

VARSTVO POTROŠNIKOV

Prodaja in nakup potrošniškega blaga in storitev
s sodno prakso, primeri iz prakse in obrazci



© Uradni list Republike Slovenije, 2009. Vse pravice pridržane.

Brez pisnega dovoljenja založnika je prepovedano reproduciranje, distribuiranje, javna priobčitev, predelava ali druga uporaba tega avtorskega dela ali njegovih delov v kakršnem koli obsegu ali postopku, vključno s fotokopiranjem, tiskanjem ali shranitvijo v elektronski obliki. Tako ravnanje je, razen v primerih iz 46. do 57. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah, kršitev avtorske pravice.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

366.5

JANEVSKI, Stevan

Varstvo potrošnikov : prodaja in nakup potrošniškega blaga in storitev s sodno prakso, primeri iz prakse in obrazci / Stevan Janevski. - Ljubljana : Uradni list Republike Slovenije, 2009

ISBN 978-961-204-427-5

244122112

Stevan Janevski

VARSTVO POTROŠNIKOV

PRODAJA IN NAKUP POTROŠNIŠKEGA
BLAGA IN STORITEV S SODNO PRAKSO,
PRIMERI IZ PRAKSE IN OBRAZCI

LJUBLJANA 2009

KAZALO

SEZNAM OKRAJŠAV IN KRATIC	15
UVOD	17
I. UVODNI DEL	21
1.1. O VARSTVU POTROŠNIKOV	21
1.2. OPREDELITEV POJMOV	23
1.2.1. Potrošnik	23
1.2.2. Podjetje	23
1.2.3. Proizvajalec	24
1.2.4. Prodajalec	24
1.2.5. Izvajalec storitev	24
1.2.6. Storitve	24
1.2.7. Potrošniško blago	24
1.2.8. Potrošniška pogodba	25
1.2.9. Notranji trg	25
1.2.10. Izdelek	25
1.2.11. Garancija	25
1.2.12. Popravilo	25
1.2.13. Storitve informacijske družbe	25
1.2.14. Ponudnik storitev informacijske družbe	26
1.2.15. Komisijaska prodaja	26
1.3. PRAVNI VIRI POTROŠNIŠKE ZAKONODAJE.	26
1.3.1. Razmerje med Obligacijskim zakonikom in Zakonom o varstvu potrošnikov	26
1.4. NOTRANJI TRG EVROPSKE UNIJE	27
1.4.1. Viri zakonodaje Evropske unije	27
1.4.2. Direktive Evropskega parlamenta in Sveta, prenesene v pravni red Republike Slovenije	28

1.5.	NAČIN POSLOVANJA PODJETIJ S POTROŠNIKOM	30
1.6.	REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV	30
1.6.1.	Reševanje potrošniških sporov v sodnem postopku	31
1.6.2.	Mehanizmi za zunajsodno reševanje potrošniških sporov	31
II.	OGLAŠEVANJE BLAGA IN STORITEV	33
2.1.	OGLAŠEVANJE	33
2.1.1.	Nedostojno oglaševanje	34
2.1.2.	Zavajajoče oglaševanje	34
2.1.3.	Primerjalno oglaševanje	34
III.	NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE.....	37
3.1.	POSLOVNE PRAKSE	37
3.2.	NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA	38
3.2.1.	Zavajajoča poslovna praksa	41
3.2.1.1.	Zavajajoča dejanja	41
3.2.1.2.	Zavajajoče opustitve	45
3.2.1.3.	Zavajajoče poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepoštene	48
3.2.2.	Agresivna poslovna praksa	52
3.2.2.1.	Uporaba nadlegovanja, prisile in nedopustnega vplivanja	53
3.2.2.2.	Agresivne poslovne prakse, ki v vseh okoliščinah veljajo za nepoštene	55
3.3.	KAZENSKA ODGOVORNOST ZA PREKRŠEK, STORJEN PRI IZVAJANJU POSLOVNE PRAKSE	56
3.3.1.	Dejanja, ki se štejejo za prekršek	56
3.3.2.	Odgovornost za prekršek	57
3.3.3.	Sankcije	57
3.4.	RAVNANJE POTROŠNIKA V PRIMERU, DA PODJETJE IZVAJA NEPOŠTENO POSLOVNO PRAKSO	57
IV.	POGODBENI POGOJI	59
4.1.	KAJ SE ŠTEJE ZA POGODBENI POGOJ	59
4.2.	NEPOŠTENI POGODBENI POGOJI	61
4.3.	SPREMEMBA SPLOŠNIH POGOJEV PO SKLENITVI POGODBE	65

V.	PRODAJA BLAGA IN OPRAVLJANJE STORITEV ..	67
5.1.	RAVNANJE POTROŠNIKA PRI SKLEPANJU PRAVNEGA POSLA	67
5.2.	ODLOČITEV O NAKUPU BLAGA OZIROMA O OPRAVLJANJU STORITEV	68
5.3.	PONUDBA	69
5.4.	PRODAJNA POGODBA	70
5.4.1.	Pred podpisom je treba pogodbo natančno prebrati	72
5.4.2.	Pisno urejanje zadev	72
5.5.	ARA	72
5.6.	PRODAJA BLAGA IN OPRAVLJANJE STORITEV	74
5.6.1.	Cena blaga	74
5.6.2.	Način označevanja cene blaga	75
5.6.3.	Označevanje cene storitev	77
5.6.4.	Označevanje cene zobozdravstvenih storitev	78
5.6.5.	Kdaj se šteje, da je potrošnik plačal svoje denarne obveznosti.	78
5.6.6.	Obresti in stroški za opomin.	79
5.6.7.	Izdaja računa	79
5.7.	VRAČILO BLAGA	82
5.7.1.	Vračilo blaga z napako	82
5.7.2.	Vračila blaga brez napake	82
5.7.3.	Vračilo blaga, če je embalaža poškodovana ali uničena.	82
5.7.4.	Sezonska razprodaja	83
5.7.5.	Obveznosti prodajalca glede na lastnosti, delovanje in uporabo blaga	85
5.7.5.1.	Prodaja blaga z napako in blaga, ki mu v kratkem izteče rok uporabnosti	85
5.7.5.2.	Blago, neprimerno za normalno uporabo	86
5.7.5.3.	Seznanitev potrošnika z lastnostmi blaga in z načinom njegovega delovanja.	88
5.7.5.4.	Seznanitev potrošnika s postopkom uporabe blaga ...	88
VI.	ZASTARANJE TERJATEV	91
6.1.	SPLOŠNO O ZASTARANJU TERJATEV	91
6.2.	ZASTARALNI ROKI IN NJIHOVA DOLŽINA	92
6.2.1.	Splošni zastaralni rok	93
6.2.2.	Posebni zastaralni rok	93
6.2.2.1.	Enoletni zastaralni rok	94

6.2.2.2.	Triletni zastaralni rok	96
6.2.2.2.1.	Zastaranje periodičnih (občasnih) terjatev	96
6.2.2.2.2.	Zastaranje odškodninskih terjatev	97
6.2.2.2.2.1.	ZASTARANJE NOVE ŠKODE	98
6.2.2.2.2.2.	ZASTARANJE ŠKODE, KI JO POVZROČIJO VOZNIKI NEZAVAROVANIH IN NEZNANIH MOTORNIH VOZIL	98
6.2.2.3.	Desetletni zastaralni rok	99
6.2.2.3.1.	Zastaranje terjatev, ugotovljenih pred sodiščem ali drugim pristojnim organom.	99
6.3.	PRETRGANJE ZASTARANJA	100
VII.	ODGOVORNOST ZA IZDELEK Z NAPAKO	101
7.1.	ODGOVORNOST ZA IZDELEK Z NAPAKO, KI POMENI NEVARNOST.	101
7.1.1.	Kdaj ima izdelek napako.	103
7.1.2.	Vrste škode, za katere odgovarja proizvajalec	104
7.1.3.	Odškodnina	105
7.1.4.	Kdo odgovarja za škodo.	105
7.1.5.	Čas, v katerem proizvajalec odgovarja za škodo	106
7.1.6.	Razbremenitev proizvajalca od odgovornosti za škodo.	106
7.2.	ODGOVORNOST ZA NEPRAVILNE IZPOLNITVE (STVARNE IN PRAVNE NAPAKE).	106
7.2.1.	Odgovornost prodajalca za stvarne napake.	107
7.2.1.1.	Kdaj ima blago stvarno napako	107
7.2.1.1.1.	Lastnosti blaga, ki so potrebne za njegovo normalno uporabo	107
7.2.1.1.2.	Lastnosti blaga, ki so potrebne za posebno uporabo	107
7.2.1.1.3.	Lastnosti in odlike blaga, ki so dogovorjene izrecno ali molče.	108
7.2.1.1.4.	Lastnosti blaga pri prodaji po vzorcu ali modelu	108
7.2.1.2.	Vrste stvarnih napak	108
7.2.1.2.1.	Očitne stvarne napake.	108
7.2.1.2.2.	Skrite stvarne napake	108
7.2.1.2.3.	Neznatne stvarne napake	110
7.2.1.2.4.	Pogoji za odgovornost prodajalca za stvarne napake	111
7.2.1.2.5.	Odgovornost prodajalca za stvarne napake rabljenega blaga.	111
7.2.1.3.	Naključno uničenje ali poškodovanje blaga	113
7.2.1.4.	Pregled in prevzem blaga ter obvestilo o napaki	114

7.2.1.4.1.	<i>Prevzem blaga</i>	114
7.2.1.4.2.	<i>Pregled blaga</i>	114
7.2.1.4.3.	<i>Kdaj se šteje, da je napaka odkrita</i>	115
7.2.1.4.4.	<i>Obvestilo o napaki</i>	116
7.2.1.4.5.	<i>Reklamacija blaga</i>	118
7.2.1.4.6.	<i>Reševanje reklamacije</i>	120
7.2.1.5.	Pravice potrošnika, če ima blago stvarno napako - jamčevalni zahtevki	120
7.2.1.5.1.	<i>Izbira jamčevalnega zahtevka</i>	121
7.2.1.5.1.1.	ODPRAVA NAPAKE	121
7.2.1.5.1.2.	ZAMENJAVA BLAGA Z NAPAKO Z DRUGIM NOVIM ENAKIM BREZHIBNIM BLAGOM	122
7.2.1.5.1.3.	ZNIŽANJE KUPNINE	122
7.2.1.5.1.4.	VRAČILO KUPNINE (ODSTOP OD POGODBE)	123
7.2.1.5.1.5.	ODPRAVA NAPAKE NA STROŠKE PRODAJALCA	126
7.2.1.6.	Pravice potrošnika, če storitev ni bila pravilno opravljena	126
7.2.1.6.1.	<i>Odgovornost prodajalca za nepravilno montažo</i> <i>kupljenega blaga</i>	127
7.2.1.7.	Obveznosti prodajalca, da ugoti reklamaciji potrošnika	128
7.2.1.7.1.	<i>Prodajalec ugoti potrošnikovemu zahtevku</i>	128
7.2.1.7.2.	<i>Prodajalec noče ugoditi zahtevi potrošnika,</i> <i>čeprav napaka ni sporna</i>	130
7.2.1.7.3.	<i>Napaka je sporna</i>	130
7.2.1.8.	Pravica potrošnika do povrnitve škode	132
7.2.1.8.1.	<i>Neposredna škoda</i>	132
7.2.1.8.2.	<i>Posredna škoda</i>	132
7.2.1.8.3.	<i>Škoda v primeru odstopa od pogodbe</i>	134
7.2.1.8.4.	<i>Škoda na drugih stvareh (refleksna škoda)</i>	134
7.2.1.9.	Jamčevalni rok	134
7.2.1.9.1.	<i>Jamčevalni rok za novo blago</i>	135
7.2.1.9.2.	<i>Jamčevalni rok za rabljeno blago</i>	135
7.2.1.10.	Uveljavljanje jamčevalnega zahtevka po sodni poti	135
7.2.1.11.	Uveljavljanje zahtevka za povrnitev škode po sodni poti	136
7.2.1.12.	Uveljavljanje pravic iz naslova stvarne napake pri nakupu čez mejo	136
7.2.2.	Odgovornost za pravne napake	145
7.2.2.1.	Kaj je pravna napaka	145
7.2.2.2.	Obvestilo o napaki	147

7.2.2.3.	Pravice potrošnika, če ima blago pravno napako	149
7.2.2.3.1.	<i>Zahtevek za odpravo napake ali izročitev druge stvari</i>	149
7.2.2.3.2.	<i>Zahtevek za sorazmerno znižanje kupnine</i>	149
7.2.2.3.3.	<i>Odprava napake na stroške prodajalca</i>	150
7.2.2.3.4.	<i>Sankcije za pravne napake.</i>	150
7.2.2.4.	Omejitev ali izključitev odgovornosti prodajalca	151
7.2.2.5.	Škode, ki nastanejo potrošniku zaradi pravne napake.	151
7.2.2.6.	Roki, v katerih mora potrošnik uveljavljati pravice, če ima blago pravno napako.	153
7.2.2.7.	Potrošnik je vedel za napako	153
7.2.3.	Garancija za brežhibno delovanje stvari	154
7.2.3.1.	Pojem garancije.	154
7.2.3.2.	Vrste garancij	154
7.2.3.2.1.	<i>Obvezna garancija.</i>	154
7.2.3.2.1.1.	DOLŽINA GARANCIJSKEGA ROKA PRI OBVEZNI GARANCIJI	155
7.2.3.2.2.	<i>Prostovoljna garancija</i>	155
7.2.3.3.	Predpisi, ki urejajo garancijo	156
7.2.3.3.1.	<i>Obligacijski zakonik</i>	156
7.2.3.3.2.	<i>Zakon o varstvu potrošnikov</i>	156
7.2.3.3.2.1.	BLAGO, ZA KATEREGA JE TREBA IZDATI GARANCIJO ZA BREZHIBNO DELOVANJE	156
7.2.3.4.	Garancija za rabljeno blago.	158
7.2.3.5.	Listine garancije	160
7.2.3.5.1.	<i>Garancijski list</i>	160
7.2.3.5.2.	<i>Navodila za uporabo in sestavo.</i>	161
7.2.3.5.3.	<i>Pooblaščen servis</i>	162
7.2.3.6.	Vzdrževanje izdelka.	163
7.2.3.7.	Pravice potrošnika, če blago ne deluje brežhibno	164
7.2.3.7.1.	<i>Odprava okvare</i>	164
7.2.3.7.2.	<i>Zamenjava blaga</i>	167
7.2.3.7.2.1.	KAJ JE SKUPNI ROK ZA ODPRAVO OKVARE NA BLAGU V GARANCIJI	170
7.2.3.7.3.	<i>Odstop od pogodbe in sorazmerno znižanje kupnine</i>	170
7.2.3.8.	Rok za uveljavljanje pravic	171
7.2.3.9.	Postopnost pri uveljavljanju pravic.	172
7.2.3.10.	Oseba, proti kateri lahko potrošnik uveljavlja svoje pravice	172
7.2.3.11.	Podaljšanje garancijskega roka.	173
7.2.3.12.	Garancijski rok začne teči znova	173
7.2.3.13.	Nadomestni izdelek.	175
7.2.3.14.	Povrnitev stroškov	175

7.2.3.15.	Povrnitev škode	176
7.2.3.16.	Izgube pravic	176
VIII.	NEIZPOLNITEV ALI ZAMUDA Z IZPOLNITVIJO POGODBENIH OBVEZNOSTI.....	177
8.1.	SPLOŠNO O NEIZPOLNITVI POGODBENIH OBVEZNOSTI.....	177
8.2.	PRAVOČASNA IZPOLNITEV JE BISTVENA SESTAVINA POGODBE	177
8.3.	PRAVOČASNA IZPOLNITEV NI BISTVENA SESTAVINA POGODBE	178
8.3.1.	Primeren dodatni rok	179
8.4.	ODSTOP OD POGODBE BREZ NAKNADNEGA ROKA OZIROMA PRED IZTEKOM ROKA.....	181
8.5.	RAZDRTJE POGODBE	182
8.6.	POVRNITEV ŠKODE ZARADI ZAMUDE ALI NEIZPOLNITVE POGODBE	182
IX.	ODGOVORNOST SERVISOV IN ČISTILNIC	187
9.1.	ODGOVORNOST SERVISOV.....	187
9.1.1.	Pregled blaga ob prevzemu v popravilo	187
9.1.2.	Rok, v katerem je treba okvaro odpraviti	187
9.1.3.	Postopek servisa, kadar se odprava napake ne splača	187
9.1.4.	Obveznosti servisa, če blago uniči ali izgubi	188
9.1.5.	Obveznosti servisa, če blago pokvari ali poškoduje	190
9.2.	ODGOVORNOST ČISTILNIC	190
X.	PREDPLAČILO	193
XI.	POSEBNE VRSTE POGODB.....	197
11.1.	POGODBA O DOSTAVI BLAGA NA DOM.....	197
11.2.	POGODBA, SKLENJENA NA DALJAVO	198
11.2.1.	Pojem pogodbe, sklenjene na daljavo	198
11.2.2.	Sredstva za komuniciranje	199
11.2.3.	Kaj morajo zagotoviti posredovane informacije.....	199
11.2.4.	Pogodbe, pri sklenitvi katerih se ne uporabljajo pravila ZVPot o pogodbi, sklenjeni na daljavo	200
11.2.5.	Pogodbe, sklenjene na daljavo.....	200
11.2.5.1.	Pogodbe, sklenjene na daljavo, razen pogodb o finančnih storitvah in pogodb v okviru informacijske družbe	200

11.2.5.2.	Pogodba, sklenjena na daljavo, o finančnih storitvah.	201
11.2.5.3.	Pogodba, sklenjena na daljavo, v okviru storitev informacijske družbe	203
11.2.6.	Rok, v katerem mora podjetje zagotoviti potrošniku podatke za sklenitev pogodbe na daljavo	204
11.2.7.	Odstop potrošnika od pogodbe	205
11.2.8.	Rok za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe	208
11.2.8.1.	Rok za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe, če je podjetje v celoti izpolnilo svoje obveznosti	208
11.2.8.2.	Rok za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe, če je podjetje izpolnilo svoje obveznosti po dobavi blaga	208
11.2.8.3.	Rok za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe, če podjetje ni v celoti izpolnilo svojih obveznosti	208
11.2.9.	Kdaj potrošnik nima pravice odstopiti od pogodbe, sklenjene na daljavo	209
11.2.10.	Obveznosti potrošnika v primeru odstopa od pogodbe	210
11.2.11.	Vračilo blaga	210
11.2.12.	Vračilo plačila	211
11.2.13.	Rok, v katerem mora podjetje izpolniti pogodbo.	211
11.2.14.	Zloraba potrošnikovega plačila	212
11.2.15.	Nenaročeno blago	212
11.2.16.	Predhodno dovoljenje potrošnika za uporabo njegovih sredstev za komuniciranje	212
11.2.17.	Previdnost pri sklenitvi pogodbe na daljavo	213
11.3.	POGODBA, SKLENJENA ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV.	214
11.3.1.	Kdaj se šteje, da je pogodba sklenjena zunaj poslovnih prostorov	214
11.3.2.	Značilnosti pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov	214
11.3.3.	Način plačila blaga	215
11.3.4.	Primeri, v katerih se pravila o pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, ne uporabljajo	216
11.3.5.	Ara	217
11.3.6.	Pisno obvestilo potrošniku o pravici do odstopa od pogodbe	217
11.3.7.	Kdaj mora podjetje izročiti potrošniku obvestilo o pravici do odstopa od pogodbe	217
11.3.8.	Odstop potrošnika od pogodbe	218

11.3.9.	Začetek teka roka za odstop od pogodbe	220
11.3.10.	Vračilo blaga	220
11.3.11.	Vračilo plačila	221
11.3.12.	Previdnost pri sklenitvi pogodbe zunaj poslovnih prostorov	221
XII.	PRODAJA BLAGA NA OBROKE	223
12.1.	POJEM POGODBE	223
12.2.	BISTVENE SESTAVINE POGODBE	223
12.3.	PREDČASNO ODPLAČILO NEODPLAČANEGA DELA KUPNINE	224
12.4.	ODSTOP OD POGODBE	226
12.5.	OBVEZNOSTI POGODBENIH STRANK OB RAZVEZI POGODBE	228
XIII.	PREMOŽENJSKOPRAVNO VARSTVO	229
13.1.	KDAJ JE MOGOČE TOŽITI PODJETJE	229
13.2.	KDO LAHKO VLOŽI TOŽBO	229
13.3.	KAJ SE LAHKO ZAHTEVA S TOŽBO	230
13.4.	UČINEK SODBE	230
XIV.	NOSILCI VARSTVA POTROŠNIKOV	231
14.1.	URAD ZA VARSTVO POTROŠNIKOV	231
14.2.	ORGANIZACIJE POTROŠNIKOV	231
14.3.	VARUH ČLOVEKOVIH PRAVIC	232
XV.	INŠPEKCIJSKI NADZOR IN UPRAVNI UKREPI	233
15.1.	ODLOČBE INŠPEKCIJSKEGA ORGANA	233
15.1.1.	Odločba o ugotitvi zahtevi potrošnika	233
15.1.2.	Odločba o prepovedi prodaje oziroma odpravi pomanjkljivosti	234
15.1.3.	Prepoved oglaševanja oziroma objave oglasa	235
15.1.4.	Odločba o prepovedi uporabe nepoštena poslovne prakse	235
15.1.5.	Prekrški	235
XVI.	LITERATURA	237

OBRAZCI

1.	Prijava prodaje blaga, za katerega cena ni označena	76
2.	Račun	81
3.	Prijava prodaje blaga, neprimernega za običajno uporabo. .	87
4.	Ugovor na zastaranje terjatve	95
5.	Obvestilo o stvarni napaki	117
6.	Reklamacijski zapisnik	119
7.	Zahtevek za vračilo kupnine	125
8.	Obvestilo o ugoditvi zahtevku	129
9.	Obvestilo o zavrnitvi zahtevka	131
10.	Zahtevek za povrnitev posredne škode.	133
11.	Obvestilo o pravni napaki	148
12.	Zahtevek za povrnitev škode	152
13.	Zahtevek za odpravo napake	166
14.	Zahtevek za brezplačno nadomestilo blaga v okvari z enakim novim brezhibnim blagom	169
15.	Ugovor na garancijsko izjavo	174
16.	Dodatni rok za izpolnitev pogodbenih obveznosti	180
17.	Zahtevek za povrnitev škode zaradi zamude z izpolnitvijo obveznosti.	185
18.	Zahtevek za plačilo škode za uničeno blago.	189
19.	Obvestilo o odstopu od pogodbe, sklenjene na daljavo	207
20.	Obvestilo o odstopu od pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov	219
21.	Obvestilo o predčasnem odplačilu kupnine	225
22.	Obvestilo o plačilu ostanka kupnine	227