

Modul 3

Potrošnikove pravice in jamstva

Januar 2018

consumerlawready.eu

Kazalo

Uvod.....	5
So pravila o potrošnikovih pravicah in jamstvih v državah članicah EU?.....	8
Ali lahko izključim uporabo pravil o potrošnikovih pravicah in jamstvih?	8
Kakšen je obseg uporabe pravil o jamstvih?.....	8
So krite tudi potrošniške storitve?	9
Kakšna so možna jamstva za blago, ki se prodaja potrošnikom?.....	9
Kakšne so ključne značilnosti zakonskega jamstva?	9
Kdaj šteje, da potrošniško blago ni skladno s pogodbo?	10
Kakšne so ključne značilnosti prostovoljnih garancij?.....	11
Ali lahko zakonsko jamstvo predstavim kot prostovoljno garancijo?.....	11
Obstaja zakonsko jamstvo tudi za rabljeno blago?	11
Kakšne so pravice potrošnikov v primeru neskladnosti s pogodbo?.....	12
Ali obstaja kakšna omejitev glede potrošnikove izbire med zahtevki?	13
Ali lahko od potrošnika zahtevate plačilo?	13
Kako izvesti popravilo ali zamenjavo?	13
Ali kot prodajalec lahko ob prekinitvi pogodbe zahtevate nadomestilo za uporabo blaga od potrošnika?.....	14
V katerih primerih prodajalec ne odgovarja za neskladnost s pogodbo?	14
Kdo mora dokazovati neskladnost s pogodbo?	15
Ali lahko zahtevek potrošnika preusmerim na uvoznika, distributerja ali proizvajalca?	16
Ali lahko zahtevam povračilo od druge osebe v dobavni verigi, ki je odgovorna za neskladnost?	16
Kaj se zgodi, če je izdelek ne le neskladen s pogodbo, ampak tudi nevaren?	16
Kakšne so posledice kršitev pravil o potrošnikovih pravicah in jamstvih v primerih, ko blago ni skladno s pogodbo? ...	17
Kaj se zgodi pri čezmejnem poslovanju	17
Posebna obravnava prodaje, usmerjene k tujim potrošnikom	18

Kdaj šteje, da svoje poslovanje usmerjate k tujim potrošnikom?	18
Kaj to za vas pomeni v praksi?	18

“Ker vem, da imam 2-letno jamstvo za izdelke, ki jih kupim, se lažje odločim za nakup novega izdelka.”

Potrošnik

“Konkurenca med podjetji je bolj poštena, če smo vsi zavezani proizvajati kvalitetne izdelke zaradi zakonskega jamstva.”

Prodajalec

“Da še povečam zaupanje potrošnikov v moje izdelke, ponujam tudi prostovoljne garancije. To je potrošnikom všeč in iz tega razloga raje izberejo moje izdelke.”

Prodajalec

Uvod

Dragi ponudnik,

ta priročnik je del projekta “ConsumerLaw Ready”, ki je posebej usmerjen k mikro, malim in srednjem podjetjem (MSP), ki sklepajo posle s potrošniki.

Projekt “ConsumerLaw Ready” je evropski projekt pod okriljem BEUC (Evropske potrošniške organizacije) v konzorciju z UEAPME (Glas MSP-jev v Evropi) in Eurochambres (Zveza evropskih gospodarskih in poslovnih zbornic). Financira ga Evropska Unija s podporo Evropskega parlamenta in Evropske komisije.

Cilj projekta je pomagati MSP-jem pri izpolnjevanju obveznosti, ki jih predpisuje evropsko potrošniško pravo.

Evropsko potrošniško pravo sestoji iz različnih aktov, ki jih je Evropska unija sprejela v zadnjih 25 letih in ki so preneseni v nacionalno zakonodajo posameznih držav članic EU. Leta 2017 je Evropska komisija zaključila s preverjanjem, ali ta pravila ustrezajo svojemu namenu. Rezultat je bil v splošnem pozitiven¹. Ključna ugotovitev je bila, da je potreben boljši nadzor nad izvajanjem obstoječih pravil s strani pristojnih organov in da bi bilo dobrodošlo boljše poznavanje teh pravil s strani podjetij in potrošnikov. Projekt “ConsumerLaw Ready” je namenjen izboljšanju znanja podjetij, predvsem MSP-jev, o pravicah potrošnikov in pripadajočih pravnih obveznostih podjetij.

Priročnik vsebuje pet modulov. Vsak modul je namenjen eni izmed tem evropskega potrošniškega prava:

- Modul 1 se osredotoča na predpogodbene dolžnosti informiranja,
- Modul 2 predstavlja pravila o pravici potrošnika do odstopa od pogodbe pri pogodbah, sklenjenih na daljavo in izven poslovnih prostorov,
- Modul 3 povzema obveznosti ponudnikov v primerih neskladnosti s pogodbo,
- Modul 4 pojasnjuje nepoštene poslovne prakse in nepoštene pogodbene pogoje,
- Modul 5 se ukvarja z alternativnim reševanjem sporov in platformo za spletno reševanje sporov (ODR), uradnim spletiščem, s katerim upravlja Evropska komisija in preko katerega potrošniki in ponudniki lahko rešujejo medsebojne spore izven sodišča.

Ta priročnik je eden izmed materialov za učenje v okviru ConsumerLaw Ready projekta. Spletna stran consumerlawready.eu vsebuje še druge pripomočke za učenje, npr. videoposnetke, kvize in spletni test, s katerim lahko pridobite certifikat. S strokovnjaki in drugimi MSP-ji se lahko povežete tudi preko foruma.

V Modulu 3 se boste seznanili s potrošnikovimi pravicami in jamstvi v primerih neskladnosti blaga s pogodbo. Modul 3 opisuje katere informacije, kdaj in kako jih morate predstaviti potrošniku in ponuja nasvete, kako enostavneje zadostite zakonskim zahtevam.

¹ Več informacij o tem najdete na spletni strani Evropske komisije: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Ta modul je zasnovan na podlagi določil EU Direktive o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij, kot so jih države članice prenesle v svoje nacionalne zakonodaje. Za podrobnejša pojasnila v zvezi z določili Direktive o pravicah potrošnikov, ki se nanašajo na informiranje v zvezi z zakonskimi jamstvi in garancijami, si oglejte [Smernice Evropske komisije](#)², ki so na voljo v vseh evropskih jezikih.

Poleg teh horizontalnih obveznosti lahko pridejo v poštev tudi zahteve posameznih sektorjev – neodvisno ali v kombinaciji z obveznostmi po Direktivi o pravicah potrošnikov – odvisno od vrste pogodbe (npr. potrošniški krediti, paketna potovanja itd.). Teh sektorskih obveznosti priročnik ne vsebuje, a vam priporočamo, da se z njimi seznanite, če na the področjih poslužete. Več informacij o tem lahko najdete na [Bazi potrošniškega prava](#)³ in na portalu [Tvoja Evropa - podjetniki](#)⁴.

Upamo, da vam bodo informacije v tem priročniku koristile.

² Povezava: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_sl.pdf

³ Povezava: <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ Povezava: https://europa.eu/youreurope/business/index_sl.htm

Modul 3

So pravila o potrošnikovih pravicah in jamstvih v državah članicah EU?

Odgovor na to vprašanje je: da, so različna, vsaj do določene mere. Cilj Direktive o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij je vzpostaviti minimalen skupen nivo zaščite potrošnikov na ravni EU, a hkrati tudi dovoliti, da posamezne države članice postavijo višje standarde (t.i. minimalna harmonizacija). Nekatere države te možnosti niso uporabile in zagotavljajo zgolj nivo zaščite skladno z minimalnimi kriteriji Direktive⁵. Oglejte si Prilogo 1, v kateri najdete pregled ureditve v posamezni državi članici v zvezi z dolžino zakonskega jamstva, obrnjenim dokaznim bremenom, hierarhijo zahtevkov in drugimi koncepti, ki so predstavljeni v tem modulu.

Ali lahko izključim uporabo pravil o potrošnikovih pravicah in jamstvih?

Ne, uporabe pravil o potrošnikovih pravicah in garancijah ne morete izključiti.

Pravila o potrošnikovih pravicah in jamstvih v primerih neskladnosti blaga s pogodbo so zavezujoča in pogodbeni stranki njihove uporabe ne moreta izključiti. To še posebej velja za zakonsko jamstvo, saj pravice potrošnika iz tega naslova ne morejo biti omejene ali izključene. Le za rabljeno blago in le če to dopušča nacionalna zakonodaja posamezne države članice (npr. Avstrija, Belgija, Ciper, Češka, Nemčija, Madžarska, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugalska, Slovaška, Slovenija in Španija), se prodajalec in

potrošnik lahko dogovorita za krajše obdobje zakonskega jamstva, ki pa ne sme biti krajše od enega leta⁶.

Posebnost slovenske ureditve zakonskih jamstev je, da nacionalna zakonodaja ureja dva instituta, povezana z neskladnostjo blaga s pogodbo. Gre za pravice iz naslova obvezne garancije in pravice iz naslova stvarne napake. V primeru obvezne garancije za rabljeno blago mora biti ta garancija izdana najmanj za obdobje 1 meseca, kar pa velja le za cestna motorna vozila, priklopna vozila in vozila s pomožnim motorjem. V primeru stvarne napake pa prodajalec odgovarja na za napake na rabljenem blagu v obdobju 1 leta. V Sloveniji ima potrošnik možnost izbire, ali bo uveljavljal pravice iz naslova garancije (pri izdelkih, za katere velja obvezna garancija) ali pravice iz naslova stvarne napake (za vse blago).

Določilo pogodbenih pogojev, ki bi omejevalo ali v celoti izključilo zakonsko jamstvo, je nično. Če ste obveščeni o neskladnosti blaga s pogodbo, lahko potrošniku predlagate sporazumno rešitev, ki je drugačna, kot jo predpisuje Direktiva. Takšna rešitev pa je možna le, če se potrošnik s njo strinja, saj sicer lahko vedno uveljavlja pravice, kot jih določa zakonsko jamstvo.

Kakšen je obseg uporabe pravil o jamstvih?

Pravila o jamstvih pokrivajo vse potrošniško blago, torej nepremično materialno blago, razen:

- blaga, prodanega v okviru izvršbe ali drugih sodnih ukrepov
- vode in plina, če se ne prodajata v omejeni prostornini ali določeni količini

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Imejte v mislih, da se trenutno pripravlja nova ureditev na ravni EU: če bo predlog Direktive o prodaji na daljavo sprejet, bo novo in rabljeno blago obravnavano enako.

- elektrike.

Države članice lahko v svojih nacionalnih zakonodajah izključijo uporabo pravil o zakonskih jamstvih za rabljeno blago, prodano na dražbi, ki se je potrošnik lahko osebno udeležil: Finska, Francija, Nemčija, Madžarska in Združeno kraljestvo imajo takšno ureditev. Španija je uvedla bolj omejeno izključitev, ki se nanaša zgolj na upravne dražbe. Danska, Italija in Švedska te možnosti niso uporabile, a omejujejo odgovornost prodajalca glede izdelkov, ki se prodajajo na javnih dražbah.

So krite tudi potrošniške storitve?

Ne, Direktiva storitev ne pokriva. Potrošniške storitve, kot npr. storitve vodovodarja ali vrtnarske storitve, z Direktivo niso urejene.

Zavedajte pa se, da vsaka neskladnost zaradi nepravilne montaže potrošniškega blaga šteje za neskladnost blaga s pogodbo, če je montaža sestavni del prodajne pogodbe in jo opravi prodajalec ali je opravljena pod njegovo odgovornostjo. Enako velja, če je potrošnik proizvod, ki ga mora montirati potrošnik, montiral nepravilno zaradi napak v navodilih za montažo. Tudi nacionalni predpisi držav članic urejajo področje potrošniških storitev. Če se ukvarjate s ponujanjem storitev v domači ali drugih državah članicah, vedno preverite relevantne nacionalne predpise na tem področju.

V Sloveniji npr. Zakon o varstvu potrošnikov regulira tudi področje storitev. Pravice potrošnikov so enake kot v primeru stvarne napake na izdelku. 38. člen ZVPot namreč določa, da ima potrošnik pri storitvi, ki je bila opravljena nepravilno, pravico zahtevati, da se odpravi pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi, da se storitev ponovno opravi, da se vrne celotni plačani znesek ali del zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo. Med

navedenimi zahtevki izbira potrošnik, roki za odgovornost prodajalca pa so enaki kot pri odgovornosti prodajalca za stvarne napake. Več o nacionalni ureditvi v zvezi s stvarno napako bo pojasnjeno v nadaljevanju.

Kakšna so možna jamstva za blago, ki se prodaja potrošnikom?

V zvezi s prodajo potrošniškega blaga so zakonska jamstva eno izmed najpomembnejših področij. Gre namreč za obstoj prodajalčeve odgovornosti v primeru, da se na blagu pojavijo napake. V EU pravu je jasno razlikovanje med zakonskim jamstvom (zakonsko garancijo) in prostovoljno garancijo. Ponovno opozarjamo na posebnost slovenske nacionalne zakonodaje, kjer je t.i. zakonsko jamstvo (zakonska garancija) imenovano stvarna napaka, Slovenija pa pozna tudi institut obvezne garancije, kar je posebnost v EU.

Zakonsko jamstvo (v Sloveniji stvarna napaka) je obvezno jamstvo, ki mora pokrivati najmanj dveletno obdobje za nove izdelke, a le v zvezi z napakami, ki so obstajale že v času nakupa. Glede tega niso mogoče izjeme. Zakonsko jamstvo je v veljavi v vseh državah članicah EU.

Prostovoljna garancija je morebitna dodatna garancija, ki jo ponuja prodajalec ali proizvajalec, lahko brezplačno ali proti doplačilu, in ki lahko krije obdobje, daljše od dveh let in napake, ki niso obstajale v času nakupa.

Kakšne so ključne značilnosti zakonskega jamstva?

Zakonsko jamstvo je obvezno jamstvo. Potrošniku ponuja več različnih zahtevkov v primeru, da blago ne

ustreza tistemu, kar je bilo obljubljeno s strani prodajalca, in sicer v obdobju dveh let po nakupu (ali, odvisno od države članice, lahko tudi dlje, kot npr. v Združenem kraljestvu, na Irskem, Finskem, Nizozemskem in Švedskem, kot navedeno v Prilogi 1).

To jamstvo zagotavlja, da ima potrošnik učinkovita sredstva, ki jih lahko uporabi, če se pojavi neskladnost s pogodbo. Če npr. sušilec za lase po nekaj mesecih preneha delovati in je to povezano z napako, ki je obstajala že v času nakupa, mora prodajalec sušilec popraviti, ga zamenjati ali potrošniku vrniti denar oz. del denarja.

Kdaj šteje, da potrošniško blago ni skladno s pogodbo?

Pravila, ki jih vzpostavlja zakonodaja, pojasnjujejo, kdaj šteje, da je blago skladno s potrošniško prodajno pogodbo. Skladno z zakonom šteje, da je potrošniško blago skladno s prodajno pogodbo, če:

- je skladno z opisom, ki ga je dal prodajalec in ima lastnosti blaga, ki ga je prodajalec predložil kot vzorec ali model;

Primer: čevlji, ki jih prodajalec opisuje kot vodoodporne in jih potrošniku predstavi kot vodoodporne, morajo biti dejansko vodoodporni.



Kot prodajalec morate biti pozorni, da je vaš opis izdelka, ki ga prodajate, vedno pravilen. V nasprotnem primeru namreč odgovarjate potrošniku.

- je primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik zahteva ter s katerim je seznanil prodajalca ob sklenitvi pogodbe in je prodajalec s tem soglašal;

Primer: kolo, za katerega prodajalec ob nakupu zagotavlja, da je primerno za gorsko kolesarjenje, mora biti resnično primerno za ta namen.



- je primerno za namene, za katere se blago iste vrste običajno uporablja;

Primer: mobilni telefon mora biti primeren za opravljanje telefonskih klicev.

- ima kakovost in lastnosti, ki so običajne za blago iste vrste in jih potrošnik lahko razumno pričakuje, ob upoštevanju vrste blaga ter vsake javne izjave prodajalca, proizvajalca ali njegovega zastopnika, zlasti v oglasu ali pri etiketiranju blaga, glede posebnih lastnosti blaga.

Primer: oznaka hladilnika, ki navaja raven porabe energije, mora ustrezati resnični porabi energije

hladilnika.



Kakšne so ključne značilnosti prostovoljnih garancij?

Prostovoljna garancija je dodatno jamstvo poleg zakonskega jamstva, ki ga zagotavlja prodajalec ali proizvajalec (npr. daljše trajanje garancijskega obdobja: tri leta namesto dveh), ki lahko pokriva npr. tudi napake, ki v času nakupa izdelka niso obstajale. Prostovoljne garancije so lahko brezplačne ali plačljive.

Proizvajalci pogosto ponujajo plačljive prostovoljne garancije, ki potrošniku omogočajo, da izdelek popravi pri katerem izmed pooblaščenih servisov povsod po svetu in ne le v trgovini prodajalca. Takšne garancije so npr. pogoste pri prenosnih računalnikih; potrošnik bo prenosni računalnik lahko popravil pri različnih pooblaščenih servisih brezplačno.

Ali lahko zakonsko jamstvo predstavim kot prostovoljno garancijo?

Ne, zakonskega jamstva ne smete predstaviti kot prostovoljne garancije. Če želite sami ponuditi prostovoljno garancijo, je bistveno, da takšna garancija krije več kot zgolj tisto, kar že pokriva zakonsko jamstvo.

Tudi v primerih, ko potrošniku ponudite prostovoljno garancijo, je nujno, da potrošnika obvestite tudi o obstoju zakonskega jamstva. Seznanitev potrošnika z obstojem zakonskega jamstva je po zakonu obvezno.

Če zakonsko jamstvo, ki ga predpisuje zakon, predstavite kot posebno značilnost vaše ponudbe, ali če od potrošnika zahtevate, da za zakonsko jamstvo plača, je to nepoštena poslovna praksa, zaradi katere boste odgovorni in izpostavljeni sankcijam.

Obstaja zakonsko jamstvo tudi za rabljeno blago?

Da, obstaja. Pravila o zakonskem jamstvu se uporabljajo tudi glede rabljenega blaga. Skladno z Direktivo o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in s tem povezanih garancij pa države članice lahko sprejmejo pravila glede rabljenega blaga, na podlagi katerih se potrošnik in prodajalec lahko dogovorita o krajšem obdobju odgovornosti prodajalca. To obdobje pa vseeno ne sme biti krajše od enega leta. To možnost so uporabile naslednje države: Avstrija, Belgija, Ciper, Češka, Nemčija, Madžarska, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugalska, Slovaška, Slovenija in Španija.

O podrobnejši ureditvi glede rabljenega blaga v Sloveniji si oglejte poglavje o možnosti izključitve uporabe pravil o potrošnikovih pravicah in jamstvih (str. 8 tega modula).

Gre za edini primer, v katerem obstaja možnost, da je obdobje zakonskega jamstva krajše od tistega, kot ga določa Direktiva, če to seveda omogoča nacionalna zakonodaja posamezne države članice.

To lahko velja npr. za rabljene avtomobile.

Kakšne so pravice potrošnikov v primeru neskladnosti s pogodbo?

V primeru neskladnosti s pogodbo ima potrošnik na voljo izbiro med dvema vrstama zahtevkov v določenem vrstnem redu (hierarhija zahtevkov). Izbira med zahtevki je na potrošniku.

1. **popravilo ali zamenjava** – izbira med tema prvima dvema možnostima je na potrošniku
2. **odstop od pogodbe ali vračilo dela kupnine** – izbira med tema drugima dvema možnostima je prav tako na potrošniku

Skladno z Direktivo potrošnik lahko najprej zahteva popravilo ali zamenjavo neskladnega blaga in lahko sam izbere med tema dvema zahtevkoma, razen če je popravilo/zamenjava nemogoča ali nesorazmerna. Potrošnik lahko npr. zahteva, da se pokvarjen avtomobil popravi ali zamenja z drugim avtomobilom, ki ima enake značilnosti kot pokvarjeni avtomobil.

Šele nato, če:

- popravilo ali zamenjava ni mogoča oz. ni sorazmerna ali
- prodajalec ni uporabil sredstva v razumnem roku ali
- prodajalec ni uporabil sredstva brez znatnih neprijetnosti za potrošnika

potrošnik lahko zahteva ustrezno znižanje kupnine ali odstopi od pogodbe.

Pozor – slovenska nacionalna ureditev se razlikuje

Pomembno je razlikovati med ureditvijo, kot jo določa Direktiva in kot je navedena zgoraj, in določili nacionalne zakonodaje. Kot že rečeno, posamezne države članice namreč lahko določijo višjo raven

zaščite potrošnikov, kot jo določa Direktiva. To drži tudi za Slovenijo, ki ne pozna vnaprej določene hierarhije zahtevkov. Potrošnik lahko namreč takoj, ko zazna napako, uveljavlja kateregakoli izmed štirih zahtevkov, kot jih določa Zakon o varstvu potrošnikov v 37.c členu, in sicer lahko od prodajalca zahteva:

- da odpravi napako na blagu ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
- vrne plačani znesek.

Potrošnik sam izbira, katerega izmed štirih zahtevkov bo uveljavljal do prodajalca, ni mu potrebno najprej zahtevati popravila ali zamenjave, ampak lahko že takoj odstopi od pogodbe ali zahteva vračilo dela kupnine.

Ko poslujete v drugih državah članicah, vedno preverite, kaj nacionalna zakonodaja posamezne države določa v zvezi s hierarhijo zahtevkov. Prosto izbiro med zahtevki npr. ponujajo še Hrvaška, Grčija, Portugalska in Litva (oglejte si Prilogo 1).



Združeno kraljestvo in Irska omogočata kratkotrajno pravico, da potrošnik blago zavrne (v Združenem kraljestvu je ta rok 30 dni po dostavi oz. prenosu lastništva/posesti), ob čemer šteje, da je pogodba razvezana⁷.

Ali obstaja kakšna omejitev glede potrošnikove izbire med zahtevki?

Potrošnikova pravica, da v prvi fazi izbire med popravilom in zamenjavo in v drugi fazi med odstopom od pogodbe in vračilom dela kupnine je omejena:

potrošnik lahko izbere med brezplačnim popravilom ali zamenjavo, razen če je takšna izbira nemogoča ali nesorazmerna v primerjavi z drugimi sredstvi. To se zgodi, če potrošnikova izbira predstavlja nesprejemljive stroške za prodajalca, ob upoštevanju:

- 1) vrednosti blaga, če bi bilo skladno s pogodbo, npr. če je vrednost blaga manjša od stroškov popravila;
- 2) pomen neskladnosti s pogodbo v konkretnem primeru;
- 3) vprašanje, ali bi lahko potrošnik brez znatnih neprijetnosti uporabil drugo sredstvo.

V primeru, ko je strošek popravila višji kot strošek zamenjave izdelka, popravilo ni ustrezno sredstvo. Glede obstoja nesprejemljivega bremena za prodajalca pa je dokazno breme vedno na prodajalcu in ga je potrebno presojati od primera do primera.

Enako potrošnik ne more povsem svobodno izbirati med odstopom od pogodbe in vračilom sorazmernega dela kupnine: kjer je napaka na izdelku le neznatna,

⁷ Zakon o pravicah potrošnikov 2015, 20. poglavje o pravicah do zavrnitve, glej: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

lahko potrošnik zahteva zgolj vračilo sorazmernega dela kupnine. Kdaj je napaka neznatna, se presoja od primera do primera in ne gre posploševati.

Takšen primer bi bil avtomobil, pri katerem ena izmed luči ne deluje pravilno. Gre za manjšo napako v primerjavi z vrednostjo celotnega avtomobila. V tem primeru odstop od pogodbe ne bi bil dovoljen, saj gre za neznatno napako na avtomobilu.

Kot že navedeno zgoraj, pa vse države članice ne sledijo hierarhiji zahtevkov oz. sredstev, kar velja tudi za Slovenijo (glej Prilogo 1).

Ali lahko od potrošnika zahtevate plačilo?

Ne, ne smete. Popravilo in zamenjava v primeru neskladnosti s pogodbo morate vedno izvesti brezplačno. Od potrošnika ne morete zahtevati kakršnegakoli nadomestila za odpravo neskladnosti. Prodajalec od potrošnika ne sme zahtevati plačila za zamenjavo ali popravilo, niti za:

- poštne stroške vračila izdelka;
- stroške dela;
- stroške materiala za popravilo.

Kako izvesti popravilo ali zamenjavo?

Popravilo ali zamenjava blaga, ki ni skladno s pogodbo, mora biti vedno izvedeno v razumnem času, brezplačno in brez znatnih neprijetnosti za potrošnika.

V praksi se lahko zgodi, da prodajalec vztraja na popravilu izdelka kot edini možni opciji, ki je na voljo in trdi, da zamenjava izdelka ni mogoča, ker teh izdelkov nima več na voljo in jih niti ne more pridobiti. V teh

primerih je dokazno breme, da zamenjava ni mogoča, na prodajalcu.

Ali kot prodajalec lahko ob prekinitvi pogodbe zahtevate nadomestilo za uporabo blaga od potrošnika?

Skladno z evropskim pravom prodajalec ne sme zahtevati nadomestila za uporabo izdelka z napako, ki je bil zamenjan z novim izdelkom (brezplačno). Pri prekinitvi pogodbe pa se vračilo zneska kupnine lahko zmanjša, če to dovoljuje nacionalna pravna ureditev. Predlog evropske direktive o prodaji blaga na daljavo uvaja nova pravila v izogib neupravičeni obogatitvi. Merilo po tej direktivi bo kriterij "normalne uporabe".

Če ste odgovorni potrošniku zaradi neskladnosti, ki izhaja iz ravnanja ali opustitve proizvajalca, prejšnjega prodajalca v isti pogodbeni verigi ali drugega posrednika, ste upravičen uveljavljati regresno pravico proti odgovorni osebi ali odgovornim osebam v pogodbeni verigi. Odgovorno osebo ali odgovorne osebe, proti kateri lahko uveljavljate regresno pravico, skupaj z ustreznimi postopki in pogoji uveljavljanja, določa nacionalno pravo.

V katerih primerih prodajalec ne odgovarja za neskladnost s pogodbo?

V določenih primerih potrošnikov zahtevkov ne more biti upravičen.

To velja v primeru, da je bila potrošniku neskladnost s pogodbo znana oziroma mu ni mogla ostati neznan. Gre npr. za situacijo, ko potrošnik kupi majico z določenimi napakami, npr. manjšo luknjico na hrbtu, in to ve. V tem primeru ni mogoče reči, da potrošniku napaka ni bila znana.

Podobno, če potrošnik kupi knjigo v trgovini, ki jo vzame s police, kjer je jasno navedeno, da gre za poškodovane knjige po polovični ceni, je jasno, da ima takšna knjiga določene napake. Če se izkaže, da v knjigi manjkajo nekatere strani, prodajalec za to ne more odgovarjati.

Prodajalec tudi ne odgovarja za napake, ki so nastale zaradi materiala, ki ga je zagotovil potrošnik. To se npr. zgodi v primeru, ko krojač sešije obleko iz materiala, ki ga je prinesel potrošnik. Če se obleka po nekaj dneh raztrga izključno zaradi slabe kakovosti materiala, krojač za to ne more odgovarjati.

V takšnih primerih potrošnik ne more uveljavljati pravic, povezanih z neskladnostjo izdelka s pogodbo.

Če pa prodajalec trdi, da so njegovi izdelki skladni, bo odgovarjal za neskladnosti ne glede na to, ali bi za te neskladnosti potrošnik lahko vedel ali ne. Prodajalec npr. prodaja avtomobil, ki ne deluje dobro, a trdi, da je to zato, ker ga še nihče ni vozil. Ko potrošnik po določenem času vožnje ugotovi, da avtomobil še vedno ne deluje dobro, je odgovornost za neskladnost na prodajalcu.

Nasprotno pa prodajalec ne bo odgovarjal za neskladnosti, ki so rezultat izjav drugih prodajalcev o značilnostih izdelka, če za takšne izjave ni vedel ali ni mogel vedeti. Če je potrošnik v eni izmed trgovin izvedel, da so določeni čevlji vodoodporni, nato pa potrošnik te čevlje kupi v drugi trgovini, čeprav ta prodajalec ni nikoli trdil, da so ti čevlji vodoodporni, potrošnik ne bo mogel uveljavljati pravic iz naslova neskladnosti s pogodbo.

Enako velja, če prodajalec pred sklenitvijo pogodbe popravi svoje oglaševanje tako, da navede (če uporabimo isti primer), da kljub oglaševani vodoodpornosti, ta tip čevljev ni vodoodporen in se prepriča, da se potrošnik tega dejstva zaveda. Prodajalec v tem primeru ne odgovarja za neskladnost,

a mora kljub vsemu dokazati, da je bila izjava glede vodoodpornosti popravljena.

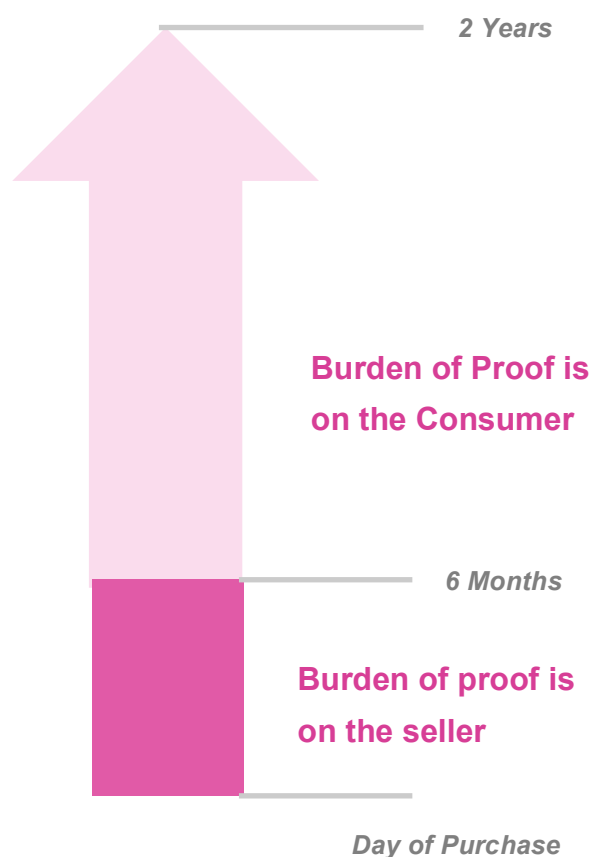
Kdo mora dokazovati neskladnost s pogodbo?

Prodajalčeva odgovornost za zagotavljanje skladnosti novega izdelka s pogodbo traja najmanj dve leti od trenutka, ko je izdelek izročen potrošniku. Prodajalec odgovarja le za napake, ki so obstajale že v trenutku izročitve, zato je vprašanje, kdaj se je napaka pojavila, v praksi zelo pomembno. Velja domneva, da je napaka obstajala že v času izročitve, če se pojavi v šestih mesecih od izročitve. Če npr. pečica preneha delovati v šestih tednih, odkar je bila izročena potrošniku, šteje, da za napako odgovarja prodajalec.

V prvih šestih mesecih je torej dokazno breme glede obstoja napake na prodajalcu, po poteku šestih mesecev pa se dokazno breme prenese na potrošnika in mora potrošnik dokazati, da je napaka na izdelku obstajala že v času dostave⁸.

Enako ureditev je v nacionalno zakonodajo prevzela tudi Slovenija, ki v tretjem odstavku 37.b člena Zakona o varstvu potrošnikov določa, da šteje, da je napaka obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve. Tudi v Sloveniji torej velja, da je dokazno breme glede obstoja napake v prvih šest mesecih na prodajalcu, po poteku šest mesecev pa na potrošniku.

⁸ Skladno s predlogom Direktive o nekaterih vidikih prodaje preko spleta in na daljavo je dokazno breme na prodajalcu v celotnem dvoletnem obdobju. Predlog Direktive o digitalnih vsebinah prav tako določa dokazno breme prodajalca, razen če potrošnikovo digitalno okolje ni skladno z digitalno vsebino. Ta domneva ni vezana na čas, saj digitalna vsebina ni izpostavljeni obrabi ali izrabi.



Glede na navedeno mora prodajalec dokazati, da neskladnost oz. razlog za neskladnost ni obstajal v trenutku izročitve, ampak se je pojavil kasneje. Tako mora npr. prodajalec dokazati, da mobilni telefon ne deluje, ker je padel v vodo, ne pa zaradi napake pri izdelavi.

Za obravnavo takšnih primerov je priporočljivo, da vzpostavite strategijo in mehanizme za preverjanje, kdo je odgovoren za neskladnost oz. napako. Če se npr. ukvarjate s prodajo mobilnih telefonov, je koristno, da vzpostavite dobro sodelovanje s proizvajalci telefonov, ki jih prodajate, saj ti najlažje preverijo, ali telefon, ki ga je potrošnik vrnil, ne deluje zaradi napake v proizvodnji ali zaradi tega, ker je potrošniku padel po tleh ali v vodo.

Da se izognete pritožbam, se vedno prepričajte, da morebitne posebne zahteve potrošnika zabeležite in

vključite v pogodbo. Le tako bo povsem jasno, kaj je potrošnik hotel.

Ali lahko zahtevek potrošnika preusmerim na uvoznika, distributerja ali proizvajalca?

Ne, ne smete. Če potrošnikom prodajate izdelke, za katere se izkaže, da niso skladni s prodajno pogodbo, za to odgovarjate vi kot prodajalec v skladu z relevantnimi nacionalnimi pravili o prodaji potrošnikom. Prodajalec za napake na izdelku odgovarja ne glede na krivdo ali malomarnost. Prodajalčeva odgovornost za neskladnost s pogodbo ne more biti izključena, ker naj bi bil za neskladnost odgovoren kdo drug, npr. proizvajalec ali uvoznik.

Ali lahko zahtevam povračilo od druge osebe v dobavni verigi, ki je odgovorna za neskladnost?

Da, lahko. Ko ste kot prodajalec odpravili neskladnost s pogodbo, imate pravico, da zahtevate povračilo od osebe v prodajni verigi, ki je odgovorna za neskladnost. Direktiva predpostavlja, da lahko povračilo zahtevate od proizvajalca, posrednika ali predhodnega prodajalca.

Če npr. potrošniku odgovarjate za napako, ker imajo tekaški čevlji, ki jih prodajate, napako zaradi slabega materiala, ki ga je uporabil proizvajalec, lahko povračilo zahtevate od proizvajalca.

Podobno lahko za blago, na katerem so nastale napake v postopku uvoza, prodajalcu odgovarja uvoznik.

Pogoji in načini uveljavljanja teh pravic prodajalca so prepuščeni nacionalni ureditvi posamezne države članice in pogodbam, sklenjenim med prodajalcem in dobaviteljem.

Enostavna rešitev – naš nasvet

Da boste na varni strani, predlagamo, da s svojimi dobavitelji razjasnite politiko vračil neskladnih izdelkov in se o tem izrecno dogovorite v pogodbah z dobavitelji.

Kaj se zgodi, če je izdelek ne le neskladen s pogodbo, ampak tudi nevaren?

V tem modulu obravnavamo le pravila o potrošnikovih pravicah in jamstvih glede blaga, ki ni skladno, npr. jakna, ki je obrabljena že po enem tednu od nakupa. Morate pa vedeti, da obstajajo tudi pravila, ki urejajo izdelke, za katere se izkaže, da so nevarni, npr. likalnik, ki med likanjem zagori.

V teh primerih se poleg pravil o neskladnosti uporabijo tudi pravila o povračilu škode zaradi osebnih poškodb ali poškodb premoženja. To so pravila o odgovornosti za varnost izdelkov. Na ravni EU je to področje urejeno z Direktivo 85/374/EEC o odgovornosti za izdelke z napako in splošnimi ter sektorskimi pravili o varnosti izdelkov.

V določenih primerih, odvisno od nacionalne zakonodaje posamezne države članice EU, je lahko tudi prodajalec skupaj s proizvajalcem ali uvoznikom solidarno odgovoren za nevarne izdelke, zato bodite pozorni na pravila, ki vas glede na vašo dejavnost in območje poslovanja neposredno zadevajo.

V Sloveniji Zakon o varstvu potrošnikov v zvezi s odgovornostjo za izdelek v 4. členu določa, da je v skladu s splošnimi pravili o odgovornosti za škodo in s pravilom o odgovornosti proizvajalca stvari z napako dolžan proizvajalec izdelka, kadar napaka na izdelku povzroči smrt, telesno poškodbo ali okvaro zdravja človeka ali kadar zaradi napake na izdelku nastane škoda na drugi stvari, povrniti nastalo škodo.

Proizvajalec je dolžan povrniti škodo na drugi stvari, če je poškodovana stvar običajno namenjena za zasebno uporabo in jo je oškodovanec pretežno uporabljal za zasebno uporabo, pri čemer znaša soudeležba oškodovanca pri škodi 500 evrov.

Če proizvajalca izdelka ali uvoznika ni mogoče ugotoviti, se vsak dobavitelj izdelka šteje za proizvajalca, razen če v razumnem roku oškodovanca obvesti o tem, kdo je proizvajalec oziroma uvoznik, ali katera oseba mu je izdelek dobavila.

Kakšne so posledice kršitev pravil o potrošnikovih pravicah in jamstvih v primerih, ko blago ni skladno s pogodbo?

Če prodajalec ne spoštuje pravic in jamstev potrošnika v primerih neskladnosti s pogodbo, je lahko izpostavljen različnim sankcijam.

Za kršitev zadostuje že, da prodajalec ne obvesti potrošnika o obstoju zakonskega jamstva, ko mu ponuja prostovoljno garancijo. Odgovornost prodajalca tudi ni odvisna od tega, ali potrošnika ni obvestil ali ni pravilno obvestil o obstoju zakonskega jamstva in razlik med tem in prostovoljno garancijo namerno ali nenamerno.

Še več, če potrošnik postavi enega izmed zahtevkov, ki jih ima na voljo v primeru neskladnosti s pogodbo, mora prodajalec odločitev potrošnika spoštovati in mu na zelen način pomagati odpraviti neskladnost. Prodajalec ne sme postavljati ovir, ki bi potrošniku znatno otežile uveljavljanje njegovih pravic v primeru neskladnosti s pogodbo.

Prodajalec tako ne sme zahtevati od potrošnika, naj se glede popravila prenosnega računalnika ponovno oglasi v trgovini čez en teden, ker se noče danes ukvarjati s pritožbo.

Kaj se zgodi pri čezmejnem poslovanju

Ker je lahko raven varstva potrošnikov med državami članicami različna, EU vzpostavlja posebna pravila glede uporabe prava, če prodajate v druge države članice. Povzemamo jih v naslednjih odstavkih.

V praksi to pomeni, da morate vedno preveriti, kakšna je pravna ureditev v državah članicah, v katere prodajate svoje izdelke.

Tako je npr. obdobje prodajalčeve odgovornosti za napake lahko daljše od dveh let, ki jih predpisuje Direktiva. Večina držav je sicer sledila ureditvi iz Direktive, nekatere (Združeno kraljestvo, Irska, Finska, Nizozemska in Švedska, glej Prilogo 1) pa so to obdobje podaljšale. Enako lahko različne države članice nudijo različna sredstva, ki jih ima potrošnik na voljo. Nekatere države so npr. odločile, da potrošnik lahko nemudoma odstopi od pogodbe v primeru neskladnosti, ne da bi mu bilo treba najprej zahtevati popravilo ali zamenjavo izdelka. To velja tudi za Slovenijo.

V decembru 2015 je Evropska komisija sprejela dva zakonodajna predloga, s katerima namerava polno harmonizirati pravila na tem področju. Gre za pravila glede pogodb o digitalnih vsebinah in pravila glede pogodb, sklenjenih na daljavo. Oba predloga skladno s polno harmonizacijo predvidevata enaka pravila v vseh državah članicah.

Predlog Direktive o pogodbah o dobavi digitalne vsebine upošteva, da na ravni EU ni pravil o digitalnih vsebinah z napako. Če bo predlog sprejet, bodo vzpostavljena pravila, ki bodo ščitila potrošnike, ki kupujejo digitalne vsebine, kot npr. e-knjige, filme ali glasbo ali ki naročajo spletne storitve. Predlog glede prodaje na daljavo pa se osredotoča na razlike v zvezi zakonskimi jamstvi med državami članicami in želi tudi na tem področju vzpostaviti enotni digitalni trg.

Posebna obravnava prodaje, usmerjene k tujim potrošnikom

EU pravo⁹ za primere, ko usmerjate svoje poslovne aktivnosti k potrošnikom v drugih državah članicah EU, določa, da se za tovrstne pogodbe uporablja pravo države, v kateri potrošnik prebiva. Tudi če sta obe stranki izbrali drugo pravo, tuj potrošnik ne sme biti prikrajšan za zaščito, ki mu jo nudi domača zakonodaja v državi, kjer prebiva.

Če je torej vaša spletna stran namenjena potrošnikom v državi članici, ki je skladno s členom 6(7) Direktive o pravicah potrošnikov uzakonila obvezen jezik predpogodbenih informacij, morate te informacije potrošnikom zagotoviti v jeziku, ki jih ta država članica zahteva (glej Prilogo 1). Tudi ko oglašujete ali ponujate blago ali storitve v drugih državah članicah, morate spoštovati standard varstva potrošnikov v ciljnih državah članicah.

Kdaj šteje, da svoje poslovanje usmerjate k tujim potrošnikom?

Evropsko sodišče je vzpostavilo določene kriterije za presojo, ali so vaše tržne aktivnosti usmerjene v določeno tujo državo članico.

Ti kriteriji vključujejo npr. uporabo jezika ali valut, ki so drugačne od tistih, ki se uporabljajo v državi članici, kjer poslujete, navedba telefonskih števil z mednarodnimi klicnimi kodami, uporaba tujega imena spletne domene itd.¹⁰

Če ne usmerjate svoje dejavnosti v druge države članice, a do vas pristopi potrošnik iz druge države članice EU na lastno pobudo, potem se uporabi vaše nacionalno pravo.

⁹ T.i. Uredba 593/2008 "Rim I".

¹⁰ Za več podrobnosti si oglejte združena primera C 585/08 in C 144/09 Peter Pammer in Hotel Alpenhof GesmbH.

Kaj to za vas pomeni v praksi?

Katero pravo se bo uporabilo za vaše čezmejne pogodbe?

Na prvi pogled za majhnega prodajalca izgleda zapleteno spoštovati zakonodajo različnih potrošnikov v različnih državah članicah. Morda to nekatere prodajalce celo odvrne od čezmejnega ponujanja izdelkov in storitev. V praksi pa je to sicer nekoliko manj zapleteno:

1. EU zakonodaja, kot vam jo predstavljamo v Consumer Law Ready modulih, enako ureja velik del pravil v zvezi z zaščito potrošnikov. Ta pravila so enaka na celotnem območju EU.
2. Tudi kjer so v določenih elementih razlike med državami članicami, to ne pomeni, da ne smete oblikovati pogodb s potrošniki skladno s svojo zakonodajo; kot pojasnjeno zgoraj, se lahko s potrošnikom dogovorite glede uporabe prava, v tem primeru pa morate spoštovati le obvezne določbe v zvezi z zaščito potrošnikov v državi članici, kjer ta prebiva.
3. V praksi bodo obvezne določbe druge države članice prišle v poštev le, če so ta pravila za potrošnika bolj ugodna od tistih, za uporabo katerih ste se dogovorili s potrošnikom. To npr. velja v primeru, ko je obdobje zakonskega jamstva v državi potrošnikovega prebivališča daljše od tistega, ki ga predvideva vaše nacionalno pravo.
4. Zahvaljujoč ConsumerLaw Ready izobraževanju boste vnaprej vedeli tudi, katere dodatne zahteve pridejo v poštev v drugih državah članicah, v katere želite usmerjati svoje poslovne aktivnosti.
5. Vprašanje o uporabi pravi bo dejansko prišlo v poštev le, če bo prišlo do spora s potrošnikom. Številne nesporazume namreč lahko razrešite že na miren način oz. v okviru vašega internega pritožbenega postopka.

Katero sodišče je pristojno, če pride do spora v zvezi s čezmejno pogodbo?

Če s svojimi ponodbami usmerjate svojo dejavnost k potrošnikom v drugih EU državah in pri tovrstnih pogodbah pride do spora, morate vedeti, da bo sodišče, pristojno za odločanje v tem sporu, vedno sodišče v državi članici, kjer potrošnik prebiva. Potrošnika ne morete tožiti pred sodiščem druge države, če takšno možnost določite v vaših splošnih pogodbenih pogojih, pa tvegate visoko kazen. Nasprotno pa ima potrošnik možnost, da vas toži tudi pred vašim domačim sodiščem. Pri čezmejnih sporih je EU vzpostavila platformo za spletno reševanje sporov z namenom lažje uporabe sistemov za izvensodno reševanje sporov v različnih državah članicah¹¹.

Primer: če ste slovenski prodajalec, ki ima sedež v Ljubljani in prodajate svoje izdelke belgijskim potrošnikom, v svojih splošnih pogojih ne smete določiti, da bo v primeru spora edino pristojno sodišče za rešitev spora sodišče v Ljubljani.

¹¹ Glej Modul 5 v tem priročniku.

Priloge

Priloga 1: Prenos Direktive o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in s tem povezanih garancij v nacionalno pravo držav članic

Zeleno senčenje označuje države članice, ki presegajo minimalne standarde Direktive 199/44/EC

Ključna določila Direktive				
Država članica	Trajanje zakonskega jamstva (v letih)	Potrošnikova obveznost notifikacije ¹²	Obdobje obrnjenega dokaznega bremena	Hierarhija zahtevkov
Avstrija	2	Ne	6 mesecev	Da
Belgija	2	Da ¹³	6 mesecev	Da
Bolgarija	2	Da ¹⁴	6 mesecev	Da
Hrvaška	2	Da	6 mesecev	Prosta izbira
Ciper	2	Da	6 mesecev	Da
Češka	2	Da ¹⁵	6 mesecev	Da

12 Zaradi poenostavitve je pomanjkanje obveznosti notifikacije vključeno v to kategorijo, čeprav Direktive te obveznosti ne določa striktno, ampak omogoča državam članicam, da obveznost notifikacije uredijo same.

13 Prodajalec in potrošnik se lahko dogovorita, da bo potrošnik o neskladnosti s pogodbo obvestil prodajalca v roku dveh mesecev, odkar je zaznal napako. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), glej:

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

14 Glej 126. člen Zakona o varstvu potrošnikov. Obstoj tega pravila pa ni bil formalno predstavljen Evropski komisiji.

15 Češki zakon določa "potrošnik mora obvestiti prodajalca brez nepotrebnega odlašanja takoj po odkritju napake". Zakon št. 89/2012, Novi civilni zakonik ("Nový občanský zákoník", in NCC).

Ključna določila Direktive				
Država članica	Trajanje zakonskega jamstva (v letih)	Potrošnikova obveznost notifikacije	Obdobje obrnjenega dokaznega bremena	Hierarhija zahtevkov
Danska	2	Da	6 mesecev	Da ¹⁶
Estonija	2	Da	6 mesecev	Da ¹⁷
Finska	2	Da	6 mesecev	Da
Francija	2	Ne	2 leti	Da
Nemčija	2	Ne	6 mesecev	Da
Grčija	2	Ne	6 mesecev	Prosta izbira
Madžarska	2	Da	6 mesecev	Da
Irska	6*	Ne	6 mesecev	Da + kratek rok za zavrnitev ¹⁸
Italija	2	Da	6 mesecev	Da
Latvija	2	Da	6 mesecev	Da ¹⁹
Litva	2	Da ²⁰	6 mesecev	Prosta izbira
Luksemburg	2	Da ²¹	6 mesecev	Da ²²
Malta	2	Da	6 mesecev	Da
Poljska	2	Ne	1 leto	Da ²³
Portugalska	2	Da	2 leti	Prosta izbira
Romunija	2	Da	6 mesecev	Da
Slovaška	2	Da	6 mesecev	Da
Slovenija	2	Da	6 mesecev	Prosta izbira
Španija	2	Da	6 mesecev	Da
Švedska	3	Da	6 mesecev	Da

16 Na Danskem potrošnik lahko zahteva vračilo denarja le, če gre za znatno napako in ne, če prodajalec ponudi popravilo ali zamenjavo izdelka. 78. člen Zakona o prodaji blaga (Købelov): <http://www.sprog.asb.dk/sn/Danish%20Sale%20of%20Goods%20Act.pdf>

17 Estonska pravila so zasnovana na podlagi proste izbire zahtevkov, a dajejo prodajalcu možnost, da napako odpravi s popravilom ali zamenjavo.

18 S.I. št. 11/2003 – Evropske skupnosti (Določeni vidiki prodaje potrošniškega blaga in s tem povezanih garancij) Uredbe 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

19 Od spremembe zakonodaje leta 2015.

20 Potrošnik mora prodajalca obvestiti v razumnem času. Člen 6.327 Civilnega zakonika št. VII-1864 z dne 18.07.2000.

21 Potrošnik mora prodajalca obvestiti o neskladnosti izdelka s pogodbo v razumnem času, ker pa to obdobje ni opredeljeno, v praksi to pomeni dve leti po izročitvi. Po čl. L. 212-6, drugi odst. je določen še nadaljnji dvoletni rok za tožbo za uveljavitev jamstva; ta rok teče od trenutka, ko je potrošnik obvestil prodajalca o neskladnosti.

22 Prodajalec mora odpraviti neskladnost v enem mesecu. Če tega ne upošteva, potrošnik lahko zahteva zamenjavo za nov izdelek in vračilo denarja v celoti, ali izdelek obdrži in zahteva delno vračilo denarja. Potrošnik lahko prejme tudi nadaljnja denarna povračila, če lahko dokaže, da je neskladnost izdelka s pogodbo povzročila dodatne stroške ali je bila nevarna zdravju.

23 Poljska pravila, v veljavi od decembra 2014, so zasnovana na načelu proste izbire zahtevkov, a prodajalcu dajejo možnost, da neskladnost odpravi s popravilom ali zamenjavo.

Ključna določila Direktive				
Država članica	Trajanje zakonskega jamstva (v letih)	Potrošnikova obveznost notifikacije	Obdobje obrnjenega dokaznega bremena	Hierarhija zahtevkov
Nizozemska	Trajanje ni določeno	Da	6 mesecev	Yes
Združeno kraljestvo	6 (5 na Škotskem)*	Ne	6 mesecev	Da+kratek rok za ²⁸ zavrnitev

* Odgovornost prodajalca v teh državah je omejena zgolj s predpisanim obdobjem.

Priloga 2 – Elementi nacionalnih ureditev, ki presegajo Direktivo o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in s tem povezanimi garancijami – Direktiva 1999/44/EC (ponovno bodite pozorni na zeleno senčenje).

Države članice	Vrsta jamstva in trajanje zakonskega jamstva (v letih)	Podaljšanje zakonskega jamstva za obdobje popravila/zamenjave	Določen rok, v katerem je potrebno izvesti popravilo ali zamenjavo	Rezervni deli – obveznost zagotavljanja rezervnih delov	Rezervni deli – obveznost seznanitve potrošnikov
Avstrija	Enotno (2 leti)	Prične znova	Razumen čas	Ne	Ne (obrnjeno) ²⁴
Belgija	Enotno (2 leti)	Da	Razumen čas	Ne	Ne
Bolgarija	Enotno (2 leti)	Da	1 mesec	Ne	Ne
Hrvaška	Enotno (2 leti)	Prične znova	Razumen čas	Ne	Ne
Ciper	Enotno (2 leti)	Da	Razumen čas	Ne	Ne
Češka	Enotno (2 leti)	Ne	30 dni	Ne	Ne
Danska	Enotno (2 leti)	Prične znova ²⁵	Razumen čas	Ne	Ne
Estonija	Enotno (2 leti)	Prične znova	Razumen čas ²⁶	Ne	Ne
Finska	Različno	Ne	Razumen čas	Ne	Ne
Francija	Enotno (2 leti)	Ne	1 mesec	Da	Da
Nemčija	Enotno (2 leti)	Ne	Razumen čas	Ne	Ne
Grčija	Enotno (2 leti)	Prične znova	Razumen čas	Da	Ne
Madžarska	Enotno (2 leti)	Prične znova ²⁷	15 dni	Ne	Ne
Irska	Zastaralni rok (6 let)	Da	Razumen čas	Ne	Ne

²⁴ V Avstriji mora prodajalec obvestiti potrošnika, da ni na voljo rezervnih delov, če je to pomembno (ko bi potrošnik to informacijo lahko uporabil zato, da izbere izdelek, za katerega bo dobil rezervne dele).

²⁵ Dve leti pri zamenjavi, tri leta pri popravilu.

²⁶ V Estoniji mora prodajalec odgovoriti na pritožbo potrošnika v 15 dneh, ni pa roka za samo odpravo neskladnosti.

²⁷ Jamstvo se podaljša za obdobje popravila, pri zamenjavi pa obdobje jamstva prične teči znova.

Država članica	Vrsta jamstva in trajanje zakonskega jamstva (v letih)	Podaljšanje zakonskega jamstva za obdobje popravila/zamenjave	Določen rok, v katerem je potrebno izvesti popravilo ali zamenjavo	Rezervni deli – obveznost zagotavljanja rezervnih delov	Rezervni deli – obveznost seznanitve potrošnikov
Italija	Enotno (2 leti)	Da	Razumen čas	Ne	Delno
Latvija	Enotno (2 leti)	Da	Razumen čas ²⁸	Ne	Ne
Litva	Enotno (2 leti)	Da	Razumen čas	Ne	Ne
Luksemburg	Enotno (2 leti)	Da	1 mesec	Ne	Ne
Malta	Enotno (2 leti)	Da	Razumen čas	Da	Ne
Poljska	Enotno (2 leti)	Prične znova ²⁹	Razumen čas	Ne	Ne
Portugalska	Enotno (2 leti)	Prične znova ³⁰	30 dni	Da	Ne
Romunija	Enotno (2 leti)	Da	15 dni	Da (proizvajalci)	Ne
Slovaška	Enotno (2 leti)	Prične znova ³¹	30 dni	Ne	Ne
Slovenija	Enotno (2 leti)	Prične znova ³²	8 dni	Da	Da
Španija	Enotno (2 leti)	Prične znova ³³	Razumen čas	Da	Ne
Švedska	Enotno (3 leta)	Ne	Razumen čas	Da (v določenih primerih) ³⁴	Ne
Nizozemska	Različno	Da	Razumen čas	Ne	Ne

28 Rok ni natančno opredeljen, čeprav šteje, da razumen čas pomeni 30 dni.

29 Samo pri zamenjavi, ne pa pri popravilu.

30 Samo pri zamenjavi, ne pa pri popravilu.

31 Samo pri zamenjavi, ne pa pri popravilu.

32 Samo če gre za zamenjavo bistvenega dela izdelka.

33 Jamstvo se podaljša za obdobje popravila, pri zamenjavi pa prične teči znova.

34 Če neobstoj rezervnih delov onemogoča uporabo izdelka s strani potrošnika, pa je potrošnik ob nakupu verjel, da bo izdelek lahko nemoteno uporabljal, šteje, da ima izdelek napako skladno s pravili o napakah na izdelku v Zakonu o potrošniški prodaji (1990:932).

Država članica	Vrsta jamstva in trajanje zakonskega jamstva (v letih)	Podaljšanje zakonskega jamstva za obdobje popravila/zamenjave	Določen rok, v katerem je potrebno izvesti popravilo ali zamenjavo	Rezervni deli – obveznost zagotavljanja rezervnih delov	Rezervni deli – obveznost seznanitve potrošnikov
Združeno kraljestvo	Zastaralni rok (6 let, na Škotskem 5 let)	Ne	Razumen čas	Ne	Ne

IZJAVA O OMEJITVI ODGOVORNOSTI:

Ta dokument je pripravljen za Evropsko komisijo, a odraža mnenja avtorjev in ne Komisija ne avtorji ne morejo biti odgovorni za kakršnokoli uporabo informacij, vključenih v dokumentu.

Ta dokument ni pravno zavezujoč in ne predstavlja uradne razlage EU ali nacionalnega prava, prav tako ne zagotavlja podrobnih ali popolnih pravnih nasvetov. Ni namenjen nadomestitvi strokovnih pravnih nasvetov v zvezi s posameznimi vprašanji. Bralci naj se zavedajo tudi, da je na ravni EU in na nacionalni ravni v obravnavi nekaj predlogov novih aktov. Papirne verzije modulov naj zaradi morebitnih naknadnih sprememb preverijo na spletnem mestu www.consumerlawready.eu.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

