



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO

TRŽNI INŠPEKTORAT RS

Dunajska cesta 160, 1000 Ljubljana

T: 01 280 87 00

F: 01 280 87 40

E: gp.tirs@gov.si

Ministrstvo za gospodarski razvoj
in tehnologijo
Kotnikova 5
1000 Ljubljana

Številka: 900-1518/2014-10
Datum: 11. 12. 2014

Zadeva: Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)

Zveza: Vaš dopis št. 007-73/2012/31 z dne 18. 11. 2014

Spoštovani!

V zvezi z vašim dopisom pod zgornjo številko, Tržni inšpektorat RS po preučitvi zapisa, posreduje naslednja stališča in pripombe:

1. Koncept ureditve obvezne garancije za skladnost blaga s pogodbo

Tržni inšpektorat RS se strinja z uvedbo enotne obvezne garancije oziroma enotnega jamčevanja, saj smo tudi sami zaznali, da dvojno obvezno jamstvo, kot je urejeno sedaj, tako potrošnikom kot podjetjem povzroča težave in celo onemogoča učinkovito uveljavljanje pravic. Zakonodaja mora biti jasna, tako, da bodo vsi akterji, tako podjetja in potrošniki natančno vedeli, kakšne so njihove pravice in obveznosti in bo zakon s tega vidika obojim nudil ustrezno pravno varstvo.

Potrebno je ustrežneje urediti obrnjeno dokazno breme, saj so dejansko stroški za potrošnika tako veliki, da ga odvrnejo od nadaljnjega uveljavljanja pravic, vendar menimo, da tako za novo kot rabljeno blago zadostuje rok, kot ga predvideva Direktiva 1999/44/ES, torej 6 mesecev in da je predvideni enoletni rok za novo blago predolg.

Kar se tiče dokazovanja obstoja stvarne napake v primeru spora, predlagamo, da se v izogib povzročanju pretiranih stroškov tako gospodarstvu kot potrošnikom, z zakonom predvidi možnost predložitve utemeljenega strokovnega mnenja (ki ga lahko izdelata servis, izvedenec, laboratorij, proizvajalec, ipd) in ne menja sodnega izvedenca, čemur v prid govori tudi dejstvo, da v Sloveniji za vsa področja sploh nimamo sodnih izvedencev.

Kar se tiče uveljavljanja vrste zahtevkov s strani potrošnika, predlagamo, takšno ureditev, kot jo pozna Direktiva, torej, da ima potrošnik najprej pravico, da zahteva popravilo ali zamenjavo, odstop od pogodbe pa je skrajni ukrep. Kot smo navedli že v našem prejšnjem dopisu, pravica do alternativnega uveljavljanja zahtevkov v praksi povzroča nemalo težav. Potrošnik ob pojavu stvarne napake najraje izbere opcijo vračila kupnine, čeprav je blago, na katerem se je pojavila napaka, lahko že dalj časa uporabljal in čeprav gre za napako, ki bi jo bilo mogoče hitro in brez težav odpraviti. Takšnemu načinu odprave napake se, če gre za dalj trajajočo uporabo, podjetja upirajo, saj si želijo napako odpraviti s popravilom ali zamenjavo blaga, kar pa ni v interesu potrošnika in zato nastajajo spori med pogodbenima strankama, saj se zdijo zahtevki potrošnika velikokrat nesorazmerni. Ravno zaradi tega, ker podjetja menijo, da gre za nesorazmerne zahtevke, s prevelikimi stroški, jih tudi zavračajo, zaradi česar prihaja do sporov in v takšnih primerih se praviloma potrošniki obračajo po pomoč na naš inšpektorat.

Predlagana ureditev s strani ministrstva, da bi bila hierarhija zahtevkov določena le za manjše napake, sicer pa bi se obdržala pravica do alternativnega uveljavljanja zahtevkov, bo spet povzročila težave, saj bodo nastajali spori med potrošniki in podjetji glede tega, ali gre za manjšo napako ali ne in s takšno ureditvijo ničesar ne pridobimo. Zato menimo, da bi ureditev morala biti enotna in slediti Direktivi, kar je, kot smo poudarili že v našem prejšnjem dopisu, tudi v skladu z osnovnim načelom civilnega prava *pacta sunt servanda*.

Glede roka, v katerem se prodajalec razbremeni odgovornosti, Tržni inšpektorat RS predlaga, da se ta rok nekoliko podaljša (npr. na 14 dni). Namreč v primeru, ko bi prodajalec moral pridobiti strokovno mnenje, zaradi česar je potreben tudi pregled stvari, je rok 8 dni dejansko prekratek. Ne strinjamo se niti z vzpostavitvijo domneve, da se v primeru molka oziroma nerazbremenitve odgovornosti šteje, da se prodajalec z obstojem napake strinja. Prav je, da je prodajalec odgovoren za svoje (ne)ravnanje, če ni odgovoril potrošniku oziroma mu ugodil, (kar je po veljavni zakonodaji prekršek), domneva strinjanja z napako v takem primeru pa je po našem mnenju prestroga.

Glede pisnega odgovora na zahtevek potrošnika predlagamo, da se glede na dobo digitalizacije doda še, da se odgovor lahko posreduje na trajnem nosilcu podatkov.

Kar se tiče zagotavljanja nadomestnih delov, pa menimo, da ni ustrezno, da se določa spodnja vrednost blaga, saj prihaja v praksi trgovcev do različnih subvencioniranih nakupov, kjer je prodajna vrednost blaga zelo nizka, zaradi česar bi takšno blago lahko predstavljalo izjemo od obveznosti zagotavljanja nadomestnih delov.

2. Neppravilno opravljena storitev

Pri pogodbah o storitvah gre vsebinsko in pravno dejansko (največkrat) za pogodbo o delu, na podlagi katere ima tudi po splošnih določbah obligacijskega prava naročnik pravice iz naslova uveljavljanja napak, zato je načeloma ustrezno, da je za potrošnike to posebej urejeno (čeprav direktiva to predvideva le za blago). Tudi v tem primeru bi se pravice uveljavljale enako kot pri blagu (torej hierarhija zahtevkov), vendar pa Tržni inšpektorat RS v primeru nepravilno opravljenih storitev nasprotuje obrnjenemu dokaznemu bremenu. V zadnjem času smo namreč zaznali povečano število prijav zaradi nepravilno opravljenih storitev na področjih ti. osebnih storitev (frizerstvo, beljenje zob, trajna depilacija), kjer je rezultat storitve odvisen tudi od osebnih okoliščin potrošnika. Pripominjamo, da v zvezi s temi storitvami potrošniki največkrat zlorabljajo svoje pravice v nasprotju z načelom vestnosti in poštenja, npr. za nepravilno opravljeno storitev naj bi šlo, ker zobje niso bili dovolj beli.

Poleg tega predlagamo, da bi ta določila veljala le za tiste storitve, za katere ni uveljavljanje pravic urejeno s področnim predpisom. Pravice, ki jih ima uporabnik storitve so namreč v

določnih primerih s področnim predpisom urejene drugače, kot jih določa ZVPot (predvsem drugačni roki). Tako je npr. na področju elektronskih komunikacij, zdravilstva, poštinih storitev, dimnikarskih storitev...

3. Ureditev jamstva pri leasingu

V kolikor bo ministrstvo v zakonu ohranilo alternativno uveljavljanje zahtevkov, to pomeni, da bo potrošnik že takoj ob reklamiranju lahko zahteval vračilo kupnine oziroma odstopil od pogodbe. V zvezi s tem se postavlja več vprašanj: ali lahko potrošnik odstopi od kupoprodajne pogodbe, ker sploh ni kupec, kako je z vračilom kupnine oziroma komu se vrne kupnina in v kakšnem obsegu.

V primeru nakupa vozila na leasing, ki je najpogostejši primer, je namreč vozilo s strani leasingodajalca v celoti plačano, prodajalec je torej že prejel plačilo v celoti, potrošnik pa odplačuje posamezne obroke. Nadalje se postavlja vprašanje, ali gre sploh za odstop od pogodbe, če se vrne le tisti del kupnine, ki jo je potrošnik že plačal.

V primeru, da bodo zahtevki potrošnikov urejeni po hierarhiji, bi bilo uveljavljanje pravic na ta način sicer možno, vendar po našem mnenju le v zvezi s popravilom ali zamenjavo, nikakor pa ne, kar se tiče vračila kupnine.

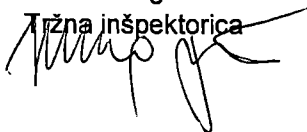
4. Poškodovanje ali uničenje blaga, danega v popravilo

Ministrstvo predvideva upoštevanje amortizacijske stopnje pri poškodovanju stvari, kar se nam zdi ustrezno. Vendar bo v veliko primerih še vedno, tudi če bo v zakonu zapisana polovica vrednosti **novega** blaga, podjetje plačalo bistveno višji znesek, kot bi znašala dejanska odškodnina. Menimo, da bi bilo tudi v tem primeru potrebno slediti načelu popolne odškodnine, da torej oškodovanec mora prejeti popolno odškodnino, to pa je odškodnina v znesku, ki je potreben, da postane njegov premoženjski položaj takšen, kakršen bi bil, če ne bi bilo škodljivega dejanja.

Glede ostalih predlaganih rešitev pa zaenkrat nimamo posebnih pripomb oziroma se z njimi strinjamo.

Lep pozdrav!

Pripravila:
Helena Pogačar
Tržna inšpektorica



Andrejka Grljć
GLAVNA TRŽNA INŠPEKTORICA

Vročiti:

- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, Sektor za varstvo potrošnikov in konkurence, po elektronski pošti na naslov gp.mgrt@gov.si