

ODZIV GZS NA IZHODIŠČA
OB PRIPRAVI NOVEGA ZAKONA O VARSTVU
POTROŠNIKOV

Gospodarska zbornica Slovenije

Dimičeva 13, 1504 Ljubljana

Verzija dokumenta: odziv na izhodišča MGRT
Status dokumenta: gradivo na ravni delovne skupine
Datum dokumenta: 15.12.2014

Odziv GZS na izhodišča MGRT glede posameznih vprašanj ob pripravi ZVPot

H konceptu ureditve obvezne garancije za skladnost blaga s pogodbo (zakonska garancija) in ureditve prostovoljne tržne garancije

V kolikor pravilno razumemo izhodišča, ta nakazujejo ureditev, ki gre v smeri združitve institutov obvezne garancije in odgovornosti iz naslova stvarne napake. Vse to z namenom, da se odpravi zmeda pri uveljavljanju pravic in obveznosti tako pri potrošnikih kot pri prodajalcih ter, da se odpravijo nepotrebna administrativna bremena za gospodarstvo.

Uvodoma poudarjamo, da sta odgovornost iz naslova stvarne napake in garancija ločena instituta civilnega prava, ki sta opredeljena v Obligacijskem zakoniku in specifično, zaradi zaščite potrošnika, kot *lex specialis* tudi v Zakonu o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju: ZVPot). Opozarjamo, da bi z združitvijo obeh institutov doprinesli k še večji zmedi in nejasnosti, saj bi to pomenilo nastanek novega *sui generis* instituta, katerega vključitev in interpretacija bi bili oteženi.

Instituta obvezne garancije in odgovornosti za stvarno napako sta namenjena varstvu kupčevega interesa pri prodajni pogodbi. Vendar pa kljub temu, da sta na poseben način povezana, obstajata ločeno drug poleg drugega in se po vsebini razlikujeta. Bistvo odgovornosti iz naslova stvarne napake je, da prodajalec odgovarja za skladnost blaga s prodajno pogodbo (če stvar ni skladna s prodajno pogodbo) v trenutku prehoda nevarnosti, to je izročitve blaga. Povedano drugače, stvarna napaka na stvari se lahko pokaže kasneje, vendar pa mora vzrok zanjo obstajati že v času prehoda nevarnosti oz. izročitve. Bistvo garancijske odgovornosti pa ni odsotnost napak v določenem trenutku, temveč brežhibno delovanje stvari v garancijskem roku (k temu se zaveže proizvajalec z izdajo garancije), zaradi česar za nastop garancijske obveznosti zadošča, da se napaka pokaže v tem roku.

Glede na to, da je razlika med obema institutoma že v samem temelju, menimo, da njuno združevanje in spreminjanje koncepta vodi v še večjo zmedo potrošnikov in prodajalcev ter proizvajalcev.

Zgodovinsko gledano se je institut garancije razvil poleg zakonsko določenega jamčevanja za stvarne napake kot dodatno varstvo kupčevega interesa, ki temelji na izrecnih obljubah proizvajalcev in prodajalcev o določenih lastnostih in odlikah blaga. Garancija je torej kot dodatno varstvo potrošnikov tržni mehanizem, ki ima konkurenčnopravno vlogo, to je, da na trgu ustvarja boljši položaj garanta kot gospodarskega subjekta in s tem nudi potrošnikom večjo izbiro in kakovostnejše izdelke. Smiselno enako izhaja tudi iz Direktive 1999/44/ES (v nadaljevanju: direktiva), saj direktiva pozna le »prostovoljno« garancijo, ki jo ureja kot dopolnitev oziroma dodatno varstvo k zakonsko določenemu jamčevanju za neskladnost s pogodbo. Bistveno pri tem je, da garancija temelji na prostovoljno prevzeti obveznosti proizvajalca in/ali prodajalca. Enako predvideva tudi Direktiva 2011/83/EU, ki pozna le definicijo »tržne garancije«, in sicer: *„tržna garancija“ pomeni katero koli zavezo trgovca ali proizvajalca („garanta“) potrošniku – poleg njegovih zakonskih obveznosti v zvezi z jamstvom o skladnosti – da bo na kateri koli način povrnil plačano ceno ali zamenjal, popravil ali servisiral blago, če ne izpolnjuje specifikacij ali katerih koli drugih zahtev, ki niso povezane s skladnostjo iz garancijske izjave ali ustreznega oglasa, ki je na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.* Iz navedenega lahko zaključimo, da garantu ni treba dati zavezo v obliki garancije ampak se lahko sam odloči ali bo takšno zavezo dal ali ne.

Zavedati se moramo, da je Slovenija del Evropske unije in predvsem dejstva, da bi lahko bil z uveljavitvijo zadevnega predloga, slovenski potrošnik prikrajšan za marsikatero blago

proizvajalcev, saj se ti z obvezno garancijo v dolžini 2 let ne bi strinjali (npr. Apple, Samsung itd.). S tem bi Slovenijo postavili v nekonkurenčen položaj na trgu, neprivačnost naše države za prisotnost tujih proizvajalcev in prodajalcev, ali celo umik že prisotnih iz slovenskega trga, pa bi imel negativne, škodljive in težko popravljive posledice za slovensko gospodarstvo, česar kot predlagatelj predpisa gotovo ne zasledujete.

Glede na navedeno, rešitev, ki jo predlagate, to je ne le »ohranitev« (pri čemer ne gre za ohranitev, saj direktiva ta rok ureja za uveljavljanje odgovornosti iz naslova jamčevanja oz. stvarne napake in ne za uveljavljanje garancije) »obvezne« garancije, temveč tudi podaljšanje garancijskega roka iz 1 leta na 2 leti, pomeni poslabšanje položaja za gospodarstvo in bistveno odstopanje od določil evropskih predpisov.

V pripravljenih pisnih izhodiščih navajate, da »je v obstoječem ZVPot pri stvarnih napakah določeno 6 mesečno obrnjeno dokazno breme, pri obvezni garanciji za t.i. tehnično blago, določeno s pravilnikom, pa je določeno 1 letno obrnjeno dokazno breme, kar predstavlja ključno prednost garancije pred jamstvom za stvarne napake.« V zvezi s tem opozarjamo, da obveznosti dokazovanja ni mogoče razumeti v smislu, kot ste ga opisali, saj pri garanciji domneva oziroma obrnjeno dokazno breme ni bistveno, ker je podlaga za uveljavljanje zahtevka iz naslova garancije drugačne narave kot pri uveljavljanju zahtevka iz naslova stvarne napake. Pri garanciji se proizvajalec zaveže, da bo stvar v garancijskem roku delovala brezhibno in v primeru, da ne deluje brezhibno, mora napako odpraviti. Pri stvarni napaki (kjer se upošteva 6 mesečna domneva) pa gre za to, da je bila izpolnitev opravljena z napako ob izročitvi blaga.

Nadalje navajate, da mora potrošnik dokazovati obstoj napake v času, ko obstaja zakonska domneva in obrnjeno dokazno breme, kljub temu, da k temu ni zavezan, saj se domneva, da je napaka obstajala že ob nakupu in je prodajalec tisti, ki se mora razbremeniti tega bremena. Pridružujemo se mnenju, da ni primerno, da se od potrošnika zahteva, da v primeru spora o obstoju napake naroči in plača izdelavo izvedenskega mnenja, saj je dokazno breme na prodajalcu, vendar hkrati menimo, da to ni razlog za posebno zakonsko določitev postopka oziroma izvedbe obrenjenega dokaznega bremena. Predpisan obvezen postopek, ki bi vključeval izvedbo mnenja s strani sodnega izvedenca, bi udeležencem močno podražil stroške poprodajnih postopkov in hkrati celoten proces tudi podaljšal, kar ni v interesu ne potrošnikov ne podjetij.

Ponovno poudarjamo, da je slovenska potrošniška zakonodaja bistveno nad zahtevami Direktive 1999/44/ES s tem, ko potrošniku omogoča, da od prodajalca zahteva odpravo napak na blagu ali vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali da blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali vrne plačani znesek. Iz primerjalno pravnega pregleda izhaja, da je Slovenija ena zelo redkih evropskih držav, ki ne predpisuje hierarhije pri uveljavljanju zahtevkov iz naslova stvarne napake. Takšno odstopanje od ureditev večine ostalih evropskih držav za slovensko gospodarstvo pomeni vgrajeno omejevanje konkurence. Razdrobljenost na notranjih trgih namreč povzroča nenaklonjenost podjetij čezmejni prodaji potrošnikom, kar posledično zmanjšuje blaginjo potrošnikov. Če je potrošnikom dostop do konkurenčnih čezmejnih ponudb oviran, ti v celoti ne izkoristijo ugodnosti notranjega trga v smislu večje izbire in ugodnejših cen.

Glede na zgoraj navedeno predlagamo ohranitev sistemske ureditve, torej ohranitev institutov garancije in obveznosti iz naslova stvarne napake. Prav tako predlagamo popolno usklajitev ZVPot z določili direktive in s tem ureditev »prostovoljne« garancije ter hierarhijo zahtevkov iz naslova stvarne napake. V kolikor potrošniki niso seznanjeni s svojimi pravicami, vidimo rešitev v tem, da jih državne in potrošniške organizacije ustrezno osveščajo in informirajo o pomenu in vsebini institutov. Gospodarska zbornica Slovenije sicer ne beleži težav članov v zvezi z reševanjem tovrstnih zahtevkov, kar ocenjujemo predvsem kot posledico pro-aktivnega informiranja članov.

H konceptu ureditve nepravilno opravljene storitve

Smiselno enako kot je obrazloženo pri predhodnem odzivu h konceptu glede obveznega jamstva.

H konceptu ureditve jamstva pri pogodbah o leasingu

Gospodarska zbornica Slovenije se zaveda problematike glede uveljavljanja pravic v primerih okvare blaga, kadar je blago kupljeno s pomočjo finančnega leasinga in se zavzema za ustrezno ureditev tega področja.

H konceptu poškodovanja ali uničenja blaga, danega v popravilo

Pozdravljamo spremembo, katere namen je odpraviti ureditev po kateri se potrošniku v primeru poškodovanja ali uničenja blaga plača višjo škodo od dejansko nastale. Predlagamo, da se za določitev višine odškodnine upošteva dejanska nakupna vrednost blaga ob celotnem upoštevanju amortizacije (torej tudi pod polovico vrednosti blaga) – zmanjšanje vrednosti za 10% letno. V kolikor se stranki s tem ne bi strinjali, pa bi imeli možnost, da dokažeta drugačno vrednost.

H konceptu ureditve stroškov opomina

Pozdravljamo vašo pripravljenost za spremembo člena glede višine stroškov opomina. Ker po zbranih informacijah s strani naših članov predlagana rešitev ne zadostuje, predlagamo naslednjo ureditev.

Predlog besedila:

V drugem odstavku 27a. člena ZVPot se besedilo »ne smejo presežati dejanskih stroškov izdelave in pošiljanja opomina, hkrati pa tudi ne višine zamudnih obresti« nadomesti z besedilom »ne smejo presežati 2,5 EUR«.

Upošteva je predlog besedila, bi se drugi odstavek 27a. člena ZVPot tako glasil:

»Stroški opomina, ki ga izda podjetje, v primeru zamude plačila potrošnika kot pogodbene stranke, ne smejo presežati 2,5 EUR.«

Višino povprečnega dejanskega stroška opomina, ki znaša vsaj 2,5 EUR, smo oblikovali na podlagi informacij, prejetih s strani članov Gospodarske zbornice Slovenije. Zbrane informacije so pokazale, da je izdaja opomina povezana z direktnimi stroški, ki v smislu obstoječega 27a. člena ZVPot, velikokrat presežajo višino zamudnih obresti. To v praksi pomeni, da podjetja pogosto izvajajo opominjanje potrošnikov na lasten strošek, kar za podjetje predstavlja nesorazmerno breme.

V nadaljevanju podajamo prikaz dejanskega stanja v praksi, ki temelji na izkušnjah podjetij, ki so dolžna izterjati zapadle neplačane terjatve do potrošnikov.

S plačilom obveznosti povprečno zamuja med 20% in 30% potrošnikov, zaradi česar so podjetja v letu 2013 izdala med 1400 in 3200 opominov na podjetje. Pogostost pošiljanja je različna in odvisna od dejavnosti podjetja, pri čemer podjetja običajno za pripravo opominov in njihovo pošiljanje letno porabijo 20 ur. Stroški opomina zajemajo materialne stroške, stroške programske podpore in stroške poštnine. Na letni ravni ima tako posamezno podjetje za pripravo in pošiljanje opominov dejanske stroške v višini med 3.500,00 EUR in 8.000,00 EUR. Upoštevaje navedeno, znaša povprečen dejanski strošek opomina vsaj 2,5 EUR.

V zvezi z izdajanjem opominov prav tako izpostavljam, da so po naših informacijah mobilni operaterji kot upniki pri pogodbah o zagotavljanju javnih storitev in dobrin, skladno s 3. členom veljavnega ZVPot in obstoječo prakso (tudi Tržnega inšpektorata RS), dolžni s pisnim opominom potrošnika pozvati k izpolnitvi obveznosti in mu določiti naknadni rok za izpolnitev, ki ne sme biti krajši od 15 dni, če drug zakon ne določa daljšega roka. Pred iztekom dodatnega roka za izpolnitev pa kot upnik tudi ne smejo prekiniti zagotavljanja javne storitve ali dobrine. ZVPot uporablja pojem »zagotavljanje javnih storitev in dobrin«, pri čemer ta pojem ni nikjer definiran. Posledično se v praksi pojavlja veliko vprašanj na koga se ta določba nanaša oziroma kdo so subjekti, ki jih zadeva in so dolžni postopati na način, kot je določen v 3. členu ZVPot. Praksa Tržnega inšpektorata RS kaže, da so operaterji dolžni postopati skladno z navedeno določbo.

Apeliramo na predlagatelja oziroma zakonodajalca, da ustrezno definira pojem javnih storitev in dobrin tako, da bo jasno in nedvoumno razumljivo kdo so tisti potrošniki, ki se jih z navedeno določbo želi ščititi in posledično, kdo so tisti subjekti, ki se jim pri »zagotavljanju javnih storitev in dobrin« nalaga obveznost pisnega opominjanja in določanja roka za naknadno izpolnitev v minimalnem trajanju 15 dni.

H konceptu ureditve obresti na predplačila

Pozdravljamo spremembo člena, ki ureja obresti na predplačila. Pri tem predlagamo, da se spodnja meja zneska obresti poveča iz predlaganih 5 EUR na 15 EUR, saj menimo, da je predlagana višina premajhna za to, da bi dosegla zasledovani učinek.