



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Ekonomist
Modul: Asistent v mednarodnem poslovanju

UVELJAVLJANJE GARANCIJE IN STVARNE NAPAKE

Mentor: dr. Andrej Friedl
Lektorica: Ana Peklenik, prof. slov.

Kandidat: Kristjan Podjed

Kranj, maj 2016

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju dr. Andreju Friedlu za pomoč, podporo, napotke in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Hvala Andrejki Grlič in zaposlenim na sedežu Tržnega inšpektorata RS za spodbudo in pomoč pri izdelavi diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi lektorici Ani Peklenik, ki je mojo diplomsko nalogo jezikovno in slovnično pregledala.

IZJAVA

»Študent Kristjan Podjed izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom dr. Andreja Friedla.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Razvoju tehnologije je izjemno hitro sledil tudi razvoj na področju gospodarstva. Na trgu se vsakodnevno pojavljajo novi izdelki. Svetovni trg je dandanes potrošniku zelo enostavno dostopen. S tem pa je povezano tudi tveganje, da kot šibkejša stranka prodajne pogodbe spregleda svoje pravice, ki mu jih zagotavljajo moderne države v posebni zakonodaji s področja varstva potrošnikov. Diplomsko delo se osredotoča na pravno varstvo potrošnika na ozemlju Republike Slovenije. Namen dela je predstaviti pravice in dolžnosti potrošnika z naslova garancije ali stvarne napake, kar je eno od ključnih področij njegovega pravnega varstva. Del naloge vključuje tudi področje reševanja zahtevkov s strani Tržnega inšpektorata Republike Slovenije, kamor se lahko potrošnik obrne za pomoč, če se nikakor ne more sporazumno dogovoriti z garantom.

V diplomskem delu so najprej definirani pravni pojmi garancije in stvarne napake ter pravice, s katerimi razpolaga potrošnik. Posebna vrednost diplomskega dela so pridobljena resnična vprašanja iz prakse, na katera so podani odgovori. Zadnji del naloge pa vsebuje anketni vprašalnik, s katerim se želi potrditi ali zavrniti izhodiščno hipotezo, da so potrošniki pri nas še premalo seznanjeni s svojimi pravicami.

KLJUČNE BESEDE

- Reklamacija
- Garancija
- Stvarna napaka
- Pravice

ABSTRACT

Technological development has been succeeded extremely fast by economic development. The market is filled with new products on a daily basis. The world market is nowadays easily accessible to consumers and this can lead the latter into a risky situation. Namely, the consumers, as weaker customers of sales contract, may overlook their rights, which are assured by modern countries with the consumer protection legislation.

The bachelor's thesis is based on the legal protection of consumers in the Republic of Slovenia. The aim of the thesis is to present rights and duties of the consumer regarding the commercial guarantee and legal guarantee, which is one of the main fields of the consumers' legal protection. A part of the thesis also includes the field of settlement of claims by Market Inspectorate of Republic of Slovenia, where help is offered to the consumer in case the latter cannot agreeably make an arrangement with the surety.

In the first part of the thesis the legal concepts of commercial guarantee and legal guarantee, and customer's rights are defined. The thesis is given a special value through the acquired genuine practical questions and their answers. The last part of the thesis contains a questionnaire for the purpose of confirming or rejecting the hypothesis which asserts that consumers in the Republic of Slovenia are poorly acquainted with their own rights.

KEYWORDS

- Legal guarantee
- Commercial guarantee
- Consumers
- Rights

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Cilji naloge	1
1.3	Metode dela	1
2	TEORETIČNE OSNOVE.....	2
2.1	Garancija in stvarna napaka.....	2
2.2	Pravice potrošnika.....	2
2.2.1	Potrošnik.....	3
2.2.2	Garant.....	3
2.3	Kaj je garancija in kdaj jo uveljavljamo	3
2.4	Kaj je stvarna napaka kdaj jo uveljavljamo	4
2.5	Razlike med garancijo in stvarno napako	5
2.6	Možnosti Tržnega inšpektorata RS zoper podjetje, ki ravna v nasprotju s svojimi obveznostmi z naslova garancije in naslova stvarne napake.....	7
2.7	Sodni izvedenec.....	8
3	PRIMERI IZ VSAKDANJEGA ŽIVLJENJA.....	9
3.1	Brez računa in garancijskega lista	9
3.2	Garancija na obnovljene dele	9
3.3	Podaljšana garancija	10
3.4	Garancijska doba v Sloveniji	10
3.5	Prostovoljna garancija	10
3.6	Prekoračitev roka za popravilo izdelka	11
3.7	Garancijski list in čitljivost računov	12
3.8	Napaka na popolnoma novem mobilnem aparatu	13
3.9	»Afera Volkswagen« in stvarna napaka	14
3.10	Neodzivnost prodajalca	14
3.11	Uveljavljanje stvarne napake za programsko opremo na tablici.....	15
3.12	Zamenjava rezervnega dela in garancijska doba.....	16
3.13	Garancija za izdelek, prejet kot darilo.....	16
3.14	Prelaganje odgovornosti.....	17
3.15	Uveljavljanje garancije za izdelek, kupljen v tujini.....	17
3.16	Zagotavljanje rezervnih delov.....	18
3.17	Večkratno popravilo mobilnega aparata	18

3.18	Nestrinjanje z rešitvijo reklamacijskega zahtevka	19
3.19	Vračilo izdelka	20
3.20	Napaka znotraj roka šestih mesecev	20
3.21	Napaka po preteku roka šestih mesecev	21
4	ANKETA.....	22
4.1	Namen raziskave	22
4.2	Zbiranje podatkov.....	22
4.3	Analiza anketnih vprašalnikov	22
5	ZAKLJUČEK	37
	LITERATURA IN VIRI	39
	PRILOGA.....	40

KAZALO TABEL

Tabela 1: Spol	22
Tabela 2: Starostne skupine	23
Tabela 3: Stopnja formalne izobrazbe	24
Tabela 4: Primerjava cen s konkurenčnimi	24
Tabela 5: Nakup tehničnih izdelkov	25
Tabela 6: Nakup tekstilnih izdelkov	26
Tabela 7: Uveljavljanje garancije	27
Tabela 8: Uveljavljanje garancije brez garancijskega lista	28
Tabela 9: Rok za uveljavljanje garancije.....	29
Tabela 10: Odgovor trgovca na podano reklamacijo.....	30
Tabela 11: Odprava napake izdelka v garanciji	31
Tabela 12: Uveljavljanje garancijskega popravila direktno pri pooblaščenem serviserju	32
Tabela 13: Uveljavljanje stvarne napake	33
Tabela 14: Garancija ali stvarna napaka	34
Tabela 15: Odgovornost za stvarne napake	34
Tabela 16: Pravice do uveljavljanja stvarne napake v primeru storitev	35
Tabela 17: Stvarna napaka kljub neizdani garanciji.....	36

KAZALO GRAFIKONOV

Graf 1: Spol.....	23
Graf 2: Starostne skupine.....	23
Graf 3: Stopnja formalne izobrazbe	24
Graf 4: Primerjava cen s konkurenčnimi	25
Graf 5: Nakup tehničnih izdelkov	26
Graf 6: Nakup tekstilnih izdelkov	27
Graf 7: Uveljavljanje garancije	28
Graf 8: Uveljavljanje garancije brez garancijskega lista	29
Graf 9: Roki za uveljavljanje garancije.....	30
Graf 10: Odgovor trgovca na podano reklamacijo	31
Graf 11: Odprava napake izdelka v garanciji	32
Graf 12: Uveljavljanje garancijskega popravila direktno pri pooblaščenem serviserju	33
Graf 13: Uveljavljanje stvarne napake	33
Graf 14: Garancija ali stvarna napaka	34
Graf 15: Odgovornost za stvarne napake	35
Graf 16: Pravice do uveljavljanja stvarne napake v primeru storitev	35
Graf 17: Stvarna napaka kljub neizdani garanciji.....	36

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V nalogi bomo raziskali in poskušali dokazati izhodiščno hipotezo, da povprečni slovenski potrošnik ne pozna dovolj svojih pravic in dolžnost pri uveljavljanju reklamacij oziroma zahtevkov iz naslova garancije ali stvarne napake. Zakonodaja s področja varstva potrošnikov je namenjena uravnoveženju položaja potrošnika kot šibkejše stranke v razmerju do prodajalca, ki je kot gospodarski subjekt bolje podkovan o pravnih in ekonomskih vprašanjih pri prodaji blaga in storitev. Zakonodaja pa je obsežna in predpostavljamo, da se povprečni potrošnik vanjo ne pogloblja. Zanesse se na to, da jo bodo trgovci spoštovali, sicer bodo v prekršku in odškodninsko odgovorni. Ko bo potrošnik mislil, da se mu godi krivica, ki je trgovec ne želi odpraviti, se bo obrnil na inšpektorja ali sodišče. Vendar pa je takrat lahko že prepozno, ker zamudi kakšen rok ali izvršitev kakšne svoje dolžnosti, ki je pogoj za pravno varstvo. Dobro poznavanje pravic pa bi mu lahko pomagalo, da v komunikaciji s trgovcem sploh ne bi prišlo do spora oziroma bi se ta rešil po mirni poti. K rešitvi tega problema bi lahko prispevali, tako da bi na enem mestu zbrali vse potrebne pravne informacije glede uveljavljanja garancije ali stvarne napake. Zbrane informacije pa bi bilo treba povezati s primeri iz vsakdanjega življenja. Menimo, da se lahko potrošniki na podlagi konkretnih primerov iz prakse lažje seznanijo s svojimi pravicami in dolžnostmi kot pa le s prebiranjem zakonov iz uradnega lista.

1.2 CILJI NALOGE

Cilj diplomskega dela je prispevati k boljši osveščenosti potrošnikov o nekaterih njihovih ključnih pravicah. Izdelati želimo pregledno diplomsko nalogo, ki bo v pomoč tudi največjemu laiku na področju uveljavljanja pravic z naslova garancije ali stvarne napake in mu na enostaven način predstaviti osnovne pojme. Ker bo vse skupaj zbrano na enem mestu in prikazano na enostaven način, menimo, da bo diplomatska naloga uporabna za marsikaterega potrošnika, ki se bo soočal z opisanimi težavami. Cilj naloge pa je tudi ocena splošnega znanja povprečnega slovenskega potrošnika pri uveljavljanju pravic na tem področju.

1.3 METODE DELA

Z deskriptivno metodo bomo v prvem delu najprej zbrali glavna pravna izhodišča, teorijo in nekatere teoretične pojme. Z metodo primera bomo v drugem delu obravnavali resnična vprašanja in odgovore iz vsakdanjih problemov, s katerimi se srečujejo potrošniki in se obračajo po pomoč na Tržni inšpektorat Republike Slovenije. Tretji del pa obsega raziskovalni del diplomskega dela. Poskušali bomo potrditi izhodiščno hipotezo, da je povprečni slovenski potrošnik pomanjkljivo

seznanjen s svojimi pravicami in dolžnostmi glede uveljavljanja reklamacij izdelkov ali storitev z naslova garancije in stvarne napake. Tu bomo uporabili metodo anketnega vprašalnika, ki smo ga posebej pripravili, in vsebuje sedemnajst vprašanj.

2 TEORETIČNE OSNOVE

2.1 GARANCIJA IN STVARNA NAPAKA

Dandanes je na trgu na voljo zelo veliko različnih proizvodov, ki jih lahko kupujemo v trgovinah ali naročamo preko svetovnega spleta. Trg konstantno preplavljajo novi proizvodi, novi izumi. Za vse te proizvode mora proizvajalec pri izdelavi upoštevati tehnične zahteve in navsezadnje zagotavljati, da so ustrezni oziroma varni za uporabo ter da dosegajo določene standarde. Pa vendar moramo upoštevati, da vsaka stvar ne more biti brez napak, pa čeprav si to želimo. Zato imamo določene zakone in predpise, s katerimi urejamo to problematiko. Izdelki se pokvarijo, to je dejstvo. Na strani proizvajalca je odgovornost za proizvodnjo delujočih in neoporečnih izdelkov, na strani prodajalca pa, da te izdelke proda končnim uporabnikom. V Republiki Sloveniji pravice potrošnikov ureja Zakon o varstvu potrošnikov, v skladu z njim pa stanje na trgu ureja Tržni inšpektorat Republike Slovenije kot organ v sestavi Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo RS, vendar pa deluje samostojno in neodvisno ter po pravilih, ki jih določajo Ustava RS, zakoni in podzakonski predpisi.

2.2 PRAVICE POTROŠNIKA

Potrošnik lahko napake na kupljenem blagu uveljavlja na dva načina, in sicer z naslova **garancije** ali z naslova **stvarne napake** v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov¹.

Potrošniško razmerje skladno z določbami Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot) lahko opredelimo kot pravno oz. obligacijsko razmerje, kar pomeni, da v tem razmerju nastopa ena stran kot potrošnik, ki je upravičen do posebnega varstva svojih pravic, druga stran pa je vsak, ki potrošnikom na trgu zagotavlja blago in storitve in je to tudi dolžan.

Potrošniško razmerje je torej samo tisto razmerje, v katerem je ena izmed strank potrošnik. Če ta pogoj ni izpolnjen in nastopata v razmerju dve pravni osebi, pa je

¹ Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14 in 19/15)

izključena uporaba določil ZVPot in se pravno razmerje ureja po splošnih predpisih o obligacijskih razmerjih.

2.2.1 Potrošnik

Zakon o varstvu potrošnikov potrošnika v 2. odstavku 1. člena opredeljuje kot »... **fizično osebo, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti**«.

Iz citiranega člena Zakona lahko ugotovimo, da ima status potrošnika lahko samo fizična oseba, ki blago in storitve ali:

- pridobiva za določen namen ali
- uporablja za določen namen.

Kot kriterij pravnega razmerja pa je namen omejen na tako imenovano osebno uporabo.

2.2.2 Garant

Garant² je proizvajalec ali prodajalec. Za proizvajalca se po ZVPot šteje podjetje, ki izdeluje končne izdelke ali sestavne dele ali pridobiva osnovne surovine ali oseba, ki se s svojo firmo, blagovnim znakom ali drugim znakom razlikovanja na izdelku predstavlja kot njegov proizvajalec. Za proizvajalca se štejejo tudi uvoznik izdelka, predstavništvo proizvajalca v Republiki Sloveniji ali katerakoli druga oseba, ki daje viden, da je proizvajalec, s tem da blago označi s svojim imenom, blagovno znamko ali drugim znakom razlikovanja.

2.3 KAJ JE GARANCIJA IN KDAJ JO UVELJAVLJAMO

Osnovni interes kupca je bil že od nekdaj, da dobi stvar, ki bo v skladu s pogodbo služila svojemu namenu. Kot ugotavlja Možina (2009), se je poleg jamčenja za stvarne napake v okoliščinah sodobne industrijske proizvodnje, razvil tudi dodaten inštitut varstva interesa kupca, ki temelji na izrecnih obljubah proizvajalcev in prodajalcev v določenih odlikah blaga, ki ga prodajajo oziroma proizvajajo³.

Garancijo lahko potrošnik uveljavlja za vse izdelke, za katere je obvezna garancija (seznam teh izdelkov določa Pravilnik o blagu⁴, za katerega se izda garancija za brežhibno delovanje) in za tiste, za katere je bila dana prostovoljna garancija. V garancijskem roku pa potem lahko potrošnik od garanta zahteva brezplačno

² Tržni inšpektorat RS, URL: <http://www2.gov.si/mg/tirs/tirs.nsf/f1?OpenFrameSet&Frame=main&Src=/mg/tirs/tirs.nsf/0/5E534F79FB1B4145C125731D0027CCD3?OpenDocument>.

³ Možina, 2009, str. 143–169.

⁴ Uradni list RS, št. 14/2012.

odpravo napake. Paziti moramo na to, da kupec izgubi pravice, če ne uveljavlja svojih zahtevkov v garancijskem roku. ZVPot in OZ natančno ne določata izgube kupčevih pravic, če jih ni uveljavljal v ustreznem roku. Plavšak pa to utemeljuje na primerjavi z ureditvijo predpostavk prodajalčeve odgovornosti za stvarne napake. Odgovornost garanta je na podlagi garancije vrsta obligacijskega razmerja, v katerem garanta, ki je prevzel obveznost, zavezuje, da bo stvar v določenem roku brezhibno delovala, dolžan odpraviti morebitne okvare ali stvar zamenjati, če se izkaže, da ni tako⁵.

Če se izkaže, da je napaka v takšnem obsegu, da je ni mogoče odpraviti, ali pa je podjetje ne odpravi skupnem roku 45 dni, lahko potrošnik zahteva zamenjavo za nov brezplačen izdelek. Garancija je sicer zaveza garanta (dajalca garancije), vendar lahko zahtevo za odpravo napak, skladno s členom 21 b. ZVPot, naslovimo direktno na proizvajalca, prodajalca ali pooblaščenega serviserja. Garant ima pravico, da za čas garancije ne dopušča nikakršnih posegov, sprememb ali dopolnjevanj, ki bi lahko vplivale na brezhibno delovanje stvari, seveda le pod pogojem, da takšne omejitve niso v nasprotju s predpisi in da je njihov izključni namen zagotavljati pravilno uporabo stvari⁶.

2.4 KAJ JE STVARNA NAPAKA KDAJ JO UVELJAVLJAMO

Reklamacijo z naslova stvarne napake pa lahko potrošnik uveljavlja za vsak kupljeni izdelek (kar v praksi pomeni, da lahko potrošnik zaradi napake na izdelku, za katerega ni bila dana garancija, uveljavlja pravice iz stvarne napake, enako pa se lahko odloči tudi v primeru, če ne želi uveljavljati garancije za izdelek, za katerega je bila dana garancija).

Po 37. členu Zakona o varstvu potrošnikov gre za stvarno napako:

- če blago nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
- če blago nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
- če blago nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je prodajalec izročil blago, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

V nadaljevanju tega člena pa ZVPot določa, da lahko potrošnik napako na izdelku z naslova stvarne napake reklamira pri prodajalcu, in sicer v dveh mesecih od odkritja

⁵ Povzeto po N. Plavšak, Obligacijski zakonik s komentarjem, str. 202.

⁶ Ulpijan, 2000, str. 70.

stvarne napake. Potrošnik je dolžan v obvestilu natančneje opisati napako in prodajalcu tudi omogočiti, da stvar pregleda.

Za napake, ki se na izdelku pokažejo dve leti od prevzema, pa prodajalec ne odgovarja več.

Po pravilno izvedenem postopku prodajalca o stvarni napaki pa ima potrošnik pravico od prodajalca po lastni izbiri zahtevati odpravo napake ali vračilo plačanega zneska v sorazmerju z napako ali zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom ali vračilo plačanega zneska. Če napaka ni sporna, mora podjetje čim prej, najpozneje pa v roku osmih dni, ugoditi potrošnikovemu zahtevku. Če o napaki obstaja spor, mora podjetje v enakem roku podati potrošniku pisni odgovor.

Marsikdo pa ne ve, da lahko potrošnik pravice z naslova stvarne napake uveljavlja tudi v primeru storitev. V tem primeru bi bil pravilni termin nepravilno opravljena storitev (gl. 38. člen ZVPot). Pravice in roki so za uporabnika storitev enaki kot za stvarno napako. Primer takih storitev bi bile frizerske storitve, zobozdravstvene storitve, polaganje ploščic itd. Problem pri vseh storitvah pa je, kako dokazati nepravilnosti in kako jih odpraviti. Paziti je treba na nepravilno opravljeno storitev in neopravljeno storitev. Slednjega ZVPot ne ureja, za to pa se uporablja Obligacijski zakonik.

2.5 RAZLIKE MED GARANCIJO IN STVARNO NAPAKO

Uveljavljanje

Garancija:	Stvarna napaka:
Garancijo lahko potrošnik uveljavlja za izdelek, za katerega je bila oziroma bi morala biti dana garancija.	Za vsak izdelek, ki ga je potrošnik kupil od podjetja.

(Tržni inšpektorat RS⁷)

Zahtevke z naslova stvarne napake je mogoče uveljavljati za vse izdelke, pri katerih so se pojavile napake, medtem ko je mogoče zahtevke z naslova garancije uveljavljati samo za izdelke, za katere je potrošnik ob nakupu prejel garancijo (obvezno ali prostovoljno).

⁷Tržni inšpektorat RS, URL: <http://www2.gov.si/mg/tirs/tirs.nsf/f1?OpenFrameSet&Frame=main&Src=/mg/tirs/tirs.nsf/0/5E534F79FB1B4145C125731D0027CCD3?OpenDocument>

Rok

Garancija:	Stvarna napaka:
Potrošnik lahko napako reklamira kadarkoli v garancijskem roku.	O napaki mora potrošnik prodajalca obvestiti v dveh mesecih od odkritja napake (po preteku dveh let od nakupa pa prodajalec za napake ne odgovarja več).

(Tržni inšpektorat RS⁵)

Zahtevke z naslova stvarne napake je mogoče zoper prodajalca uveljavljati samo za tiste napake, ki so se pojavile v dveh letih od dneva nakupa izdelka. Pri tem je treba paziti še na rok obveščanja prodajalca o sami napaki, saj od odkritja napake do obvestila prodajalca o njej ne sme preteči več kot dva meseca. Pri uveljavljanju zahtevkov z naslova garancije pa lahko potrošnik zahtevke uveljavlja znotraj garancijske dobe (po zakonu vsaj eno leto⁸), in sicer ne glede na to, kdaj se je sama napaka pojavila.

Odgovornost

Garancija:	Stvarna napaka:
Garancijo lahko potrošnik uveljavlja pri garantu (glej zgoraj) ali njegovem pooblaščenem servisu.	Reklamacijo iz stvarne napake se lahko uveljavlja le pri prodajalcu.

(Tržni inšpektorat RS⁵)

Zahtevke z naslova stvarne napake je mogoče uveljavljati samo zoper prodajalca (to je podjetje, ki je potrošniku prodalo izdelek), zahtevke z naslova garancije pa tako zoper proizvajalca kot tudi zoper prodajalca.

⁵Tržni inšpektorat RS, URL: <http://www2.gov.si/mg/tirs/tirs.nsf/f1?OpenFrameSet&Frame=main&Src=/mg/tirs/tirs.nsf/0/5E534F79FB1B4145C125731D0027CCD3?OpenDocument>

⁸Pravilnik o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje, Uradni list RS, št. 14/2012_

Pravice

<p>Garancija:</p> <p>Potrošnik lahko zahteva odpravo napake.</p> <p>Šele če popravilo ni mogoče ali ga podjetje ne izvrši v skupnem roku 45 dni, lahko potrošnik zahteva zamenjavo za nov, brezhiben izdelek.</p>	<p>Stvarna napaka:</p> <p>Potrošnik lahko po lastni izbiri zahteva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • odpravo napake ali • vračilo dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali • zamenjavo za nov brezhiben izdelek ali • vračilo plačanega zneska.
---	--

(Tržni inšpektorat RS⁵)

Z naslova stvarne napake ima potrošnik alternativno na izbiro 4 zahtevke (zamenjava, popravilo, odprava napake, znižanje kupnine) in samostojno izbira, katerega bo uveljavljal. Pri zahtevkih iz naslova garancije pa velja, da lahko potrošnik najprej zahteva brezplačno odpravo napake; če ta ni odpravljena v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je proizvajalec, prodajalec ali pooblaščen serviser od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napake, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim izdelkom. Če proizvajalec v omenjenem roku ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine.

Razlika pa je tudi v možnostih ukrepanja s strani tržnega inšpektorata. Pri garanciji lahko tržni inšpektor podjetje le kaznuje s predpisano globo zaradi prekrška, ne more pa mu z odločbo naložiti, da ugodi potrošnikovemu zahtevku. V primeru neizpolnitve potrošnikovega zahtevka z naslova stvarne napake pa lahko tržni inšpektor ob upoštevanju določil 71. člena ZVPot podjetju naloži, da ugodi potrošnikovemu zahtevku.

2.6 MOŽNOSTI TRŽNEGA INŠPEKTORATA RS ZOPER PODJETJE, KI RAVNA V NASPROTJU S SVOJIMI OBVEZNOSTMI Z NASLOVA GARANCIJE IN NASLOVA STVARNE NAPAKE

Velikokrat se tudi zgodi, da podjetje v okviru garancije ne odpravi napake po preteku skupnega roka 45 dni ali ne zamenja izdelka. V tem primeru lahko tržni inšpektor zoper proizvajalca ukrepa z izrekom globe, ne more pa z odločbo naložiti podjetju, naj popravi oziroma zamenja izdelek, saj mu zakon takšnega pooblastila ne daje.

Če kljub izreku kazni podjetje še vedno prostovoljno ne izpolni svojih dolžnosti, potem lahko nadaljnje pravice potrošnik zahteva le po sodni poti.

Če podjetje neupravičeno zavrne potrošnikovo zahtevo z naslova stvarne napake, naj mu izdelek z napako zamenja z novim ali mu vrne plačani znesek ali odpravi napako, lahko tržni inšpektor izda odločbo, s katero podjetju odredi, naj ugotovi zahtevi. Odločbo pa lahko izda le, če med potrošnikom in podjetjem ni spora o obstoju napake ali če potrošnik predloži mnenje sodnega izvedenca ali če je napaka na drug način nedvomno dokazana.

Tržni inšpektor pa lahko z globo ukrepa le zoper podjetje, ki v roku ne ugotovi potrošnikovi zahtevi ali mu ne poda pisnega odgovora (Tržni inšpektorat RS).

2.7 SODNI IZVEDENEC

Sodni izvedenci so osebe, imenovane za neomejen čas s pravico in dolžnostjo, da na zahtevo sodišča ali drugega državnega organa ali stranke (pravna ali fizična oseba) zaradi uveljavljanja pravic ali če drug zakon določa sodelovanje sodnega izvedenca, na podlagi svojega strokovnega znanja podajo izvid in mnenje glede strokovnih vprašanj, za katera tako določa zakon ali glede katerih je potrebna pomoč strokovnjaka (povz. po Zakonu o sodiščih⁹).

Pri uveljavljanju reklamacij se lahko trgovec ali potrošnik za strokovno mnenje obrne na sodnega izvedenca. Če obstaja spor o napaki med trgovcem in potrošnikom in potrošnik ob uveljavljanju reklamacije predloži potrjeno mnenje sodnega izvedenca o obstoju napake, lahko Tržni inšpektorat RS takoj ustrezno ukrepa zoper trgovca. Prav tako pa lahko tudi trgovec pridobi mnenje izvedenca in dokaže, da je do napake prišlo po krivdi potrošnika, v tem primeru pa tržni inšpektor nima podlage za uvedbo inšpekcijskega postopka zoper trgovca. Če se potrošnik z mnenjem sodnega izvedenca in zavrnitvijo reklamacije ne strinja, lahko zoper trgovca vloži tožbo na pristojno sodišče, kjer lahko potem uveljavlja svoje pravice. Seznam sodnih izvedencev¹⁰ je prosto dosegljiv na spletnih straneh Ministrstva za pravosodje.

⁹ Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo, 45/08, 96/09, 86/10 – ZJNepS, 33/11, 75/12 – ZSPDLS-A, 63/13 in 17/15

¹⁰ Imenik sodnih izvedencev, URL: <https://spvt.mp.gov.si/izvedenci.html>

3 PRIMERI IZ VSAKDANJEGA ŽIVLJENJA

Upamo si trditi, da je vsakdo izmed nas v življenju že izkusil, kako je lahko neka določena stvar v teoriji zelo razumljiva, v praksi pa se potem izkaže prav nasprotno. Da bi to potrdili in pomagali k izboljšanju poznavanja vprašanj s področja garancije in stvarnih napak, smo zbrali nekatera najpogostejša vprašanja, s katerimi se potrošniki obračajo po pomoč na Tržni inšpektorat RS. Vprašanja in odgovore, ki jih bomo v nadaljevanju obravnavali, smo povzeli iz zbirke dokumentarnega gradiva Tržnega inšpektorata RS.

3.1 BREZ RAČUNA IN GARANCIJSKEGA LISTA

Opravljen je bil nakup nekega izdelka, na katerem se je po petih mesecih pokazala huda okvara. Kaj lahko potrošnik stori, če ne najde računa ali garancijskega lista?

Nakupe v določeni prodajalni je mogoče dokazovati tudi na druge načine kot le z računom. Na primer s potrdilom o plačilu z bančno kartico ali morebitno uporabo t. i. kartice zvestobe, ki jo izda prodajalec. Če dokazila o opravljenem nakupu ni, pa ni izključena zavrnitev zahtevka s strani prodajalca oziroma pooblaščenega serviserja za izvedbo popravila.

3.2 GARANCIJA NA OBNOVLJENE DELE

V okvari je trdi disk prenosnika, ki je še 2 meseca v garanciji. Zamenjani deli niso novi, ampak obnovljeni, saj jih take pošlje proizvajalec ter da na obnovo 90-dnevno garancijo. Kako je sedaj z garancijo?

V ZVPot, tretji odstavek, člen 21. b, je določeno, da mora za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim proizvajalec izdati nov garancijski list. Zamenjavo le kakšnega dela pa ureja Obligacijski zakonik v tretjem odstavku 483. člena, ki določa, da če je bil zamenjan ali bistveno popravljen le kakšen del stvari, začne garancijski rok znova teči samo za ta del. Če je prenosnik dan na popravilo izven garancije, lahko potrošnik na podlagi 38. člena uveljavlja stvarno napako oz. nepravilno opravljeno storitev v roku dveh let od opravljene storitve.

Po 38. členu ima potrošnik pravico, če je bila storitev opravljena nepravilno, da od podjetja – izvajalca storitve zahteva, naj:

- odpravi pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi,
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi,
- ponovno opravi storitev,
- vrne plačani znesek.

Pogoj za uveljavljanje nepravilno opravljene storitve pa je, da se serviserja najkasneje v dveh mesecih od odkritja napake obvesti, natančno opiše napako (37. a člen ZVPot) in omogoči tudi pregled blaga.

3.3 PODALJŠANA GARANCIJA

V trgovini je bil opravljen nakup prenosnika in doplačana podaljšana garancija »se zgodi«. Prenosnik je bil že štirikrat na pooblaščenem servisu v obdobju skoraj petih mesecev, vsakič po popravilu pa se je napaka po kratkem času začela ponavljati.

S podjetjem oziroma trgovcem je bila sklenjena pogodba (dogovor), ki se nanaša na podaljšano zavarovanje. Jamstvo ne predstavlja garancije, kot je opredeljena v IV. poglavju ZVPot, temveč je to zavarovanje, ki ga trgovec nudi v primeru nastopa različnih okoliščin (vsebina je razvidna iz pogojev, ki jih kupec prejme ob sklenitvi pogodbe). Tega zavarovanja nikakor ni mogoče povezovati z garancijo ali stvarno napako, na splošno s terminologijo po ZVPot, saj gre v primeru sklenitve zavarovanja za obligacijsko razmerje (kot npr. sklenitev zavarovanja za hišo ali vozilo itd.), ki se obravnava po Obligacijskem zakoniku. Prav tako v tem primeru ne velja 45-dnevni rok za opravo napak, kot to določa ZVPot za čas veljavne garancije, razen če je rok eksplicitno zapisan v sklenjenem dogovoru.

3.4 GARANCIJSKA DOBA V SLOVENIJI

Opravljen je bil nakup telefona Apple iPhone 6. Pri prodaji je bil izdan garancijski list, vendar zgolj z enoletno garancijsko dobo. Ostali mobilni aparati imajo dve leti garancije.

Pravilnik o blagu, za katerega se izda garancija za brezhibno delovanje, ki je sprejet na podlagi ZVPot, določa v 1. odstavku 2. člena, da je za proizvode na seznamu (informacijska tehnologija se nahaja pod 4. točko 2. odstavka 2. člena tega pravilnika) predpisana garancija za brezhibno delovanje za obdobje najmanj enega leta. Na podlagi tega določila dajalec garancije v Sloveniji ni dolžan izdajati garancijskega lista z daljšo garancijsko dobo, kot je predpisana.

3.5 PROSTVOLJNA GARANCIJA

Proizvajalec daje za vrtno pohištvo prostovoljno garancijo, ne priloži pa garancijskih listov. Ali mora trgovec od dobavitelja zahtevati izdajo listine s predpisanimi podatki, ki so določeni v ZVPot?

Področje pravic potrošnikov glede garancije ureja ZVPot v IV. poglavju »Garancija«. Po členu 15. b je garancija vsaka obveznost, ki jo podjetje prevzame do potrošnika in s katero se zaveže, da potrošniku brezplačno popravi ali zamenja

blago, vrne kupnino ali zagotovi drugo sredstvo, kadar blago ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu.

Po 16. členu ZVPot mora za blago, za katero je izdana garancija, prodajalec ob sklenitvi prodajne pogodbe potrošniku izročiti garancijski list dajalca garancije, ki mora vsebovati naslednje podatke:

1. firmo in sedež dajalca garancije;
2. firmo in sedež prodajalca, razen če je ta hkrati dajalec garancije;
3. datum izročitve blaga;
4. podatke, ki identificirajo blago;
5. izjavo dajalca garancije, da jamči za lastnosti ali brezhibno delovanje v garancijskem roku, ki začne teči z izročitvijo blaga potrošniku;
6. ozemeljsko območje veljavnosti garancije;
7. trajanje garancijskega roka;
8. za blago, za katero je izdaja garancije obvezna, čas po preteku garancijskega roka, v katerem dajalec garancije zagotavlja potrošniku vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate;
9. opozorilo, da garancija ne izključuje pravic potrošnika, ki izhajajo iz odgovornosti prodajalca za napake na blagu.

Po zadnjem odstavku 21. a člena ZVPot pa so lahko podatki na različnih listinah, s tem da mora prodajalec potrošnika na to posebej opozoriti. Če so podatki o identifikaciji proizvoda tudi na računu oz. drugih listinah, mora biti o tem potrošnik opozorjen s strani prodajalca proizvoda ob izročitvi.

Glede na obrazloženo je potrebno tudi pri prostovoljni garanciji izdati garancijski list oziroma so lahko obvezni podatki iz garancijskega lista na različnih listinah, s tem da je potrošnik na to opozorjen.

3.6 PREKORAČITEV ROKA ZA POPRAVILO IZDELKA

V sklopu garancije je bil na servis oddan računalnik. Potrošniku je bil vrnjen po pošti, vendar s poškodbami na ohišju. Zaradi ponavljajočih se napak je bil ponovno poslan na servis. Kmalu bo pretekel 45-dnevni rok. Ali lahko izberemo nov, enak, boljši računalnik ali zahtevamo vračilo celotne kupnine? Ali se poškodbe na računalniku lahko štejejo v sklop stvarne napake?

Za garancijska popravila je v 21. b členu ZVPot določeno, da če blago, za katero je izdaja garancije obvezna, ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je proizvajalec, prodajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim,

novim in brezhibnim. Če proizvajalec v roku iz prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine.

Poškodbe so lahko nastale pri serviserju ali pa med transportom računalnika. V 40. členu ZVPot je določeno, da če podjetje poškoduje ali pokvari proizvod, ki mu je bil dan v popravilo, vzdrževanje ali dodelavo, je dolžno na lastne stroške v treh dneh odpraviti okvaro oziroma poškodbo, kadar se s tem ne zmanjšata vrednost in uporabnost proizvoda. Če tega ni mogoče zagotoviti, pripada potrošniku pravica iz prvega odstavka istega člena. Pri tem je treba omeniti, da če se s serviserjem ne uspe sporazumno dogovoriti o odpravi poškodb, bo treba zahteve uveljavljati v civilnem postopku pred pristojnim sodiščem. Same poškodbe, ki nastanejo pri garancijskem odpravljanju napak na blagu, se ne štejejo med garancijska popravila, ki morajo biti izvedena v roku 45 dni, saj je poškodbe povzročil serviser in niso predmet garancije.

3.7 GARANCIJSKI LIST IN ČITLJIVOST RAČUNOV

Že dlje časa opazamo, da pri nakupu tehničnih predmetov veliki slovenski trgovci z veliko muko izpolnjujejo garancijski list. Venomer smo deležni odgovorov, da zadostuje samo račun in navajajo tudi razlog, da bomo lahko artikel v osmih dneh zamenjali, če garancija ni izpolnjena. Sprašujemo se, ali je potem kršitev to, da imamo izpolnjeno garancijo in da zaradi tega nimamo možnosti zamenjave artikla v osmih dneh. Kako pa je glede računov in garancije, saj po nekem času tiskani računi lahko zbledijo?

Določilo 1. odstavka 21 a. člena ZVPot v povezavi s 6. točko 1. odstavka 2. člena Pravilnika o blagu, za katerega se izda garancija za brezhibno delovanje, ki pravi, da imata proizvajalec in prodajalec vse obveznosti po tem zakonu, tudi če za blago, za katero je izdaja garancije obvezna, garancijski list ni bil izdan ali potrošniku ni bil izročen. Iz navedenega izhaja, da v danem primeru velja obvezna garancija 1 leto, ne glede na to, ali vam je bil garancijski list izročen ali naknadno poslan, kot dokazilo v primeru uveljavljanja garancije v garancijskem roku torej zadostuje račun. V primeru konkretnih kršitev se v inšpekcijskem postopku ugotavljajo nepravilnosti pri posameznem trgovcu.

ZVPot nima nobenih določb o čitljivosti računov, predpisuje le izdajo računa, podobno kot Zakon o davčnem potrjevanju računov, interes potrošnika, ki račun prejme, pa je, da ga hrani, tako da račun ostane čitljiv. Nasprotno pa 86. člen Zakona o davku na dodano vrednost (ZDDV-1) določa, da mora davčni zavezanec v celotnem obdobju hrambe zagotoviti pristnost izvora in celovitost vsebine hranjenih računov kakor tudi njihovo čitljivost. Podatkov na računih iz tretjega in četrtega odstavka 84. člena tega zakona ni dovoljeno spreminjati in morajo ostati čitljivi v

celotnem obdobju hrambe. Davčni zavezanec mora zagotoviti hrambo računov, ki se nanašajo na dobave blaga ali storitev na ozemlju Slovenije, ter računov, ki jih prejmejo od davčnih zavezancev s sedežem na ozemlju Slovenije, najmanj 10 let po poteku leta, na katero se računi nanašajo. Ne glede na peti odstavek tega člena mora davčni zavezanec zagotoviti hrambo računov, ki se nanašajo na nepremičnine, najmanj 20 let po poteku leta, na katero se nanašajo.

3.8 NAPAKA NA POPOLNOMA NOVEM MOBILNEM APARATU

Ravno kupljen nov telefon smo dali polnit. Aparat se je pregrel in postal popolnoma neuporaben in neodziven. Na telefonu so bile nastavljene zgolj osnovne stvari, več se ni uporabljal. Takoj naslednji dan smo želeli uveljavljati stvarno napako, vendar je bil telefon poslan uvozniku. Ali lahko zahtevamo odstop od pogodbe in zamenjavo za drug ali enak izdelek?

Potrošnik ima pravico do uveljavljanja reklamacije z naslova stvarne napake v roku 2 let od nakupa in v roku 2 mesecev od ugotovitve napake. Prodajalec mora izbranemu zahtevku v roku 8 dni ugoditi, če se z napako strinja, če pa se z napako ne strinja, mora podati v 8-dnevnem roku pisni odgovor. V primeru uveljavljanja stvarne napake ima prodajalec oziroma serviser pravico stvar le pregledati in ne popravljati, vendar je v primeru naprav s spremenljivo programske opreme dejansko mogoče ugotavljati obstoj stvarne napake le ob povrnitvi aparata na tovarniške nastavitve, saj so vzrok za nepravilno delovanje lahko tudi spremembe v nastavitvah in dodatno naložena programska oprema, zato se ponastavitev ne šteje za nedovoljen poseg v aparat. Če se potrošnik odloči za uveljavljanje zahtevkov na podlagi jamčenja prodajalca za stvarne napake, ima od prodajalca pravico zahtevati, da:

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

Če se prodajalec ne strinja z očitano napako, mora potrošnik očitane nepravilnosti, to je obstoj očitane napake, dokazati (da je do očitane napake prišlo zaradi napake na proizvodni) s pridobljenim strokovnim mnenjem sodnega izvedenca, kar predstavlja potrošnikov strošek.

71. člen ZVPot namreč določa, da če podjetje neupravičeno zavrne potrošnikovo zahtevo (iz 37. c člena ZVPot), se lahko z odločbo podjetju odredi, naj ugotovi zahtevo. Odločbo lahko izda pristojni organ le, če med strankama ni spora o obstoju napake ali če potrošnik predloži mnenje sodnega izvedenca ali če je na drug način nedvomno dokazana.

3.9 »AFERA VOLKSWAGEN« IN STVARNA NAPAKA

Avto znamke Škoda, kupljen v Sloveniji, vsebuje sporen Volkswagnov motor. Dejstvo je, da vozilo nima obljubljenih lastnosti. Ali lahko za ta avto uveljavljamo stvarno napako od proizvajalca oziroma prodajalca? Ali lahko na odločitev glede zahtevka vplivajo »mikro« poškodbe, ki so nastale zaradi vsakdanje uporabe vozila, npr. praska, manjše odrgnine na laku ipd.

Po ZVPot lahko potrošnik pri prodajalcu uveljavlja stvarno napako. Področje stvarnih napak na blagu je urejeno v členih od 37 do 39. V skladu s 37. členom ZVPot ima potrošnik v tistih primerih, ko se v roku dveh let od izročitve na izdelku pojavi t. i. stvarna napaka, kar pomeni, da:

- izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet;
- izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, ki je prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
- izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- se izdelek, ki ga je prodajalec izročil, ne ujema z vzorcem ali modelom;

na podlagi 37. c člena od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na izdelku ali
- izdelek zamenja z novim brezhibnim izdelkom ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- vrne celotni plačani znesek.

Pogoj za uveljavljanje stvarne napake je, da se prodajalca najkasneje v dveh mesecih od odkritja napake obvesti in natančno opiše napako (37. a člen ZVPot) in omogoči prodajalcu pregled blaga. Tržni inšpektorat RS (november 2015) še ni prejel uradnih informacij od homologacijskega organa (Javna agencija RS za varnost prometa) o obsegu nepravilnosti in načinu, kako se bodo odpravile. Če jih bo mogoče odpraviti z majhnimi posegi, je sorazmerni jamčevalni zahtevek tisti, ki predstavlja odpravo napake.

Same »mikro poškodbe« zaradi redne rabe vozila naj ne bi imele vpliva pri uveljavljanju stvarne napake, če so posledica redne rabe vozila in ne poškodb z vozilom.

3.10 NEODZIVNOST PRODAJALCA

Z naslova stvarne napake smo napako na izdelku reklamirali pri prodajalcu in mu tudi omogočilo, da je izdelek pregledal.

V kolikšnem času od pregleda izdelka je prodajalec dolžan pisno odgovoriti? Če prodajalec ne odgovori pisno v roku ali pa sploh ne odgovori, kakšne pravice imam kot potrošnik? Ali se v primeru neodzivnosti prodajalca oz. zamude pri odgovoru prodajalca oceni, da je moj zahtevek nesporen oz. upravičen?

39. člen ZVPot določa: če obstoj napake na blagu oziroma nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporna, mora podjetje čim prej, vendar najpozneje v roku osmih dni, ugoditi potrošnikovi zahtevi iz 37. c in 38. člena tega zakona. Če prodajalec ne odgovori pisno ali v roku, lahko potrošnik na Tržni inšpektorat poda prijavo, saj to predstavlja prekršek po 78. členu ZVPot. V primeru odsotnosti oziroma zamude pri odgovoru prodajalca, se zahtevek ne šteje kot nesporen oziroma upravičen, saj ZVPot tega ne določa.

3.11 UVELJAVLJANJE STVARNE NAPAKE ZA PROGRAMSKO OPREMO NA TABLICI

V trgovini smo uveljavljali pravice iz stvarne napake za tablični računalnik izven garancijskega roka (1 leto), a vseeno v roku dveh let. Pri tablici je šlo za napako zaradi prednameščene programske opreme. V skladu z navodili proizvajalca z njegove uradne strani smo poskušali napako odpraviti, vendar neuspešno. Zaradi tega smo pri trgovcu uveljavljali stvarno napako in zahtevali vračilo kupnine. Servis je na podlagi poškodbe naprave (poškodovano je bilo zunanje steklo ekrana) zaključil, da je obstoj stvarne napake izključen. Prav tako se je servis izjasnil, da naj bi sami poizkušali nepooblaščen posegati v programsko opremo izdelka, čeprav smo ravnali po navodilih proizvajalca, in na podlagi tega zaključil pregled, ne da bi dejansko napako tudi odkril. Nadalje smo pri prodajalcu zahtevali vračilo kupnine in povrnitev potnih stroškov, a je bil zahtevek zavrnjen.

Zanima nas, ali je rok odgovora osmih dni mišljen do dneva, ko je prodajalec obvestilo poslal, ali do dneva, ko je kupec obvestilo prejel? Ali sme servis zavrniti ugotovitev napake glede na poškodbe, ki nikakor niso povezane z napako samo?

Skladno z določili 39. člena ZVPot mora prodajalec pisno odgovoriti potrošniku na zahtevek z naslova stvarne napake v roku 8 dni od prejema zahtevka. Ali je bil odgovor poslan potrošniku v roku 8 dni, izhaja s poštne žiga na ovojnici v primeru pošiljanja po pošti oziroma iz datuma posredovanja odgovora preko elektronskega medija. Pri tem pa je nujno navesti še, da mora potrošnik omogočiti prodajalcu pregled stvari (2. odstavek 37. a člena). Prodajalec običajno ni strokovno usposobljen, prav tako nima pooblastila proizvajalca za pregled stvari, zato pridobi mnenje od pooblaščenega servisa ter na tej podlagi potrošnikovemu zahtevku ugoditi ali pa ga zavrne. Pooblaščen servis je ocenil, da bi lahko bilo nadaljevanje pregleda zaradi počenega zunanjega stekla usodno za še večje poškodovanje ali celo uničenje proizvoda, prav tako je ugotovil nepooblaščen poseg v programsko opremo, zato je na tej podlagi podal svoje mnenje.

Na podlagi 71. člena ZVPot lahko izda Tržni inšpektorat RS ali drug pristojni inšpekcijski organ odločbo, s katero podjetju odredi, naj ugotovi zahtevi potrošnika le v primeru, če med strankama ni spora o obstoju napake ali če potrošnik predloži mnenje sodnega izvedenca, ali če je napaka na drug način nedvomno dokazana. Povrnitev potnih stroškov lahko potrošnik uveljavlja po Obligacijskem zakoniku v civilnem postopku pred pristojnim sodiščem, enako velja tudi glede vrnitve kupnine v primeru spora o napaki v povezavi z določilom 71. člena ZVPot, če ne najde sporazumne rešitve s prodajalcem.

3.12 ZAMENJAVA REZERVNEGA DELA IN GARANCIJSKA DOBA

Kaj se zgodi z garancijo v primeru, ko nek izdelek v času, ko je še vedno v garanciji, preneha delovati in ga zamenjajo z novim? Konkreten primer: zunanji računalniški disk je odpovedal, v trgovini pa ga pošljejo na garancijski servis, ti ga pa zamenjajo z novim izdelkom. Ali ima dani izdelek novo garancijo (celotno garancijsko dobo) ali samo preostanek garancije (od datuma nakupa)?

ZVPot v 21. b. členu med drugim določa, da če blago, za katero je izdaja garancije obvezna, ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak. Če napake niso odpravljene v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je proizvajalec, prodajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, mora proizvajalec potrošniku brezplačno zamenjati blago z enakim, novim in brezhibnim. Če proizvajalec v roku iz prejšnjega odstavka ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine.

Za zamenjano blago ali zamenjani bistveni del blaga z novim mora proizvajalec izdati nov garancijski list. Nadalje je s Pravilnikom o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje, določen nabor izdelkov, za katere mora biti izdana garancija za obdobje najmanj enega leta, med katerimi je navedena tudi periferna oprema, ki se priključuje na osebne in podobne računalnike.

Glede na navedeno mora proizvajalec za zamenjano blago z novim izdati nov garancijski list, za katerega (nova, celotna) garancijska doba začne teči z dnem izročitve blaga.

3.13 GARANCIJA ZA IZDELEK, PREJET KOT DARILO

Uveljavljali bi garancijo za okvarjeni aparat, ki smo ga prejeli v dar. Ne razpolagamo z nobenim dokumentom, s katerimi bi lahko izkazali datum nakupa. Ali lahko uveljavljamo garancijo na podlagi serijske številke aparata ali potrebujemo izpolnjen garancijski list, račun ali pogodbo, sklenjeno s prodajalcem?

Ali je garancija za določen aparat sploh obvezna, je navedeno na seznamu proizvodov, ki je objavljen v Pravilniku o blagu, za katerega se izda garancija za

brezhibno delovanje, če je obvezna, pa določilo 1. odstavka 21 a. člena ZVPot, določa, da imata proizvajalec in prodajalec vse obveznosti po tem zakonu, tudi če za blago, za katero je izdaja garancije obvezna, garancijski list ni bil izdan ali potrošniku ni bil izročen, potrošnik pa je v vlogi dokazovanja izvora nakupa blaga, saj je bil lahko aparat kupljen v tujini, ZVPot pa velja le za ozemlje RS.

3.14 PRELAGANJE ODGOVORNOSTI

Na TV-aparatu, ki je v podaljšani garanciji, so se pojavile motnje. Servisna služba prodajalca zagotavlja, da je aparat brezhiben, tehnična služba kableskega operaterja pa, da je signal nemoten. Prvi trdi, da je kriv signal, drugi pa motnjo prenaša na aparat.

V tem primeru je treba najprej odkriti pravi vzrok za nastale motnje. Mesto okvare bi bilo možno v tem primeru določiti tako, da se priklopi drug, brezhibni TV-sprejemnik. Če bi se napaka pojavila tudi na tem, bi lahko zaključili, da za motnje ni kriv TV-sprejemnik. Če se operater elektronskih komunikacij na vašo argumentirano ponovno pritožbo ne bi ustrezno odzval, se potrošnik lahko obrne na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, Stegne 7, p. p. 418, 1001 Ljubljana, ki na tem področju rešuje uporabniške spore.

Če bi se izkazalo, da so bile kršene pravice v zvezi z garancijskim popravilom TV-sprejemnika, pa se ustrezna dokazila (garancijski list, račun, servisna dokumentacija) pošlje na Tržni inšpektorat RS.

Velja opozoriti, da »podaljšana garancija« ni garancija v smislu določil ZVPot, zato v tem primeru ni mogoče uporabiti določil navedenega zakona, ampak je pogosto to oblika zavarovanja proizvoda, zato postopek popravila poteka v skladu s splošnimi pogoji te »podaljšane garancije«. Morebitni spori v zvezi z uveljavljanjem pravic iz razmerja »podaljšane garancije« se lahko rešujejo pred pristojnim sodiščem.

3.15 UVELJAVLJANJE GARANCIJE ZA IZDELEK, KUPLJEN V TUJINI

V drugi evropski državni je bila kupljena ročna ura znane znamke. Ker se je dober mesec po nakupu pokvarila, smo jo odnesli k pooblaščenemu serviserju in zastopniku za ure te znamke v Sloveniji. Obveščeni smo bili, da garancija ne bo priznana, ker da gre za spletni nakup, v tem primeru pa garancija pri njih ne velja. Tako nam je bila ura vrnjena nepopravljena.

Če je blago prodano izven Republike Slovenije, kupec uveljavlja garancijsko popravilo pri prodajalcu v skladu z nacionalno zakonodajo, kjer je bilo blago kupljeno oziroma s pogoji, ki so navedeni v garancijskem listu. Če je v garancijskem listu navedeno slovensko podjetje, pri katerem se lahko uveljavlja garancijsko popravilo,

bi moralo to podjetje sprejeti garancijsko popravilo predmetne ure pod pogoji, kot so navedeni v garancijskem listu. Če v garancijskem listu to ni navedeno, oziroma če je podjetje navedeno kot prodajalec, nima obveznosti do garancijskega popravila. Skladno z navedenim svetujemo, da se preveri vsebina garancijskega lista in se v smislu reševanja reklamacije skuša s prodajalcem, proizvajalcem oziroma slovenskim podjetjem sporazumno dogovoriti o rešitvi nastale situacije.

Tržni inšpektorat RS pa v konkretnem primeru na podlagi ZVPot slovenskemu podjetju ne more naložiti, da ugodí zahtevku, saj mu zakon tega pooblastila ne daje.

3.16 ZAGOTAVLJANJE REZERVNIH DELOV

Pokvarjen aparat odnesemo na uradni servis, kjer nam povedo, da aparata ne bodo popravljali, saj nimajo rezervnih delov. Po pošti prejmemo izjavo o nemogočem popravilu aparata. Kaj je s 7-letnim zagotavljanjem servisa in kaj lahko storimo?

V IV. poglavju ZVPot so določene obveznosti, ki jih podjetje prevzame do potrošnika in s katerimi se zaveže, da potrošniku brezplačno popravi ali zamenja blago, vrne kupnino ali zagotovi drugo sredstvo, kadar blago ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu.

Tako je med drugim v 1. odstavku 20. člena določeno naslednje.

Proizvajalec mora za blago, za katerega mora izdati garancijo za brezhibno delovanje za obdobje najmanj enega leta:

- zagotavljati servis, ki ima pooblastilo proizvajalca za izvajanje servisnih delov na proizvodih ter z njim sklenjeno pogodbo za dobavo nadomestnih delov, razen če sam ne opravlja te dejavnosti,
- zagotavljati proti plačilu popravilo, vzdrževanje blaga, nadomestne dele in priklopne aparate vsaj tri leta po preteku garancijskega roka, tako da servis opravlja sam ali ima sklenjeno pogodbo o servisiranju z drugo osebo.

Na podlagi zapsanega bi proizvajalec moral za izdelek nedvomno zagotavljati nadomestne dele še tri leta po preteku garancijske dobe in zato nedvomno ravna v nasprotju z določili ZVPot. Kar pa zadeva prodajalca, bi moral zagotoviti, če je istočasno tudi sam dajalec garancije, da se pooblaščení servis ravna v skladu z določili ZVPot, sicer bi takšnemu servisu morali odvzeti pooblastilo za zastopanje te blagovne znamke.

3.17 VEČKRATNO POPRAVILO MOBILNEGA APARATA

Pri pooblaščenem prodajalcu slovenskega operaterja smo kupili nov mobilni aparat. Že naslednji dan ga opozorimo, da ima telefon okvaro, saj sogovorniki občasno slišijo svoj odmev. Prodajalec zamenja kartico SIM, uredi nastavitve, vendar se napaka pojavlja. Telefon pošljemo na servis, kjer zamenjajo polnilno vezje ter na

ново naložijo programsko opremo. Ko telefon prispe s servisa, ugotovimo, da napaka ni odpravljena. Telefon ponovno pošljemo nazaj na servis. Priložimo dopis, kjer se sklicujemo na 37. člen ZVPot, in želimo uveljavljati stvarno napako. Tokrat so na servisu opravili le testiranje telefona in podali mnenje o brezhibnem delovanju aparata ter zahtevke ovrgli. Sedaj nas zanima, kakšne so naše pravice in na kakšni podlagi lahko zahtevamo nov, brezhiben telefon? Serviser in prodajalec namreč samo prelagata odgovornost drug na drugega.

Potrošnik ima v primeru nedelovanja oziroma nepravilnega delovanja mobilnega telefona na voljo ali zahtevke z naslova garancije za brezhibno delovanje izdelka ali z naslova jamčenja prodajalca za stvarne napake. Iz katerega naslova bo uveljavljal zahtevke, je stvar odločitve potrošnika, velja pa, da se lahko uveljavljajo zahtevki le z enega naslova in ne z obeh hkrati.

Če se potrošnik odloči za uveljavljanje zahtevkov z naslova garancije, lahko najprej uveljavlja brezplačno odpravo napake na izdelku, ki jo mora dajalec garancije oziroma pooblaščen servis odpraviti v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je prodajalec, proizvajalec ali serviser prejel zahtevo za brezplačno odpravo napake. Če napaka ni odpravljena v omenjenem 45-dnevnem roku, lahko potrošnik od izdajatelja garancije zahteva enak nov in brezhiben izdelek. Če garant v zgoraj omenjenem roku ne popravi oziroma zamenja blaga z novim, lahko potrošnik razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine.

Če se potrošnik odloči za uveljavljanje zahtevkov na podlagi jamčenja prodajalca za stvarne napake, pa ima v primeru, če je prodajalca o napaki pravilno (natančno opisal napako in prodajalcu omogočil, da izdelek pregleda) in pravočasno (v roku dveh mesecev od dneva, ko je odkril napako, pri čemer od dneva nakupa ne smeta miniti več kot dve leti) obvestil, od njega pravico zahtevati, da:

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

Če napaka ni sporna, mora podjetje čim prej, najpozneje pa v roku osmih dni, potrošnikovi zahtevi ugoditi, če je napaka sporna, pa mora podjetje potrošniku v istem roku pisno odgovoriti.

3.18 NESTRINJANJE Z REŠITVIJO REKLAMACIJSKEGA ZAHTEVKA

Naš reklamacijski zahtevek je bil uspešno rešen, trgovina pa nam je izdala dobropis. Zahtevali smo vračilo kupnine, kar so nam sicer odobrili, vendar niso vrnili denarja, temveč darilne bone podjetja. Zanima nas, ali je to dopustno oz. ali se lahko podjetje samo odloči o primerni rešitvi?

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o napaki, ima pravico od prodajalca zahtevati, 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.

Podjetje pri priznani stvarni napaki po 37. c členu ZVPot mora ugoditi potrošnikovemu zahtevku, kar v tem primeru predstavlja vračilo vplačanega zneska v denarju in ne v obliki darilnih bonov podjetja. Bone lahko potrošnik sprejme le, če se s tem strinja.

3.19 VRAČILO IZDELKA

Za darilo smo prejeli dve majici, za katere smo kasneje ugotovili, da ni dovoljeno nikakršno pranje. V trgovini so nam podali odgovor, da menjava izdelka ni možna in naj majice vseeno operemo. Po pranju smo opazili, da se trakci, ki so del majice, po vsakem pranju popolnoma zavozlajo in je pranje tako rekoč nemogoče. Ali lahko blago vseeno zamenjamo?

V tem primeru gre bolj kot za reklamacijo za željo vrniti prodajalcu izdelek, s katerim pravzaprav ni nič narobe (je brez napake). Pri pravicah potrošnika v zvezi z vračanjem izdelkov je treba namreč razlikovati med zahtevki zaradi napake na izdelku in zahtevki oziroma boljše rečeno željami potrošnika po zamenjavi oziroma vračilu izdelka, ki potrošniku ni všeč, ga ne potrebuje več oziroma si je premislil in ga želi vrniti. V primerih, ko je izdelek brezhiben, torej nima napake, potrošnik pa bi ga želel zamenjati ali vrniti in prejeti nazaj plačano kupnino, ker mu izdelek ne ustreza/ni več všeč/ga več ne potrebuje ipd., prodajalec takšnega izdelka ni dolžan zamenjati ali vrniti plačane kupnine, razen če je to obljubljal. Zakonsko namreč ni podana obveznost, da bi moral prodajalec izdelek brez napake vzeti nazaj oziroma ga zamenjati, lahko pa se seveda odloči to ugodnost ponuditi svojim kupcem. Možnost vračanja izdelkov brez napake je torej stvar politike poslovanja vsakega posameznega prodajalca.

Nekoliko drugače pa je v primeru nakupa izdelka preko interneta, kataloga ipd., kjer velja, da lahko potrošnik v roku 14 dni podjetju sporoči, da odstopa od pogodbe, pri čemer mu ni treba navajati razlogov za odstop.

Glede na zgoraj navedeno tudi v tem primeru velja, da trgovina ni dolžna izdelka vzeti nazaj in vrniti kupnine oziroma ga zamenjati.

3.20 NAPAKA ZNOTRAJ ROKA ŠESTIH MESECEV

Napaka na čevljih, ki so predmet reklamacije, se je pojavila znotraj roka šestih mesecev od dneva izročitve.

Skladno s tretjim odstavkom 37. b. člena ZVPot se šteje, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve. Navedeno pomeni, da če je potrošnik reklamacijo za čevlje vložil znotraj šestih mesecev od dneva nakupa, velja domneva, da je napaka obstajala že v času izročitve, razen če prodajalec dokaže nasprotno. Glede na navedeno tako velja, da je prodajalec dolžan pridobiti/predložiti mnenje neodvisnega izvedenca (ne velja mnenje »interne komisije«), iz katerega bo izhajalo, da je resnični vzrok ali izvor reklamirane napake na čevljih v storitvi ali opustitvi, do katere je prišlo po dobavi, sicer je prodajalec dolžan slediti zahtevku potrošnika zaradi stvarne napake na izdelku. V kolikor se mnenja ne predloži oziroma bo v korist potrošnika, lahko Tržni inšpektorat RS z odločbo naloži, da se izpolni potrošnikov zahtevek.

3.21 NAPAKA PO PRETEKU ROKA ŠESTIH MESECEV

Napaka na čevljih, ki so predmet reklamacije, se je pojavila po preteku šestih mesecev od dneva izročitve.

V tem primeru mora potrošnik dokazati (torej predložiti mnenje izvedenca), da ima izdelek napako, če se podjetje seveda z njo ne strinja. Če potrošnik mnenja izvedenca ne predloži, se šteje, da gre za spor o napaki, Tržni inšpektorat RS pa ni pristojen za reševanje sporov. Če potrošnik predloži mnenje, s katerim se podjetje ne strinja, lahko seveda tudi podjetje pridobi svoje mnenje – če se mnenji razlikujeta, pride ponovno do situacije, ko Tržni inšpektorat RS ne more ukrepati (ker gre za spor).

V obeh primerih pa seveda velja, da je prodajalec, skladno s 37. členom ZVPot, dolžan potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in da odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve, pri čemer se šteje, da je napaka stvarna, če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet; če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana; če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane ali če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila. Če se podjetje z napako strinja, je dolžno izpolniti zahtevek potrošnika v 8 dneh, če pa gre za spor o napaki, pa je podjetje dolžno potrošniku v istem roku posredovati pisni odgovor.

4 ANKETA

4.1 NAMEN RAZISKAVE

Namen raziskave je ugotoviti splošno znanje povprečnega potrošnika pri uveljavljanju svojih pravic in obveznosti za uveljavljanje garancije ali stvarne napake. Po izkušnjah na Tržnem inšpektoratu RS ocenjujemo, da potrošniki nikakor ne poznajo niti svojih pravic niti obveznosti pri uveljavljanju reklamacije. Včasih si ne želijo nalagati dodatnih stroškov, ki morebiti nastanejo, bodisi stroškov prevoza ali poštnine, drugič pa zelo hitro verjamejo nasvetom in besedam trgovcem.

4.2 ZBIRANJE PODATKOV

Za zbiranje podatkov smo uporabili metodo anketnega vprašalnika. Anketni vprašalnik zajema 17 kratkih vprašanj glede potrošniških pravic pri uveljavljanju garancije in stvarne napake. Z anketnim vprašalnikom nismo popolnoma zadovoljni, saj je anketni vprašalnik preko spletne strani odprlo 428 oseb. Od tega jih je anketo dokončalo slabih 28 %, in sicer le 120 oseb, delno pa je anketo izpolnilo 137 oseb. Anketni vprašalnik je sestavljen tako, da mora anketiranec uporabiti svoje znanje, da poda odgovor. Ob tako visoki prekinitvi ankete v uvodnem delu, kar 68 %, se nam poraja vprašanje, ali ljudi sploh zanima ta tema oziroma ali sploh želijo vedeti, s kakšnimi pravicami in možnostmi sploh lahko razpolagajo.

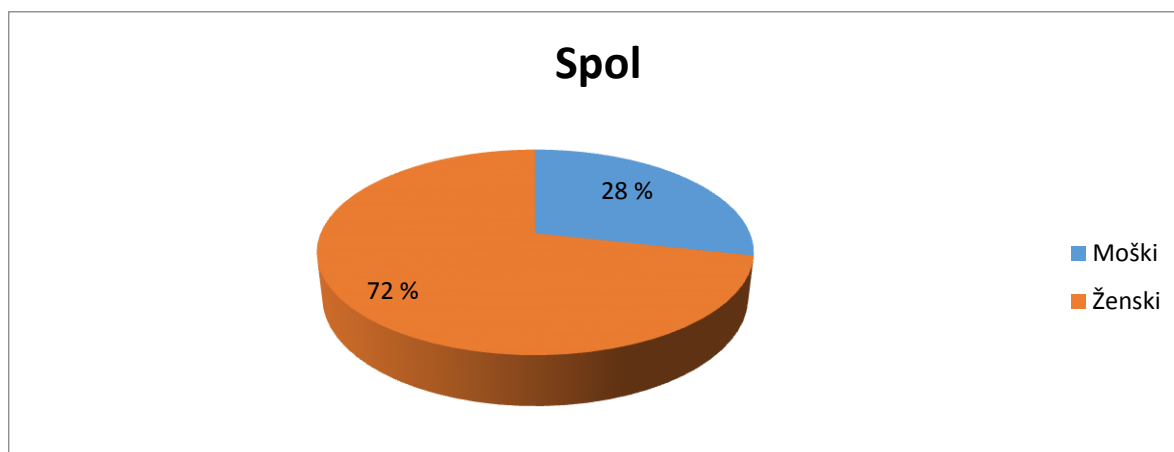
Na podlagi izpolnjenih vprašalnikov smo odgovore obdelali v programu Microsoft Excel, za prikaz rezultatov pa smo uporabili tabele in grafikone.

4.3 ANALIZA ANKETNIH VPRAŠALNIKOV

Vprašanje 1: Spol

Spol	Število anketirancev	Delež v %
Moški	39	28
Ženski	98	72
Skupaj	137	100

Tabela 1: Spol



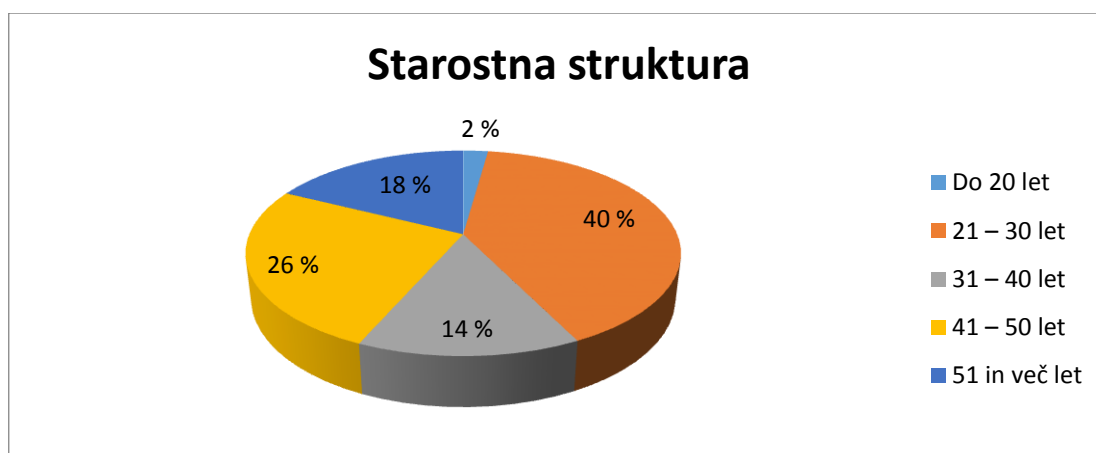
Graf 1: Spol

V začetni fazi so si sledila demografska vprašanja. Želeli smo določiti tako spol, starostno skupino kot tudi stopnjo izobrazbe anketirancev. Skupaj je anketo delno rešilo 137 oseb, od tega 39 moških in 98 žensk.

Vprašanje 2: Starostna struktura

Starostna skupina	Frekvenca	Delež v %
Do 20 let	3	2
21–30 let	55	40
31–40 let	19	14
41–50 let	35	26
51 in več let	24	18

Tabela 2: Starostne skupine



Graf 2: Starostne skupine

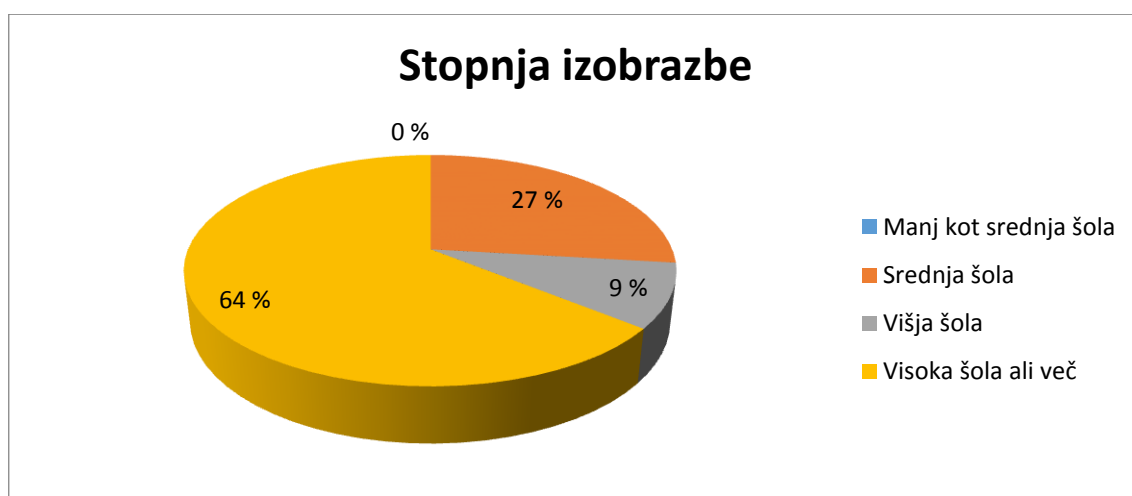
Zgornja tabela in graf prikazujeta starostno skupino anketirancev. Iz podatkov lahko razberemo, da je med vsemi anketiranci največ oseb med 21 in 30 let, kar 40

odstotkov. Sledi starostna skupina med 41 in 50 let s 26 odstotki, zatem pa blizu skupaj starostni skupini 51 in več let ter od 31 do 40 let.

Vprašanje 3: Stopnja formalne izobrazbe

Izobrazba	Frekvenca	Delež v %
Manj kot srednja šola	0	0
Srednja šola	36	27
Višja šola	12	9
Visoka šola ali več	86	64

Tabela 3: Stopnja formalne izobrazbe



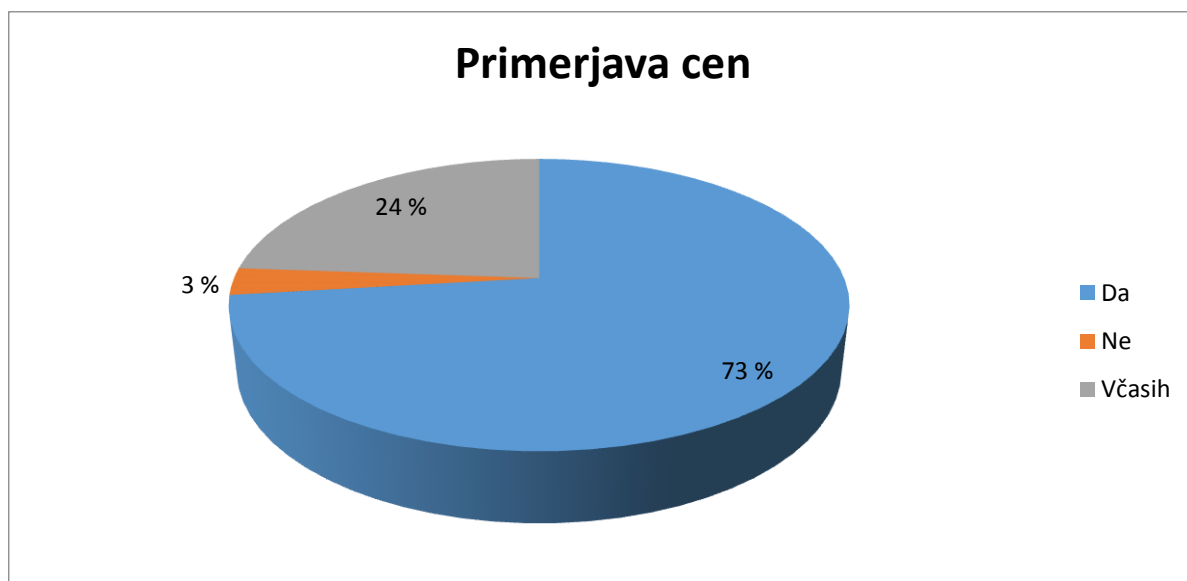
Graf 3: Stopnja formalne izobrazbe

Pri vprašanju o stopnji izobrazbe smo anketirali največ oseb z visoko stopnjo izobrazbe. Več kot polovca anketirancev ima zaključeno visoko šolo ali več, in sicer kar 64 odstotkov. Na drugem mestu s 27 odstotki sledi skupina s končano srednjo šolo. Sklepamo, da so med njimi osebe iz prejšnje vodilne starostne skupine, ki še vedno zaključujejo študij. Skromnih 9 odstotkov anketirancev pa ima zaključeno višjo šolo.

Vprašanje 4: Ali primerjate cene s konkurenčnimi?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
Da	98	73
Ne	4	3
Včasih	32	24

Tabela 4: Primerjava cen s konkurenčnimi



Graf 4: Primerjava cen s konkurenčnimi

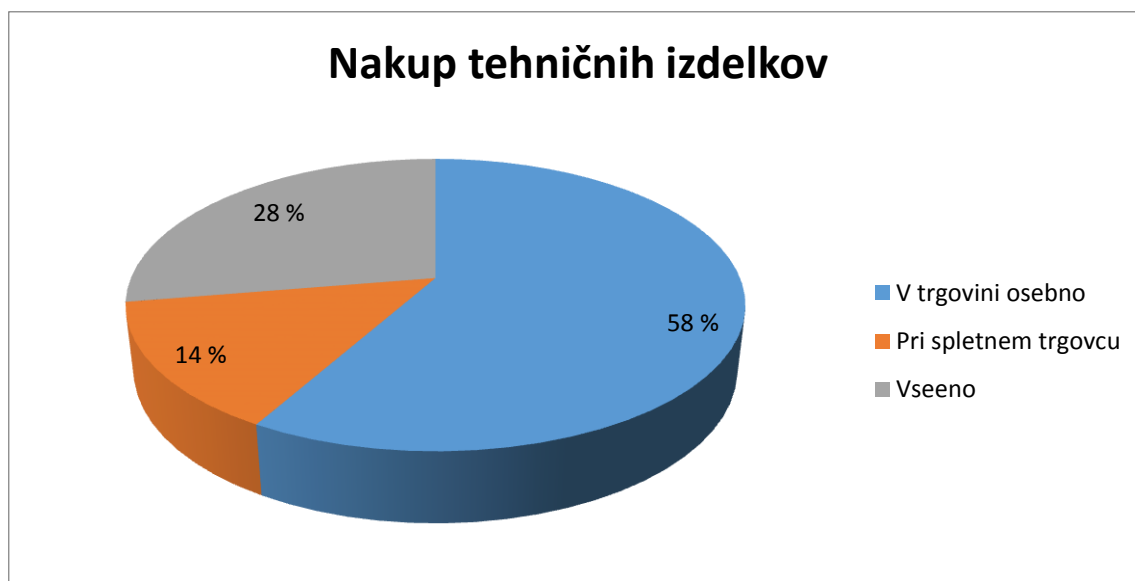
V anketi smo s tretjim vprašanjem zaključili sklop demografskih vprašanj. Z naslednjim vprašanjem smo želeli izvedeti, ali potrošniki primerjajo cene med različnimi trgovci, saj so si cene v praksi zelo različne. Razlike v ceni lahko potrošnik dandanes v večini primerov enostavno in zelo hitro preveri kar preko spleta pri različnih ponudnikih.

Po pričakovanjih kar 72 odstotkov anketirancev primerja cene med konkurenčnimi trgovinami. Tudi trgovci z raznimi akcijami in popusti želijo obveščati potrošnika in ga privabiti k nakupu v njihovih prodajalnah. Razumljivo, s 24 odstotki, pa potrošniki odgovarjajo, da le včasih primerjajo izdelke, saj tudi v praksi velja, da nekatere vrste izdelkov med različnimi trgovci dosegajo isto ceno ali pa cena odstopa le za nek zanemarljiv odstotek. Ne glede na ceno pa se za nakup odloči zelo majhno število anketirancev, in sicer le 3 odstotki.

Vprašanje 5: Kje kupujete tehnične izdelke?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
V trgovini osebno	78	58
Pri spletnem trgovcu	19	14
Vseeno	37	28

Tabela 5: Nakup tehničnih izdelkov



Graf 5: Nakup tehničnih izdelkov

Iz grafikona 5 je razvidno, da še vedno, kljub napredni informacijski tehnologiji in vse večjemu številu spletnih trgovcev, še vedno največ potrošnikov zaupa in nakupuje tehnične izdelke osebno v trgovinah, kar 58 odstotkov. 28 odstotkov anketirancev pa je neopredeljenih in po podatkih sodeč lahko menimo, da bodisi nakupujejo preko spletnih trgovcev ali pa osebno v trgovinah. Le 14 odstotkov vprašanih pa zaupa in nakupuje tehnične izdelke »direktno iz naslonjača« v spletnih trgovinah.

Vprašanje 6: Kje kupujete tekstilne izdelke?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
V trgovini osebno	117	87
Pri spletnem trgovcu	2	2
Vseeno	15	11

Tabela 6: Nakup tekstilnih izdelkov



Graf 6: Nakup tekstilnih izdelkov

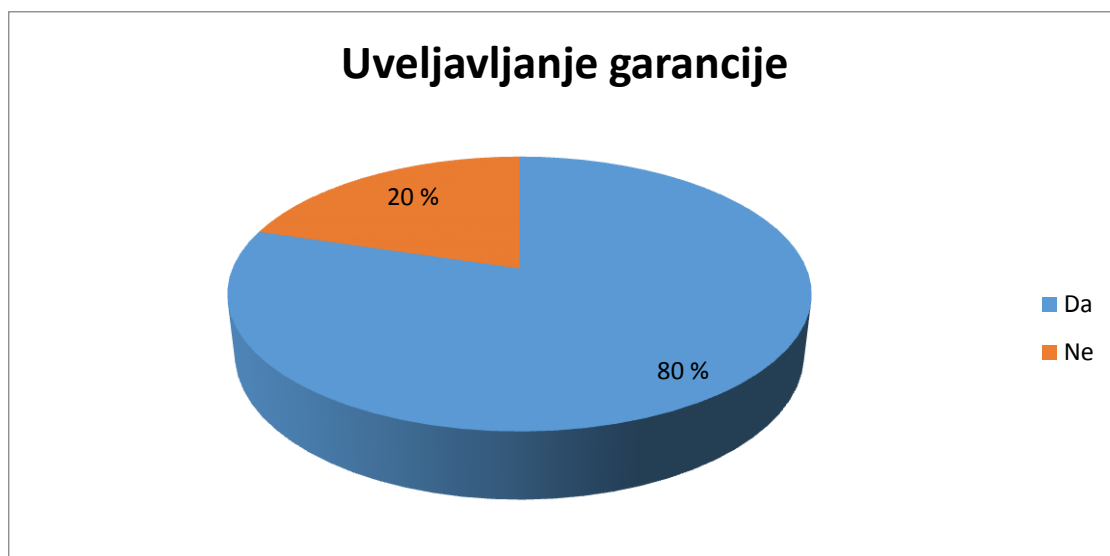
Tekstilni izdelki v nasprotju s tehničnimi potrebujejo več pozornosti, saj moramo majice, hlače, obleke, obutev tudi preizkusiti. Ogromno je primerov, kjer spletni trgovci prikazujejo popolno prileganje nekega oblačila, ko pa izdelek dejansko prejmemo, se izkaže za popolno nasprotje.

Zato je pri tem vprašanju popolnoma razumljiv odgovor potrošnikov, da jih kar 87 odstotkov tekstilne izdelke nakupuje osebno v trgovinah. V Sloveniji porast tekstilnih izdelkov pri spletnih ponudnikih še ni tako razširjena, zato le 11 odstotkov anketirancev naroča nekatere tekstilne izdelke preko spleta, le 2 odstotka pa jih nakupuje izključno v spletnih trgovinah.

Vprašanje 7: Ste že kdaj uveljavljali garancijo za nek izdelek?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
Da	106	80
Ne	27	20

Tabela 7: Uveljavljanje garancije



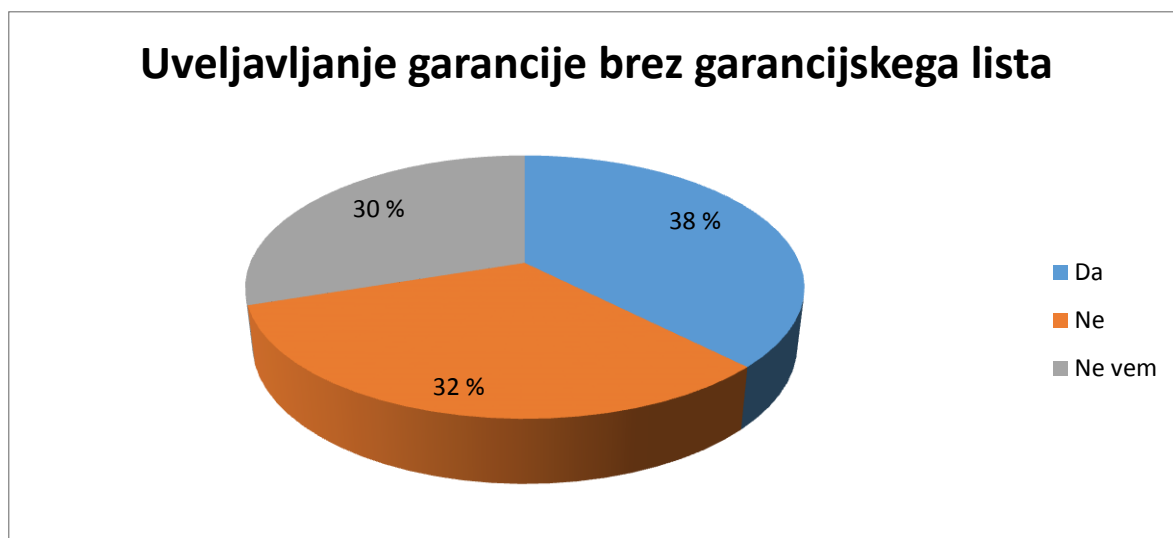
Graf 7: Uveljavljanje garancije

Garancija je zelo široko poznan pojem. Kar 80 odstotkov vprašanih je pravice z naslova garancije že uveljavljalo za določen izdelek. Ne dvomimo, da se je že vsak od nas že kdaj srečal z uveljavljanjem garancije, kar potrdi tudi zgornji graf. Le 20 odstotkov anketirancev pa garancije še ni uveljavljalo.

Vprašanje 8: Ali lahko uveljavljate garancijo za izdelke, za katerega ni bil izdan garancijski list s strani trgovca?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
Da	50	38
Ne	43	32
Ne vem	40	30

Tabela 8: Uveljavljanje garancije brez garancijskega lista



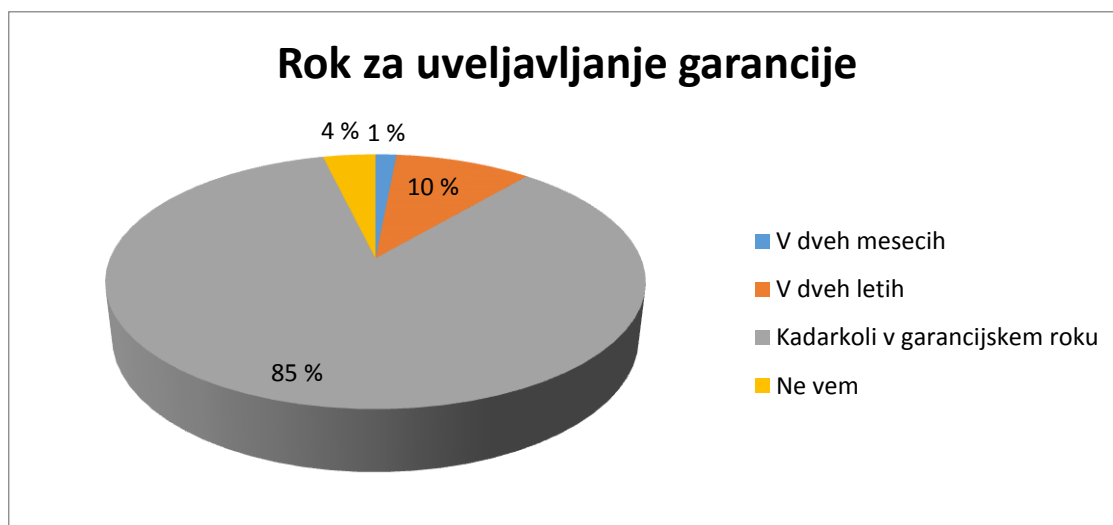
Graf 8: Uveljavljanje garancije brez garancijskega lista

Z vprašanjem številka 8 pa že želimo ugotoviti znanje potrošnika pri uveljavljanju pravic. Odgovori anketirancev so si zelo blizu. Iz podatkov razberemo, da 38 odstotkov anketirancev odgovori pravilno, 32 odstotkov meni, da brez garancijskega lista ne moremo uveljavljati garancije za nek izdelek, 30 odstotkov pa jih odgovora na to vprašanje sploh ne ve.

Vprašanje 9: V kolikšnem času lahko uveljavljamo zahteve iz naslova garancije?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
V dveh mesecih	2	1
V dveh letih	13	10
Kadarkoli v garancijskem roku	113	85
Ne vem	5	4

Tabela 9: Rok za uveljavljanje garancije



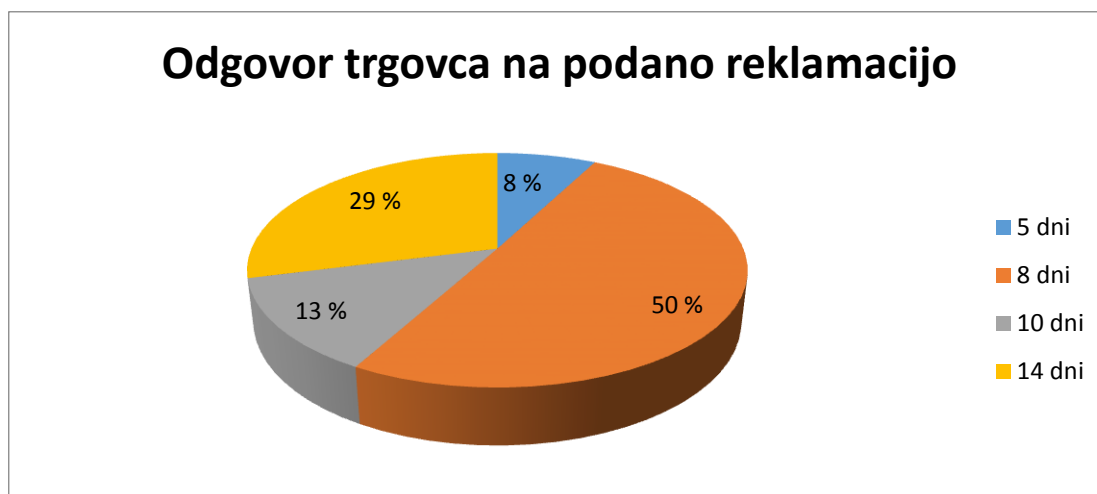
Graf 9: Roki za uveljavljanje garancije

Vprašanje številka 9 razkriva odgovor glede roka za uveljavljanje garancijskega popravila. Velika večina anketirancev s 85 odstotki odgovori, da lahko garancijo uveljavljamo kadarkoli v garancijskem roku. 10 odstotkov anketirancev se je odločilo za odgovor v dveh letih, pravega roka za uveljavljanje garancije jih ne ve 4 odstotka vprašanih, le 2 osebi pa sta odgovorili, da lahko garancijo uveljavljamo v roku dveh mesecev.

Vprašanje 10: Koliko časa ima trgovec, da vam posreduje odgovor glede vaše reklamacije?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
5 dni	10	8
8 dni	66	50
10 dni	17	13
14 dni	38	29

Tabela 10: Odgovor trgovca na podano reklamacijo



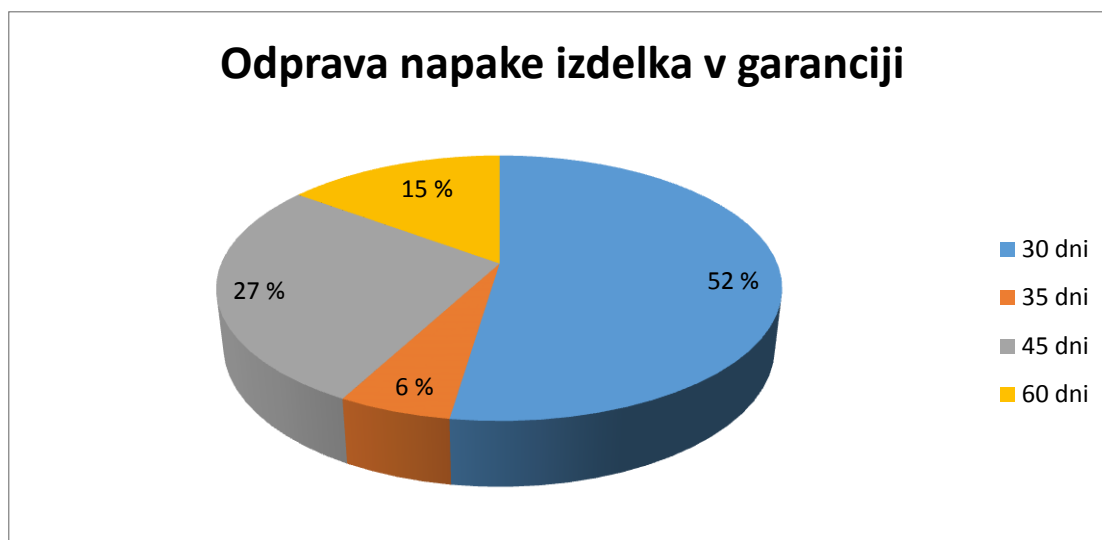
Graf 10: Odgovor trgovca na podano reklamacijo

Vprašanje številka 10 zajema odgovor trgovca na podano reklamacijo. Podjetje mora v 8 dneh odgovoriti potrošniku glede reklamacijskega zahtevka. Kar polovica anketirancev je odgovorila pravilno, 29 odstotkov jih meni, da mora podjetje potrošnika obvestiti v 14 dneh, 13 odstotkov v desetih dneh in 8 odstotkov v petih dneh.

Vprašanje 11: Koliko časa ima podjetje, da odpravi napako na izdelku, ki je še vedno pod garancijo?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
30 dni	67	52
35 dni	7	6
45 dni	35	27
60 dni	19	15

Tabela 11: Odprava napake izdelka v garanciji



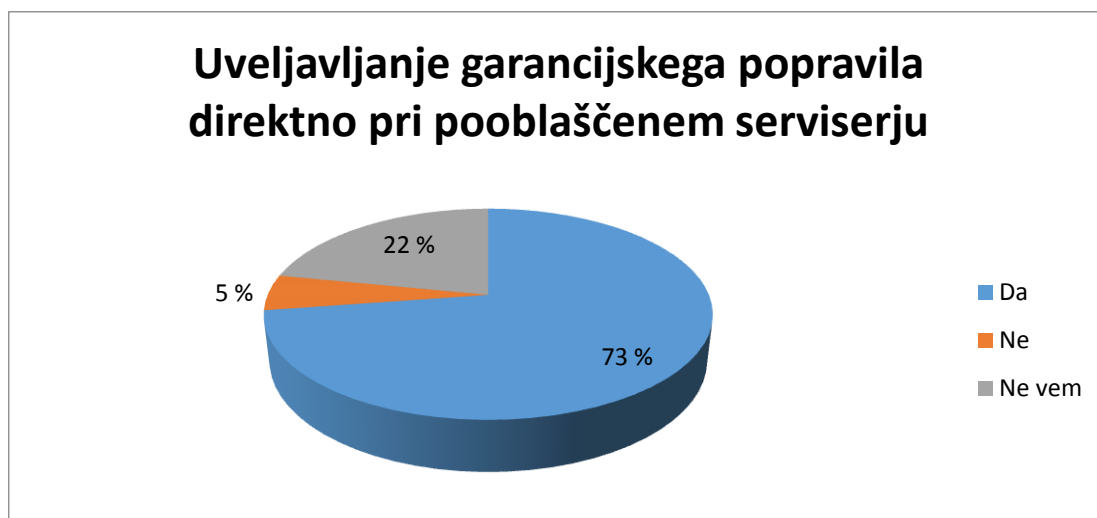
Graf 11: Odprava napake izdelka v garanciji

Ko trgovec prejme izdelek v popravilo, ima določeno število dni, da napako odpravi. Po preteku tega roka, če izdelek ni popravljen, ima pravico uveljavljati določene zahteve. Nepravilno je na to vprašanje odgovorilo kar 73 odstotkov anketirancev. Le 27 odstotka vprašanih je odgovorilo pravilno, in sicer, da ima trgovec za izdelek, ki je še v garancijski dobi, časa za popravilo 45 dni.

Vprašanje 12: Ali lahko uveljavljamo garancijsko popravilo direktno pri pooblaščenem serviserju in ne pri prodajalcu izdelka?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
Da	93	73
Ne	7	5
Ne vem	28	22

Tabela 12: Uveljavljanje garancijskega popravila direktno pri pooblaščenem serviserju



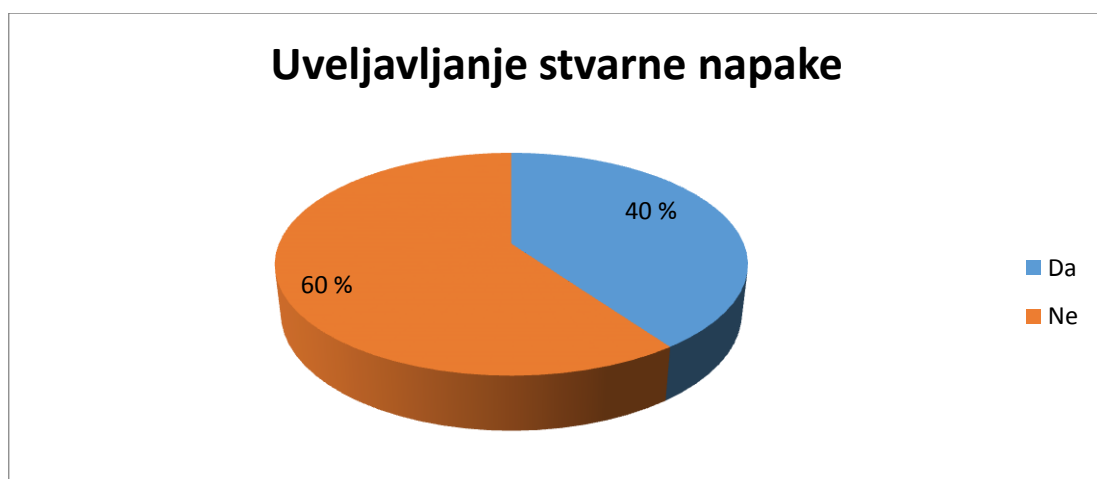
Graf 12: Uveljavljanje garancijskega popravila direktno pri pooblaščenem serviserju

Po Zakonu o varstvu potrošnikov lahko garancijski zahtevek naslovimo direktno na proizvajalca, prodajalca ali pooblaščenega serviserja, s čimer je seznanjeno tudi 73 odstotkov anketirancev. 22 odstotkov jih ni prepričano v odgovor, 5 odstotkov pa jih je mnenja, da garancijo lahko uveljavljamo le pri prodajalcu.

Vprašanje 13: Ali ste že kdaj uveljavljali stvarno napako?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
Da	51	40
Ne	76	60

Tabela 13: Uveljavljanje stvarne napake



Graf 13: Uveljavljanje stvarne napake

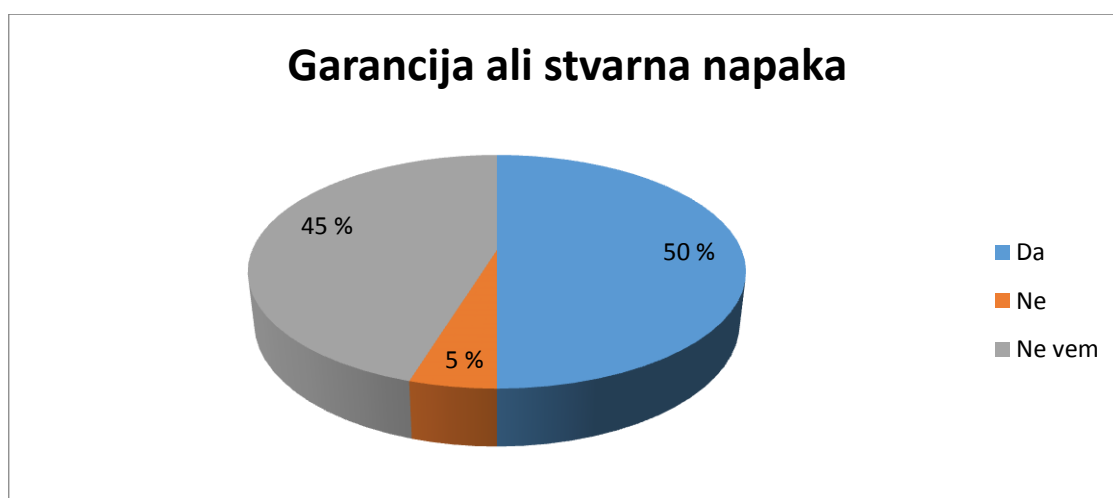
S trinajstim vprašanjem smo zaključili vprašanja glede garancije in se osredotočili na manj znan pojem, stvarna napaka. Kar 60 odstotkov ni v življenju še nikoli

uveljavljalo pravice iz naslova stvarne napake. 40 odstotkov pa se jih je s pojmom stvarne napake že srečalo tudi v praksi.

Vprašanje 14: Ali lahko namesto garancijskega popravila, v določenih primerih, uveljavljamo stvarno napako?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
Da	63	50
Ne	6	5
Ne vem	57	45

Tabela 14: Garancija ali stvarna napaka



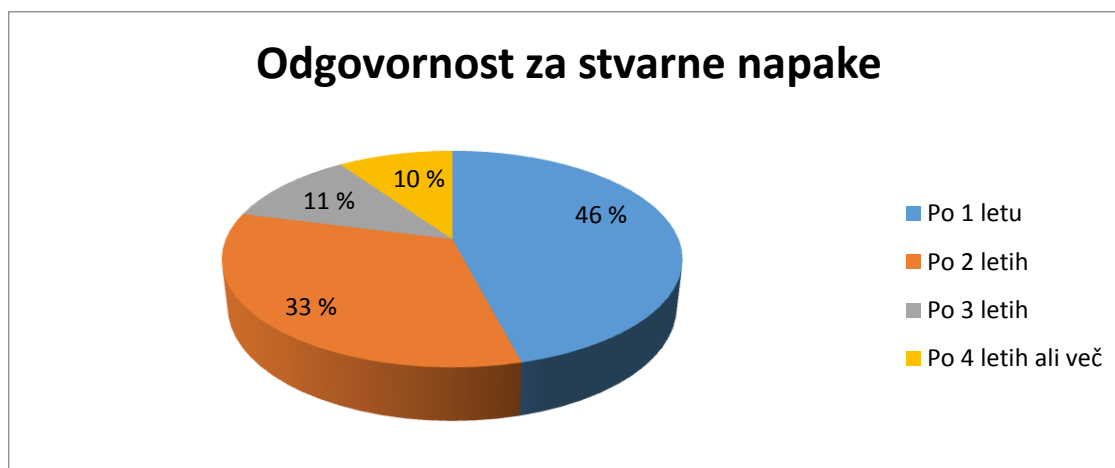
Graf 14: Garancija ali stvarna napaka

Pri vsakdanjem delu s potrošniki smo bili mnenja, da potrošniki niso seznanjeni, kaj vse lahko obsega pojem stvarna napaka in katere pravice prinaša. Po rezultatih sodeč razberemo, da polovica anketirancev ne ve, da se lahko pravice z naslova stvarne napake v določenih primerih lahko uveljavljajo, tudi če ne želimo, da se izdelek obravnava pod garancijo.

Vprašanje 15: Po preteku koliko let od nakupa trgovec ne odgovarja več za stvarne napake?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
Po 1 letu	57	46
Po 2 letih	41	33
Po 3 letih	14	11
Po 4 letih ali več	12	10

Tabela 15: Odgovornost za stvarne napake



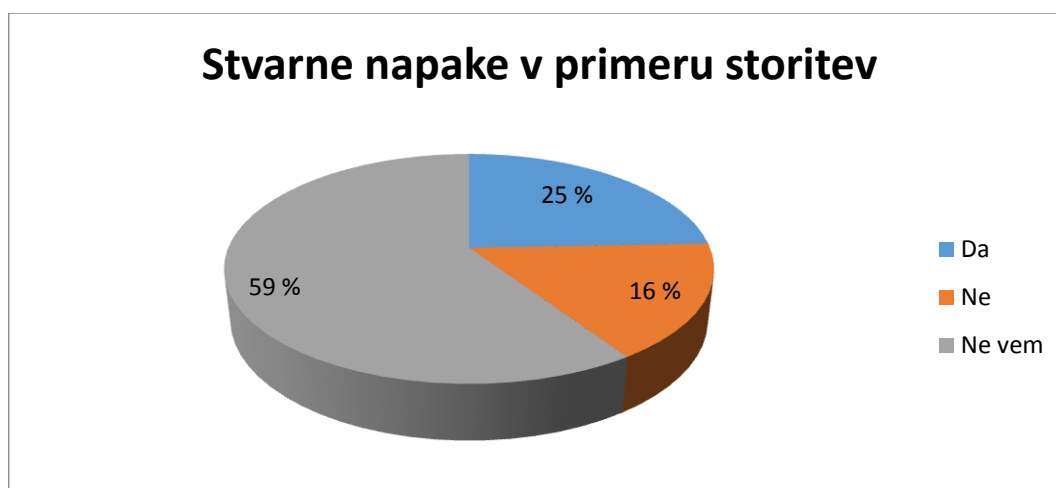
Graf 15: Odgovornost za stvarne napake

Graf številka 15 prikazuje, da je 46 odstotkov anketirancev mnenja, da trgovec po enem letu ne odgovarja več za stvarne napake. Pravilno jih je odgovorilo 33 odstotka anketirancev, 11 in 10 odstotkov anketirancev pa je bilo mnenja, da trgovec ne odgovarja za stvarne napake po 3 ali več letih.

Vprašanje 16: Ali lahko uveljavljamo pravice z naslova stvarne napake tudi v primeru storitev?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
Da	30	25
Ne	20	16
Ne vem	73	59

Tabela 16: Pravice do uveljavljanja stvarne napake v primeru storitev



Graf 16: Pravice do uveljavljanja stvarne napake v primeru storitev

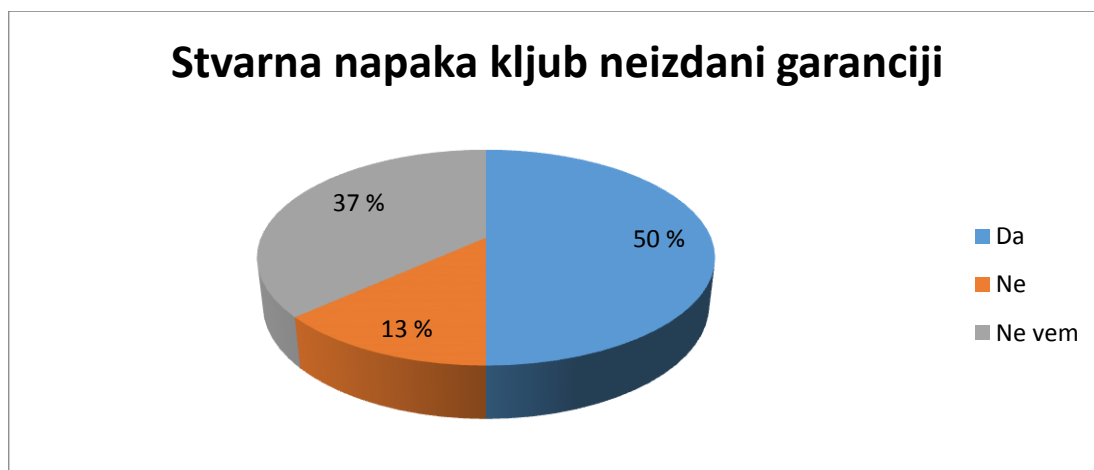
Vprašanje številka 16 je lahko marsikaterega anketiranca zmedlo in menimo, da večina potrošnikov stvarno napako povezuje samo z izdelki in proizvodi, vendar smo

z vprašanjem želeli poudariti besedo pravice. Pravice, kakor tudi vse roke iz naslova stvarne napake, lahko uporabljamo v primeru neopravljenih oziroma nepravilno opravljenih storitev. Kar 59 odstotkov anketirancev odgovora na to vprašanje ni vedelo. 25 odstotkov jih je odgovorilo pritrdilno, 16 odstotkov pa negativno.

Vprašanje 17: Ali lahko uveljavljamo stvarno napako, če za izdelek ni bila dana garancija?

Odgovor	Frekvenca	Delež v %
Da	60	50
Ne	16	13
Ne vem	44	37

Tabela 17: Stvarna napaka kljub neizdani garanciji



Graf 17: Stvarna napaka kljub neizdani garanciji

Zadnje vprašanje v sklopu ankete pa je poizvedovalo, ali lahko uveljavljamo stvarno napako, če za izdelek ni bila dana garancija. Polovica anketirancev je na vprašanje odgovorila pravilno, saj kljub temu, bodisi če za določen izdelek garancija ni bila izdana bodisi ni predpisana ali pa če pod določenimi pogoji ne želimo uveljavljati garancije, lahko uveljavljamo pravice z naslova stvarne napake. V pravičen odgovor ni bilo prepričanih 37 odstotkov anketirancev, 13 odstotkov pa je mnenja, da brez garancije tudi ni pravic za uveljavljanje stvarne napake.

5 ZAKLJUČEK

V diplomski nalogi smo želeli dokazati izhodiščno hipotezo, da slovenski potrošnik ne pozna dovolj svojih pravic in dolžnosti pri uveljavljanju reklamacij z naslova garancije in stvarnih napak.

Iz rezultatov raziskave izhaja, da nekateri kupci še vedno prisegajo bolj na nakup v tradicionalnih trgovinah, mogoče zaradi navad, mogoče zaradi strahu pred spletno prodajo. Mnogi še vedno nimajo zaupanja v ta hitro rastoči trend, ki se vedno pogosteje uporablja. Še vedno obstaja določen strah, kako uveljavljati reklamacijo, garancijo ali popravilo oziroma servis izdelkov, če je izdelek kupljen preko spleta, kjer kupci nimajo osebnega kontakta s prodajalcem, kot je to v klasičnih trgovinah. Danes je rek »čas je denar« še kako točen. Z nakupom preko spleta se izognemo čakalnim vrstam in nakupujemo v udobju svojega doma. Ne izgublamo časa za pot v mestna in nakupovalna središča, ne izgublamo živcev z iskanjem parkirišča. Za nakup se odločimo takrat, ko nam najbolj ustreza, saj nismo vezani na odpiralni čas prodajaln. Imamo možnost preveriti cene pri večjem številu ponudnikov brez tekanja od trgovine do trgovine, nekatere spletne trgovine omogočajo komentiranje izdelkov, izkušnje drugih potrošnikov, na podlagi česar se potem lažje odločimo za nakup.

Odgovori iz ankete nadalje pokažejo, da je najbolj pomanjkljivo znanje glede vprašanj o stvarni napaki. Opazamo, da je pojem garancija potrošnikom bolj poznan kot stvarna napaka. Po izkušnjah sodeč pri opravljanju dela na Tržnem inšpektoratu RS trgovci večkrat in raje potrošniku ponudijo rešitev npr. v obliki popravila nekega izdelka kot pa zamenjavo ali vračilo kupnine, pa čeprav so izpolnjeni vsi pogoji in ima potrošnik pravico do takega zahtevka. Veliko problemov so imeli anketiranci tudi z vprašanjem glede rokov in časovnih okvirjev, v kolikšnem času mora trgovec odgovoriti stranki ali pa popraviti nek izdelek v sklopu garancije. Tukaj se je pokazalo, da več kot polovica anketirancev sploh ne ve, koliko časa ima trgovec na voljo, da odpravi napako. Sodeč po vprašanju številka 16 glede uveljavljanja pravic z naslova stvarne napake v primeru storitev, lahko trdimo, da več kot 75 odstotkov anketirancev sploh ne pozna lastnosti stvarne napake. V tem primeru lahko npr. govorimo tudi o neustrezno opravljenih zobozdravstvenih, frizerskih storitev, polaganju ploščic, slikopleskarskih delih itd.

V času anketiranja smo opazili tudi trend znanja potrošnikov z različno stopnjo izobrazbe in starostjo. V prvih nekaj dnevih je anketo rešila starostna skupina med 21 in 30 let. Med spremljanjem rezultatov smo opazili večinoma napačne odgovore in nepoznavanja teme. V drugi polovici anketiranja pa smo anketo preusmerili na starejšo in med drugim tudi bolj izobraženo skupino ljudi, starosti od 31 leta dalje in večinoma s končano visoko ali še višjo stopnjo izobrazbe. Pri spremljanju rezultatov smo v nadaljevanju opazili trend pravilnejših odgovorov. Zagotovo ne moremo pravilno napovedati, kaj je na to vplivalo, izkušnje ali pa resnično poznavanje teme.

Obravnavani primeri vprašanj potrošnikov in odgovorov iz vsakdanjega življenja, še posebej pa rezultati našega anketnega vprašalnika, potrjujejo izhodiščno hipotezo, da povprečen slovenski potrošnik še vedno ne pozna dovolj svojih pravic pri uveljavljanju garancije ali stvarne napake. Vtis je, da potrošnik zelo hitro verjame trgovcu in pristane na vsako rešitev, ki jo ta predlaga, saj si ne želi delati dodatnih poti, imeti stroškov ali pa enostavno nima časa. To stanje bi bilo treba izboljšati, saj se potrošnik v življenju nenehno srečuje z novimi in novimi izdelki ter proizvodi, ki preplavljajo naš trg vsak dan znova in znova.

Zato je sporočilo te diplomske naloge, naj se potrošniki bolj potrudijo za seznanitev s svojimi glavnimi pravicami in dolžnostmi pri nakupu izdelkov in storitev, na katere smo opozorili. Pri tem jim lahko pomagata Zveza potrošnikov Slovenije in Tržni inšpektorat Republike Slovenije. Slednji organizira tudi dneve odprtih vrat, kjer lahko prav vsak pridobi informacije iz prve roke nadzornega organa Republike Slovenije.

LITERATURA IN VIRI

- Možina, D. (2009). Garancija za brežhibno delovanje in odgovornost za stvarne napake. *Zbornik znanstvenih razprav*. Ljubljana: Pravna fakulteta. Str. 143–169.
- Plavšak, N. et al. (2004). *Obligacijski zakonik s komentarjem, posebni del, 3. Knjiga*. Zbirka Nova slovenska zakonodaja. Ljubljana: GV Založba
- Ulpijan (2009). Garancija za brežhibno delovanje stvari. *Gospodarski vestnik* (Svetovalec), št. 36. str. 70.
- *Tržni inšpektorat Republike Slovenije*. Dosegljivo na naslovu http://www2.gov.si/mg/tirs/tirs.nsf/f1?OpenFrameSet&Frame=main&Src=/mg/tirs/tirs.nsf/0/5E534F79FB1B4145C125731D00_27CCD3?OpenDocument. Dostopno 15. 4. 2016.
- *Pravilnik o blagu, za katero se izda garancija za brežhibno delovanje*. Dosegljivo na naslovu <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV4767>. Dostopno 1. 5. 2016.
- *Zakon o sodiščih*. Dosegljivo na naslovu <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO332>. Dostopno 1. 5. 2016.
- *Ministrstvo za pravosodje*. Dosegljivo na naslovu http://www.mp.gov.si/si/izobrazevanje_v_pravosodju_cip/sodni_izvedenci_in_sodni_cenilci/. Dostopno 10. 5. 2016.
- *Zakon o varstvu potrošnikov*. Dosegljivo na naslovu <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO513#>. Dostopno 15. 4. 2016.
- *Obligacijski zakonik*. Dosegljivo na naslovu <https://zakonodaja.com/zakon/oz>. Dostopno 30. 4. 2016.
- *Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo*. Dosegljivo na naslovu http://www.mgrt.gov.si/si/delovna_podrocja/notranji_trg/sector_za_varstvo_potrosnikov_in_konkurence/pogosta_vprasanja_in_nasveti/. Dostopno 30. 4. 2016.
- *Tržni inšpektorat Republike Slovenije*. Interni podatki.

PRILOGA

ANKETNI VPRAŠALNIK

1. Spol:

- Moški
- Ženski

2. V katero starostno skupino spadate:

- do 20 let
- 21–30 let
- 31–40 let
- 41–50 let
- 51 in več let

3. Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba:

- Manj kot srednja šola
- Srednja šola
- Višja šola
- Visoka šola in več

4. Ali primerjate cene s konkurenčnimi:

- Da
- Ne
- Včasih

5. Kje kupujete tehnične izdelke:

- V trgovini osebno
- Pri spletnem trgovcu,
- Vseeno

6. Kje kupujete tekstilne izdelke:

- V trgovini osebno
- Pri spletnem trgovcu,
- Vseeno

7. Ste že kdaj uveljavljali garancijo za nek izdelek:

- Da

- Ne

8. Ali lahko uveljavljate garancijo za izdelke, za katerega ni bil izdan garancijski list s strani trgovca:

- Da
 Ne
 Ne vem

9. V kolikšnem času lahko uveljavljamo zahteve iz naslova garancije:

- V dveh mesecih
 V dveh letih
 Kadarkoli v garancijskem roku
 Ne vem

10. Koliko časa ima trgovec, da vam posreduje odgovor glede napake na izdelku:

- 5 dni
 8 dni
 10 dni
 14 dni

11. Koliko časa ima podjetje, da odpravi napako na izdelku, ki je še vedno pod garancijo:

- 30 dni
 35 dni
 45 dni
 60 dni

12. Ali lahko uveljavljamo garancijsko popravilo direktno pri pooblaščenem serviserju in ne pri prodajalcu izdelka:

- Da
 Ne
 Ne vem

13. Ali ste že kdaj uveljavljali stvarno napako:

- Da
 Ne

14. Ali lahko namesto garancijskega popravila, v določenih primerih, uveljavljamo stvarno napako:

- Da
- Ne
- Ne vem

15. Po preteku koliko let od nakupa trgovec ne odgovarja več za stvarne napake:

- Po 1 letu
- Po 2 letih
- Po 3 letih
- Po 4 letih ali več

16. Ali lahko uveljavljamo pravice z naslova stvarne napake tudi v primeru storitev:

- Da
- Ne
- Ne vem

17. Ali lahko uveljavljamo stvarno napako, če za izdelek ni bila dana garancija:

- Da
- Ne
- Ne vem