

Novi pravici potrošnikov v EU: pravica do popravila in gumb za odstop od pogodbe

8.5.2026 - | gov.si

Vaš pametni telefon po štirih letih preneha delovati in proizvajalec vam svetuje nakup novega. Ali pa želite odstopiti od spletnega nakupa, vendar ne veste, kako to storiti? Potrošniki po Evropi se pogosto znajdejo v takem položaju. Nova pravila Evropske unije naj bi to spremenila. Pravica do popravila in obvezna uvedba gumba za odstop od pogodbe bosta okrepili pravice potrošnikov.

Evropska unija s temi ukrepi v času, ko praznujemo dan Evrope, jasno kaže, kako zagotavlja oprijemljive izboljšave za svoje državljane. Evropski potrošniški center Slovenija kot član Mreže Evropskih potrošniških centrov (Mreža EPC) pojasnjuje, kaj bodo ta nova pravila v praksi pomenila za potrošnike.

Pravica do popravila - popravilo postane privlačnejša izbira za potrošnike

Že po veljavnih pravilih EU lahko potrošniki zahtevajo popravilo ali zamenjavo okvarjenega izdelka v dveletnem zakonskem garancijskem roku.

Novosti

Če se potrošniki odločijo za popravilo, se zakonska garancija podaljša enkrat, za 12 mesecev. To nedvoumno daje prednost popravilu pred drugimi možnostmi. Ključna novost pa se nanaša na obdobje po izteku zakonske garancije. Proizvajalci bodo namreč odslej morali zagotoviti popravila za nekatere izdelke tudi po tem, ko potrošniki ne morejo več uveljavljati pravic iz zakonske garancije.

Vendar ta obveznost velja le za nekatere vrste izdelkov. Trenutno so mednje uvrščeni pralni in pomivalni stroji, hladilniki, televizorji, pametni telefoni ali tablice in podobno.

Ocena Mreže EPC: To je velik korak k dejanski pravici do popravila. Po drugi strani pa ta pravila ne zajemajo številnih izdelkov za vsakdanjo rabo, kot so kavni avtomati ali slušalke.

Nove pravice bodo za potrošnike začele veljati, ko bo direktiva prenesena v zakonodajo posamezne države članice. Te morajo direktivo prenesti v svoj pravni red do 31. julija 2026.

Gumb za odstop - preklic spletne pogodbe z dvema klikoma

Če ste že kdaj poskušali odstopiti od spletnega nakupa, veste, kako je to lahko zapleteno. Skrite hiperpovezave, ki jih je težko najti, kontaktni obrazci ali neodgovorjena elektronska sporočila pogosto prispevajo k temu, da je prekinitev pogodbe veliko težja kot pa njena sklenitev. To pa se bo po vsej EU kmalu spremenilo. Spletni trgovci, ki ponujajo pogodbe na daljavo prek spletnega vmesnika, bodo morali na svoji spletni strani ali v aplikaciji prikazati na jasno vidnem mestu gumb ali povezavo in to označiti z besedami »Odstop od pogodbe« (ali podobno razumljivim besedilom), kadar imajo potrošniki zakonsko pravico do odstopa. Potrošniki bodo najprej kliknili na ta gumb,

vnesli osnovne podatke, kot so ime in priimek, podatki o pogodbi in elektronski naslov, nato pa odstop potrdili s klikom na drugi gumb, označen na primer z besedami »Potrdi odstop«. Od spletnega trgovca bodo prejeli takojšnjo potrditev prejema spletnega obvestila o odstopu od pogodbe.

Ocena Mreže EPC: Gumb za odstop bo potrošnikom olajšal uveljavljanje že obstoječe pravice, kar pa je v praksi pogosto težko doseči. Čeprav bodo obstoječe možnosti odstopa še vedno na voljo, gumb za odstop prinaša oprijemljivo praktično korist. Trgovcem, ki po uvedbi tega pravila v svoji državi gumba ne zagotovijo, grozijo pravne posledice. Pravilo bo za potrošnike začelo veljati, ko bo preneseno v zakonodajo posamezne države članice. To morajo storiti do 19. junija 2026.

O Evropskem potrošniškem centru Slovenija

Evropski potrošniški center Slovenija (EPC Slovenija) zagotavlja brezplačno svetovanje in podporo potrošnikom v Sloveniji pri čezmejnih vprašanjih, kot so letalski prevozi in spletno nakupovanje. Leta 2025 je EPC Slovenija obravnaval 1.738 zahtevkov potrošnikov. Pravna ekipa EPC Slovenija pomaga pri zunaj sodnem reševanju sporov in ponuja smernice glede pravic potrošnikov v EU. EPC Slovenija je del Mreže EPC.

<https://www.gov.si/novice/2026-05-08-novi-pravici-potrosnikov-v-eu-pravica-do-popravila-in-gumb-za-odstop-od-pogodbe>