški center, če gre za tuje podjetje, ki ima sedež v Evropski uniji.

2.8. Drugi viri – informativni listi, publikacije, povezave

- Predstavitev Evropske komisije o instrumentih in ciljih, ki jim sledi Direktiva o e-poslovanju ([tukaj](#))
- Stališče BEUC: Zagotavljanje varstva potrošnikov v platformni ekonomiji ([tukaj](#))
- Stališče BEUC: Sodelovalna ekonomija ([tukaj](#))
- Stališče BEUC o Zakonu o digitalnih storitvah ([tukaj](#))

3. TELEKOMUNIKACIJE

3.1. Uvod in zgodovina potrošniške politike na področju telekomunikacij

Trg telekomunikacij ostaja pomemben sektor, ki skrbi za vse evropske potrošnike, saj je splošno zadovoljstvo s telekomunikacijskimi storitvami še vedno zelo majhno. Predpisi EU so bili nedavno posodobljeni z evropskim zakonikom o elektronskih komunikacijah (EECC) in z uredbo evropskih regulatorjev za elektronske komunikacije (BEREC). Ta reforma bo močno izboljšala zaščito potrošnikov, če jo bodo države članice dobro prenesle v svoj pravni red in ustrezno izvajale. Smernice BEREC so pomembno orodje za dosledno razlago pravil.

3.2. Zakaj so telekomunikacije pomembne za potrošnike?

V vedno bolj povezanem svetu potrošniki na spletu porabljajo vse več časa in denarja, povezujejo se z drugimi in 'živijo' digitalno življenje. Dostop do cenovno dostopnih

visokokakovostnih internetnih povezav in komunikacijskih tehnologij je postal predpogoj, da lahko vsi potrošniki sodelujejo v digitalni družbi.

3.3. Glavni izzivi, povezani s telekomunikacijami

Trg telekomunikacij je za potrošnike še vedno zelo zapleten, število pritožb pa ostaja zelo veliko. Na to kažejo pregled stanja potrošniških trgov (2018) Evropske komisije in pritožbe potrošnikov, ki jih prejmejo potrošniške organizacije.

- [Pregled stanja potrošniških trgov](#) Evropske komisije za leto 2018 je odkril 'stalne težave na telekomunikacijskih trgih'. 'Visoka pojavnost težav ostaja daleč najbolj šibka točka tega sektorja.' 'Delež potrošnikov, ki poročajo o težavah (v povprečju 16,9 %) na teh trgih, je največji med vsemi pregledanimi trgi storitev, zlasti na področju internetnih storitev (20,3 %). To ima za posledico največjo splošno oškodovanje potrošnikov v vseh sektorjih.' Z drugimi besedami, telekomunikacijski trgi med vsemi storitvami povzročajo največji delež oškodovanj potrošnikov.
- Evropska komisija ima celo kazalnik tržne uspešnosti (MPI – Market Performance Indicator), ki kaže, kako uspešen je trg glede na potrošnike. Komisija je ugotovila, da 'vseh šest trgov, ki so primerljivi z letom 2015, kaže izboljšanje povprečne ocene MPI, razen telekomunikacijski trg', ki kaže rahlo znižanje ocene. (Prim. [tukaj](#), stran 9)

Posebna vprašanja vključujejo, vendar niso omejena na:

- Visoke cene in razlike med državami

Študija Evropske komisije o maloprodajnih cenah širokopasovnih mobilnih storitev je pokazala, da so v nekaterih državah kljub znižanju cen te storitve še vedno drage, zlasti na Madžarskem, Portugalski, Cipru, Češki, Grčiji in Slovaški.

- Pomanjkanje konkurence v vseh državah

Na Nizozemskem se potrošniška organizacija Consumentenbond pritožuje nad duopolom dveh operaterjev: KPN in VodafoneZiggo. Oba imata svoje omrežje in delujeta na trgu fiksne in mobilne telefonije. Oba vsako leto dvigneta cene.

Za več informacij preverite¹²:

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1>

<https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd>

¹² Povezave v tem poglavju v teoretičnih dokumentih so izbor člankov evropskih potrošniških organizacij, v njihovem nacionalnem jeziku. Če želite več informacij, uporabite orodje za prevajanje.

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten>

- Nepošteni pogodbeni pogoji

Za več informacije preverite:

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy>

<https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

- Zavajajoče in nepoštene poslovne prakse

Na primer, oglaševanje pametnih telefonov kot 'brezplačnih', čeprav niso:

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes>

- Skrivanje bistvenih pogodbenih pogojev v zakonski pogodbi

- Zloraba enostranske spremembe pogodbenih pogojev

<https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

- Aktiviranje nenaročenih storitev

Naročnine, ustvarjene s sporočili SMS, za različne vrste neželenih storitev, ki so obljubljene kot 'brezplačne'.

- Nepripravljena prodaja pogodb ranljivim potrošnikom (npr. starejšim)

- Zamenjava ponudnika

Kot poudarja vzbv, je '[v] letu 2015 pristojna nemška regulativna agencija, Zvezna omrežna agencija (Bundesnetzagentur), registrirala približno 178.000 poizvedb in pritožb potrošnikov v zvezi s telekomunikacijskimi vprašanji. Približno polovica se nanaša na zamenjavo ponudnikov'.

[https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf)

[28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf), cf. Federal Network Agency: Letno poročilo 2015, 2016

- Prekinitve storitev

- Kakovost storitev

<https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/>

- Digitalni razkorak, zlasti med podeželskimi in urbanimi območji. Nekatera gospodinjstva sploh nimajo internetne povezave.

<https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html>

- Kršitve nevtralnosti interneta

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf

- Nenaročene komunikacije

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf (str. 12–13)

- Pomanjkanje zavedanja o potrošniških pravicah (npr. <https://www.econsumer.eu/>) ali pripravljenosti potrošnikov, da se pritožijo, če gre kaj narobe.

<https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo>

- Izvrševanje, npr. proti ničelnim ponudbam <https://epicenter.works/document/1522>

3.4. Ključne pravice in obveznosti potrošnikov

1. EECC: nadgradnja pravic potrošnikov v EU in obveznosti ponudnikov elektronskih komunikacij (vključno z največjimi ponudniki):

- Povzetek najpomembnejših novih koristi za potrošnike:
 - Klici in SMS znotraj EU: od 15. maja 2019 je cena klica znotraj EU omejena na 19 centov/minute, cena SMS pa na 6 centov/SMS.
 - Obveznost univerzalne storitve je zdaj osredotočena na širokopasovni dostop do interneta, kar bi moralo pomeniti, da imajo vsi potrošniki, vključno z ranljivimi, omogočen dostop do interneta v dostojni kakovosti.
 - Zahteve glede informacij in preglednosti so posodobljene in zdaj vključujejo nekatere naše dodatke.
 - Potrošniki bodo zdaj imeli močnejše pravice pri odpovedi pogodbe.
 - Potrošniki bodo zaščiteni tudi pri sklepanju pogodb z vezavo.

- Telekomunikacijski operaterji bodo morali potrošnikom povrniti stroške za neupravičeno zamudo pri zamenjavi ponudnika.
- Vse digitalne komunikacijske storitve (vključno s spletnimi aplikacijami) morajo biti v skladu z načelom varnosti komunikacij.

Odpravljeni so bili najslabši scenariji deregulacije v regulativni ureditvi trga. Nacionalni regulativni organi bodo še vedno imeli zadostna pooblastila za uveljavljanje konkurence na trgu, tudi zdaj v primerih oligopolov.

- Ključni členi, ki zadevajo varstvo potrošnikov: členi 99–116 EEC
 - Primer: elektronski povzetek pogodbe. Evropska komisija je sprejela izvedbeno uredbo o vzpostavitvi predloge povzetka pogodbe za elektronske komunikacijske storitve, ki ima naslednje koristi za potrošnike:
 - Dodane so dodatne specifikacije za pogodbe z vezavo in določen vrstni red predstavitve (v oddelku Storitve in terminalna oprema).
 - Vključene so vse ustrezne hitrosti dostopa do interneta. Zagotoviti je treba tudi povzetek razpoložljivih nacionalnih pravnih sredstev, ne samo za napake pri hitrosti, temveč tudi za napake pri drugih parametrih kakovosti storitev.
 - Dodatna pojasnila glede trajanju pogodbe in odpovedi.
 - *'Zahtevane informacije je treba navesti neposredno v povzetku in ne s sklicevanjem na druge vire informacij.'*

Pojasnila, ki jih lahko države članice ohranijo ali vnesejo določbe v svojo nacionalno zakonodajo, v zvezi z vidiki, ki niso zajeti v členu 102 evropskega zakonika o elektronskih komunikacijah (npr. jezik, kako je treba predložiti predlogo pogodbe, promocija, natančen nadzor in izvrševanje itd.)

2. Nevtralnost interneta: Zakonodaja EU od maja 2016 določa, da je treba ves internetni promet obravnavati enako.

Načelo nevtralnosti interneta pomeni, da ponudniki dostopa do interneta ne morejo več upočasniti, blokirati dostopa ali kako drugače diskriminirati nekaterih aplikacij ali storitev.

Nevtralnost interneta zagotavlja člen 3.3 Uredbe 2015/2020:

'Ponudniki storitev dostopa do interneta morajo pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta ves promet obravnavati enako, brez diskriminacije, omejitev ali motenj in ne glede na pošiljalca in prejemnika, dostopno ali distribuirano vsebino, uporabljene ali zagotovljene aplikacije ali storitve ali uporabljeno terminalsko opremo.'

3. Gostovanje: znižanje stroškov gostovanja od leta 2017 z nekaterimi opozorili.



- Privzeto pravilo je, da morajo potrošniki med potovanjem znotraj EU uporabljati storitve iz svojega domačega mobilnega paketa brez kakršnega koli dodatnega doplačila. To pomeni, da lahko v drugi državi, članici EU, načeloma uporabljajo enako število minut, sporočil SMS in gigabajtov podatkov. V nekaterih primerih pa veljajo izjeme. Ponudniki mobilnih storitev imajo možnost (ne pa tudi obveznosti), da svojim pogodbam dodajo tako imenovano politiko pravične uporabe (RLAH). Cilj je, da to politiko ustrezno opredelijo.
- Evropska komisija je v poročilu o pregledu trgov novembra 2019 potrdila, da so pravila o gostovanju zgodba o uspehu tako na področju maloprodaje kot tudi veleprodaje. Komisija je ugotovila, da imamo 'v primerjavi z letom pred ukinitvijo gostovanja':
 - 10-krat večjo porabo mobilnih podatkov med potovanjem po EU,
 - 12-krat večjo porabo med počitnicami,
 - 3-krat večjo količino pogovorov.
- *'Poročilo ugotavlja, da se dinamika konkurence na trgu gostovanja v bližnji prihodnosti verjetno ne bo spremenila, kar pomeni, da je sedanja uredba o maloprodaji in veleprodaji še vedno potrebna. Veljavna pravila za gostovanje bi se morala v prihodnjih letih še naprej uporabljati, z namenom zagotoviti, da bodo državljani lahko imeli koristi od gostovanja v EU brez dodatnih stroškov. Uredba o gostovanju trenutno velja do junija 2022,'* je dodala Komisija.

4. Komunikacije znotraj EU: EU je 15. maja 2019 omejila ceno klicev v drugo državo EU na 19 centov/minuto in ceno SMS na 6 centov/SMS. Pogosta vprašanja in odgovori: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu>

3.5. Zakoni in predpisi v EU

UREDBA/ DIREKTIVA	DATUM UVELJAVITVE	PREGLED/VREDNOTENJE: VRSTA UKREPA		ROK	KOMENTARJI	
TELEKOMUNIKACIJE						
Uredba BEREC	20/12/2018	Omejitve komunikacij znotraj EU (člen 50 = člen 5a, Uredba 2015/2120; Uvodne določbe 42–52)	Evropska centralna banka: pregled omejitev v valutah, ki niso evro	15. maj 2020 (in vsako leto)	15. 5. 2019 prijava in 14. 5. 2024 potek roka	ECB bo uporabila referenčne tečaje, objavljene 15. januarja, 15. februarja in 15. marca istega leta.
			Posodobitev smernic BEREC 6/03/2019 o komunikaciji znotraj EU	Plenarno zasedanje 3 2020 (30. 9. 2020–2. 10. 2020)		
			Prvo poročilo BEREC o merilih za komunikacijo znotraj EU	Plenarno zasedanje 3 2020 (30. 9. 2020–2. 10. 2020)		Predmet javnega posvetovanja
		BEREC za vzpostavitev informacijskega in komunikacijskega sistema (člen 41)			21/06/2020	
		Poročilo o oceni Komisije (člen 48) – predlog sprememb ali razveljavitev.			21/12/2023 (vsakih 5 let)	Še naprej si je treba prizadevati za nacionalne cene = cene znotraj EU. Zagotoviti je treba vsaj kontinuiteto ukrepa in spodnje zgornje meje.
21/12/2020 (prenos)	Države članice morajo Komisijo obvestiti o ukrepih s strožjo/nizjo stopnjo zaščite končnih uporabnikov (člen 101)			21/12/2019	Obstajajo izjeme od člena 101 (največja usklajenost)	
	Rok za uporabo različnih zaščitnih ukrepov (člen 101)			21/12/2021		
	Izvedbeni akt EK o predlogi povzetka pogodbe (člen 102)			21/12/2019	Sprejeto	

Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah (EECC) ¹³				
		Smernice BEREC o omrežni priključni točki (člen 61)	21/06/2020	Posvetovanje do 21. 11. 2019
		Smernice BEREC o kazalnikih kakovosti storitve (člen 104)	21/06/2020	
		Poročilo BEREC o univerzalni storitvi – dobre prakse držav članic glede ustreznega širokopasovnega dostopa (člen 84)	21/06/2020	Poročilo se bo redno posodabljal, da bo odražalo napredek tehnologije in spremembe v vzorcih potrošniške uporabe.
		Smernice BEREC o omrežjih z zelo visoko zmogljivostjo (členi 76, 82, 61 (3) in člen 80)	21/12/2020; posodobitev 31/12/2025	
		Nacionalni regulativni organi naj obvestijo EK o podjetjih, ki imajo obveznosti univerzalne storitve (člen 121)	21/12/2020	O vseh spremembah je treba takoj obvestiti.
	Delegirani akti (člen 117)	Poročilo EK o prenosu pooblastila	9 mesecev pred 19/12/2023	Pooblastilo za prenos lahko kadar koli prekliče EP ali Svet.
		Rok za prenos	19/12/2023	
		Datum uveljavitve o stopnjah odpovedi v EU (člen 75)	31/12/2020	Konec posvetovanja EK; poročilo o primerjalni analizi BEREC do plenarnega zasedanja 2 (10. in 12. junija 2020); prispevek BEREC na plenarnem zasedanju 3 (30. 9.–29. 10. 2020)
		Datum uveljavitve za spremembo prilog V, VI, IX, X in XI (116. člen)	19/12/2023	
	EK lahko 'sprejme' izvedbene akte z mnenjem Agencije EU za varnost omrežij in informacij (ENISA) o varnostnih ukrepih, ki jih morajo sprejeti ponudniki. <i>'V največji možni meri temeljijo na evropskih in mednarodnih standardih in državam članicam'</i>	Ni datuma		

¹³ Upoštevajte, da EECC nadomešča štiri direktive EU (o [okviru](#), [dostopu](#), [odobritvi](#) in [univerzalni storitvi](#)).

		<i>ne preprečujejo sprejetja dodatnih zahtev.</i> ' (člen 40, uvodna določba 316)			
		Mnenje BEREC o posebnem pregledu pravic končnih uporabnikov (člen 123)		21/12/2021 in vsake 3 leta	Pomembno. Po mnenju BEREC lahko EK predloži zakonodajni predlog (člen 123 (2), brez datuma).
		Revizijski postopki (člen 122)	Poročilo EK o delovanju Direktive	21/12/2025 in vsakih 5 let	Mogoč zakonodajni predlog. ES naj upošteva mnenje BEREC.
			Poročilo EK o obsegu univerzalne storitve	21/12/2025 in vsakih 5 let	
			Mnenje BEREC o nacionalnem izvajanju, delovanju splošnih odobritev in vplivu na notranji trg.	21/12/2021 in vsake 3 leta	
Uredba (EU) 531/2012 (Uredba o gostovanju, prenovitev)	1/07/2012 (začetek uveljavitve) - 30/06/2022 (potek)	Uredba 2015/2120 (RLAH)	Smernice BEREC o veleprodaji in maloprodaji	27/03/2017	- EK vmesno poročilo (12/12/2018) - Mnenje BEREC o delovanju pravil gostovanja (13/06/2019) - EK Poročilo o pregledu o politiki poštene uporabe in odstopanjih od trajnostnosti (26/06/2019) - Poročilo o prvem celotnem pregledu na maloprodajni in veleprodajni ravni (29/11/2019)
			Klavzula o pregledu (člen 9)	30/04/2019 in vsake 4 leta	
		Uredba 2017/920 (Gostovanje na debelo)	Poročilo ES o zgornjih mejah pri gostovanju na debelo	15/12/2019 in vsaki 2 leti	
		Izvedbena uredba ES 2016/2286 (odstopanja, poštene politike)		6/2019	
		Letna izvedbena uredba ES o določitvi tehtanega povprečja najvišjih cen zaključevanja klicev v mobilnih omrežjih		2/1/2019 (začetek uveljavitve)	
		Pregled (člen 19)	Vmesno poročilo	do 15/12/2018	

			Celotno poročilo (na debelo in drobno) – BEREK se mora posvetovati z ES glede rednega poročanja	Do 15/12/2019 in vsaki 2 leti	
Uredba 2015/2120 (nevtralnost interneta)	30/04/2016	Smernice BEREK o nevtralnosti interneta, posodobiti v letu 2020		Plenarno zasedanje 2 (10.–12/06/2020)	Odgovor BEUC na posvetovanje 2019.
Priporočila 5G	26/03/2019	Poročilo držav članic EU o usklajeni oceni tveganja varnosti omrežij 5G		9/10/2019	
		Sklepi sveta o 5G		3/12/2019	
		Skupina za sodelovanje NIS – Nabor orodij za ublažitev ukrepov za odpravo ugotovljenih tveganj kibernetске varnosti na nacionalni ravni in na ravni EU		31/12/2019	
		Ocena držav članic – v sodelovanju z ES – o učinkih Priporočila, da se ugotovi, ali so potrebni nadaljnji ukrepi.		1/10/2020	Ta ocena bi morala upoštevati izid usklajene evropske ocene tveganja in učinkovitosti ukrepov.

3.6. Sodna praksa

- **EECC:** sodne prakse še ni. Rok za prenos je bil 21. december 2020. Morda boste želeli preveriti sodbe nacionalnih sodišč in sodno prakso, povezano s prejšnjimi direktivami.
- **Uredba BEREC:** Telefonica in Deutsche Telecom sta vložila zadevi [T-161/19](#) in [T-162/19](#), s katerima sta zahtevala razveljavitev člena 50 Uredbe BEREC (tj. črtanje zgornjih meja komunikacij znotraj EU). Splošno sodišče primerov ni priznalo zaradi neupravičenosti.

Glej sklepe Splošnega sodišča (na katere se je mogoče pritožiti):

- <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961>
 - <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047>
- **Nevtralnost interneta**
 - a. Dva nerešena primera ([C-807/18](#) in [C-39/19](#)) pred Sodiščem Evropske unije (CJEU), ki naj bi razjasnila, kako se uredba o odprtem internetu uporablja za 'ničelno oceno'.
 - b. Obstaja več nacionalnih regulativnih organov in sodnih odločb. Preverite v svoji državi.
 - **Pravila gostovanja:** glej npr. [http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_\(Vodafone_Ltd\)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform](http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform)

3.7. Kaj lahko storijo potrošniki, če imajo težave¹⁴?

- **Obrnite se neposredno na ponudnika** V pogodbi in povzetku pogodbe je treba določiti kontaktno točko (člen 102 EGS).
- **Potrošniške organizacije** so lahko posrednik med potrošnikom in ponudnikom. To je zelo koristno, če morate krmariti po zapletenem sistemu, npr. v Španiji: <http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar>
- **Izvensodno reševanje sporov** (člen 25 EECC): države članice morajo določiti pristojni organ, NRO ali neodvisni organ, odgovoren za izvensodno reševanje sporov; poglavje o pravicah končnih uporabnikov EGS. Preverite zakon o telekomunikacijah držav članic/zakon o prenosu EECC.
Glej tudi: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN>
- **Sodišče**

¹⁴ Pritožbeni mehanizmi se od države do države razlikujejo. Nekatere potrošniške organizacije so celo del organa za alternativno reševanje sporov (npr. Na Hrvaškem in Danskem).

3.8. Drugi viri – informativni listi, publikacije, povezave

- Dokumenti BEUC: <https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market>
- Dokumenti BEREC vsebujejo koristne podatke in smernice za razlago in pomoč pri dosledni uporabi in izvrševanju zakonodaje:
https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- O gostovanju: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling>
- O zgornjih mejah komunikacij znotraj EU:
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications>
<https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZnZ6Q9E&feature=youtu.be>
- O nevtralnosti interneta: <https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4> (Oglas Burger Kinga za razlago nevtralnosti omrežja)
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Preverite zavihke o telekomunikacijah naših članic, npr. orodje OCU za primerjavo ponudb: <https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage>

4. PRILOGA – SEZNAM PRIMEROV SODNE PRAKSE SODIŠČA EU O DIREKTIVI O TELEKOMUNIKACIJAH

Iz oddelka 2.6 Platforme – sodna praksa, ki jo [naštevava EU](#):

- Razlaga [62006CA0275](#)
- Razlaga [62006CJ0275](#)
- Člen 5.1 PT C) razlaga [62007CA0298](#)
- A05P1LC razlaga [62007CJ0298](#)
- Razlaga [62007CO0557](#)
- Člen 14 razlaga [62008CA0236](#)
- A14 razlaga [62008CJ0236](#)
- Člen 14 zahteva tolmačenje [62008CN0236](#)
- Člen 14 zahteva tolmačenje [62008CN0237](#)
- Člen 14 zahteva tolmačenje [62008CN0238](#)
- Razlaga [62009CA0108](#)
- Razlaga [62009CJ0108](#)
- A14P1 razlaga [62009CJ0324](#)
- A14P1LB razlaga [62009CJ0324](#)
- A03 razlaga [62009CJ0509](#)
- A03P4 razlaga [62009CJ0509](#)
- Zahteva tolmačenje [62009CN0108](#)
- Člen 12 zahteva tolmačenje [62009CN0323](#)
- Člen 12.1 zahteva tolmačenje [62009CN0323](#)
- Člen 13 zahteva tolmačenje [62009CN0323](#)
- Člen 13.1 zahteva tolmačenje [62009CN0323](#)
- Člen 14 zahteva tolmačenje [62009CN0323](#)
- Člen 14.1 zahteva tolmačenje [62009CN0323](#)
- Člene 14.1 zahteva tolmačenje [62009CN0324](#)
- Člen 3.1 zahteva tolmačenje [62009CN0509](#)
- Razlaga [62010CJ0070](#)
- A03P1 razlaga [62010CJ0292](#)
- A03P2 razlaga [62010CJ0292](#)
- Razlaga [62010CJ0360](#)
- Zahteva tolmačenje [62010CN0070](#)
- Zahteva tolmačenje [62010CN0360](#)
- A02LA razlaga [62013CJ0291](#)
- A12 razlaga [62013CJ0291](#)
- A13 razlaga [62013CJ0291](#)
- A14 razlaga [62013CJ0291](#)
- Člen 02 zahteva tolmačenje [62013CN0291](#)
- Člen 12 zahteva tolmačenje [62013CN0291](#)
- Člen 13 zahteva tolmačenje [62013CN0291](#)
- Člen 14 zahteva tolmačenje [62013CN0291](#)
- A02LA razlaga [62014CJ0484](#)
- A02LB razlaga [62014CJ0484](#)
- A12P1 razlaga [62014CJ0484](#)
- A12P3 razlaga [62014CJ0484](#)
- A14P1LB razlaga [62014CJ0484](#)
- Člen 12 1 zahteva tolmačenje [62014CN0484](#)
- Člen 2 B predhodno vprašanje predložil [62014CN0484](#)
- Razlaga [62015CJ0339](#)
- Razlaga [62015CJ0434](#)
- Predhodno vprašanje predložil [62015CN0339](#)
- Člen 2 točka (a) predhodno vprašanje predložil [62015CN0339](#)
- predhodno vprašanje predložil [62015CN0434](#)
- Člen 3 odstavek 2 predhodno vprašanje predložil [62015CN0434](#)
- Člen 3 odstavek 4 predhodno vprašanje predložil [62015CN0434](#)
- Predhodno vprašanje predložil [62016CN0265](#)
- Člen 12 predhodno vprašanje predložil [62017CN0521](#)
- Člen 13 predhodno vprašanje predložil [62017CN0521](#)
- Člen 14 predhodno vprašanje predložil [62017CN0521](#)

- A15P1 razlaga [62018CJ0018](#)
- A02LA razlaga [62018CJ0390](#)
- A03P4LB razlaga [62018CJ0390](#)
- Člen 14 odstavek 1 točka (a) predhodno vprašanje predložil [62018CN0018](#)
- Člen 15 odstavek 1 predhodno vprašanje predložil [62018CN0018](#)
- Člen 8 predhodno vprašanje predložil [62018CN0296](#)
- Člen 3 predhodno vprašanje predložil [62018CN0390](#)
- Predhodno vprašanje predložil [62018CN0512](#)
- Člen 3 predhodno vprašanje predložil [62018CN0649](#)
- Člen 14 odstavek 1 predhodno vprašanje predložil [62018CN0682](#)
- Člen 14 odstavek h 1 predhodno vprašanje predložil [62018CN0683](#)
- A08 razlaga [62018CO0296](#)
- Predhodno vprašanje predložil [62019CN0062](#)
- Člen 2 točka (a) predhodno vprašanje predložil [62019CN0062](#)
- Člen 3 odstavek 2 predhodno vprašanje predložil [62019CN0062](#)
- Člen 3 odstavek 4 predhodno vprašanje predložil [62019CN0062](#)
- Člen 4 predhodno vprašanje predložil [62019CN0062](#)
- Člen 14 odstavek 1 predhodno vprašanje predložil [62019CN0442](#)
- Člen 14 odstavek 3 predhodno vprašanje predložil [62019CN0442](#)
- Člen 15 odstavek 1 predhodno vprašanje predložil [62019CN0442](#)
- Člen 13 odstavek 2 predhodno vprašanje predložil [62019CN0500](#)
- Člen 14 odstavek 3 predhodno vprašanje predložil [62019CN0500](#)
- Člen 12 predhodno vprašanje predložil [62019CN0500](#)
- Člen 12 odstavek 3 predhodno vprašanje predložil [62019CN0500](#)
- Člen 13 predhodno vprašanje predložil [62019CN0500](#)

- Člen 14 predhodno vprašanje predložil [62019CN0500](#)
- Člen 14 odstavek 1 predhodno vprašanje predložil [62019CN0500](#)
- Predhodno vprašanje predložil [62019CN0723](#)

KONEC



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.