



Spletna stran www.vemveč.si – vir koristnih informacij o potrošniških kreditih in stvarni napaki

Najemate kredit, pa ste v zadregi, kako se lotiti pregleda trga in na kaj biti pozorni pri primerjavi, izbiri...? Kupili ste nov mobilni telefon, ki po enem tednu ne deluje več ali izbrana pečica nima obljubljenih funkcij? Boste uveljavljali garancijo ali stvarno napako? Kako ukrepati, kako sprejeti informirane odločitve... vse to in še več boste izvedeli na spletni strani www.vemveč.si

Na spletni strani www.vemveč.si, ki je rezultat izvajanja javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov, ki je bila na podlagi javnega razpisa Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo podeljena ZPS, lahko potrošniki najdete vrsto koristnih informacij o potrošniških kreditih in stvarni napaki. Na spletno stran vsak mesec dodamo nove informacije, vsebine z omenjenih področij javne službe s ciljem, da vas potrošnike izobražujemo in obveščamo o tem, kakšne so vaše pravice in kako sprejemati informirane odločitve.

Če želite biti ažurno obveščeni o novih vsebinah, o vseh ugotovitvah, aktivnostih v okviru opravljanja javne službe se na www.vemveč.si naročite na e-novice.

V tem predstavitvenem letaku vas želimo podrobneje seznaniti z uveljavljanem stvarne napake.

Informirajte se! Obiščite [WWW.VEMVEČ.SI](http://www.vemveč.si)

Pravice potrošnikov: stvarna napaka ali garancija?

Izberite vi, ne trgovec!

Kupili ste televizor, ko ste ga doma hoteli prižgati, pa ste ugotovili, da ne dela. Seveda ste ga takoj odnesli nazaj v trgovino, kjer so vas napotili na servis, da bo televizor popravil. Pa veste, da to ni edina možnost, ki jo imate na izbiro?

Če ima izdelek napako, zakon določa pravila, na podlagi katerih ima potrošnik pravico izbirati, ali zahteva vračilo kupnine, vračilo dela kupnine v sorazmerju z napako, zamenjavo izdelka za nov in brezhiben izdelek ali pa popravilo izdelka. To so vaše pravice, če uveljavljate stvarno napako. Stvarno napako lahko uveljavljate pri nakupu katerega koli izdelka, če ne deluje, nima lastnosti, ki bi jih moral imeti, ali kako drugače ni skladen s pogodbo.

Pri t. i. tehničnih izdelkih pa lahko uveljavljate tudi pravice z naslova garancije. Pravila o garanciji za brezhibno delovanje izdelka so posebnost našega zakona. Če se tehnični izdelek pokvari, torej lahko izbirate, ali želite uveljavljati stvarno napako ali garancijo.

Katero pot boste izbrali, se morate odločiti, preden se odpravite do trgovine, v kateri ste kupili izdelek! Če boste izdelek oddali na servis v garancijsko popravilo, si ne boste mogli več premisliti in zahtevati pravic, ki bi vam pripadale, če bi se odločili uveljavljati stvarno napako.

GARANCIJA

Garancija je obveznost, s katero se podjetje zaveže, da vam bo izdelek brezplačno popravilo, zamenjalo ali vrnilo kupnino, kadar izdelek ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu. Garancijo lahko uveljavljate za tiste izdelke, za katere je garancija obvezna, in pa za tiste, za katere je

bila dana prostovoljna garancija. Obrnete se na garanta (proizvajalca, uvoznika ali prodajalca) oziroma na enega od pooblaščenih servisov, ki je naveden na garancijskem listu.

Za katere izdelke mora biti izdana garancija?

Poseben Pravilnik določa, da je garancija za obdobje najmanj enega leta po nakupu obvezna za izdelke za gospodinjstvo uporabo (npr. električne naprave, tehtnice, ure, glasbila), kmetijske stroje in naprave, izdelke avtomobilske in podobne industrije (npr. otroški vozički in avtosedeži, kolesa, gume, akumulatorske baterije), proizvode s področja informacijske tehnologije, radiokomunikacij, avdio- in videotehnike (npr. računalniki, televizorji, navigacijske naprave, radijski sprejemniki), športno opremo in rekvizite (tiste, ki imajo lastnost mehanizma, tudi športno in lovsko orožje), elektromedicinske pripomočke, namenjene osebni rabi, gasilne aparate in male komunalne čistilne naprave.

Pravice, če uveljavljate garancijo:

45 dni za popravilo

Če ima kupljen izdelek napako in je v garanciji, lahko prvenstveno zahtevate odpravo napak (popravilo). Šele če napake niso odpravljene v skupnem roku 45 (delovnih) dni, vam mora proizvajalec zamenjati izdelek z enakim, novim in brezhibnim izdelkom. Če tega ne stori, lahko pogodbo razdrete in zahtevate vrnitev kupnine ali pa zahtevate znižanje kupnine, če se odločite, da boste izdelek kljub napakam obdržali.

Kdo plača stroške materiala, nadomestnih delov, prevoza?

»Pokvarila se mi je mikrovalovna pečica, ki je še v garanciji. Servis je precej oddaljen od doma, na koncu pa so mi želeli zaračunati še nadomestni del, ki so ga zamenjali. So na servisu ravnali prav?«

Stroške za material, nadomestne dele, prenos in prevoz izdelkov, ki nastanejo pri odpravljanju okvar ali pri nadomestitvi blaga z novim, plača proizvajalec. Potrošnik, ki je popravilo uveljavljal v trajanju garancijskega roka, s popravilom ne sme imeti nikakršnih stroškov. Podjetje bi mu moralo torej povrniti tudi stroške, ki jih je imel s prevozom. Če bi izdelek poslal po pošti, bi prav tako lahko zahteval povračilo za stroške pošiljanja.

Težave v praksi

Večkratno popravilo, napake pa se ponavljajo?

»Moj 5 mesecev star telefon je že četrtrič na servisu, kljub večkratnemu popravilu pa napaka še ni odpravljena. Lahko zahtevam nov telefon?«

Zakon določa, da je skupen rok za odpravo napak 45 dni, o številu popravil znotraj tega roka pa zakon ne govori. Če je bil izdelek na popravilu že večkrat, seštejte vse dni, ko je bil na servisu, vključno s sobotami, nedeljami in prazniki. Le če seštevek vseh dni presega 45 dni, lahko zahtevate, da vam izdelek zamenjajo z enakim, novim in brezhibnim.

STVARNA NAPAKA

Stvarno napako lahko uveljavljate izključno pri prodajalcu. Izdelek ima stvarno napako, če nima:

- lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo;
- lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero ga kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
- lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
- če je prodajalec kupcu izročil izdelek, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom.
- Lahko jo uveljavljate pri nakupu katerega koli izdelka, če ne deluje, če nima lastnosti, ki bi jih moral imeti, ali kako drugače ni skladen s pogodbo.

Ko uveljavljate stvarno napako na izdelku, lahko sami izbirate med štirimi pravicami, ki jih določa Zakon o varstvu potrošnikov. Zahtevate lahko odpravo napake, zamenjavo blaga z novim, brezhibnim, vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali vračilo plačanega zneska.

V kolikšnem času lahko uveljavljate stvarno napako?

O napaki morate prodajalca obvestiti v roku dveh mesecev od dneva, ko ste napako odkrili. Svoje pravice lahko uveljavljate v največ dveh letih od prevzema izdelka. To velja za nove izdelke. Če ste kupili rabljen izdelek, lahko stvarno napako uveljavljate v največ enem letu od prevzema izdelka.

Prodajalec mora odgovoriti v 8 dneh

Če se prodajalec z reklamacijo strinja in prizna obstoj napake, mora zahtevku ugoditi najkasneje v osmih dneh po prejemu reklamacije. Tudi če se z obstojem napake ne bo strinjal, vam mora odgovoriti v roku osmih dni. Če v navedenem roku ne dobite odgovora na reklamacijo, lahko podate prijavo na Tržni inšpektorat RS, ki lahko podjetju zaradi opustitve odgovora izreče globo.

Prodajalec namesto vračila kupnine ponuja dobropis

“V naglici sem kupila športno majico. Razstavljen majica je bila premajhna, zato sem prodajalko prosila za enako, vendar za eno številko večjo. Prodajalka mi jo je zapakirala, doma pa sem ugotovila, da je po celotni hrbtni strani natrgana. Majico sem naslednji dan reklamirala v trgovini, prodajalka pa mi je namesto vračila kupnine ponudila dobropis, kar mi ne ustreza.”

Ker je trgovec reklamaciji stvarne napake na izdelku ugodil, napako je torej priznal, je dolžan reklamacijo rešiti tako, kot mu to nalaga zakon. Med štirimi zakonskimi pravicami izbira potrošnik, ne trgovec. In če je potrošnik izbral vračilo kupnine, mora trgovec to tudi upoštevati in mu vrniti denar. Dobropis ne šteje kot vračilo kupnine.

Težave v praksi

Reklamacija je bila zavrnjena?

“Kupila sem napravo za prostoročno telefoniranje, ko pa sem jo preizkusila, sem ugotovila, da ne deluje. Prodajalec je moje zahtevo zavrnil.”

Od tega, kdaj ste pri prodajalcu izdelek reklamirali, je odvisno, kdo mora dokazovati obstoj napake v primeru, da se prodajalec z njo ne strinja. Če ste izdelek reklamirali v prvih šestih mesecih od prevzema, je prodajalec tisti, ki mora dokazovati, da je vaša reklamacija neupravičena, torej da izdelek nima napake. Če pa ste reklamacijo vložili po preteku šestih mesecev od prevzema izdelka, morate obstoj napake dokazovati vi. V tem primeru boste morali predložiti mnenje sodnega izvedenca, ki bo potrdil, da gre za napako na izdelku.

Kam se pritožite?

Če naletite na težave pri uveljavljanju pravic z naslova garancije ali stvarne napake, lahko za pomoč pri reševanju reklamacije zaprosite Tržni inšpektorat RS.

Kako uveljavljate stvarno napako, garancijo?

Ne glede na to, ali uveljavljate stvarno napako ali garancijo, shranite dokazilo, kdaj ste oddali zahtevek. Če boste prodajalca seznanili z reklamacijo osebno, vam mora izdati potrdilo o sprejeti reklamaciji. Na ta način boste lahko dokazovali, kdaj je potekel 8- oz. 45-dnevni rok.

Ob uveljavljanju stvarne napake na izdelku sami izbirate med štirimi pravicami, ki jih določa Zakon o varstvu potrošnikov.

Zahtevate lahko:

1. odpravo napake,
2. zamenjavo blaga z novim, brezhibnim,
3. vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
4. vračilo plačanega zneska.

Ime, priimek in naslov potrošnika:

Naziv in naslov prodajalca:

ZADEVA: OBVESTILO O STVARNI NAPAKI

Spoštovani,

V vaši prodajalni sem dne _____ kupil/-a: _____

Kot dokazilo o nakupu prilagam kopijo računa.

Na izdelku se je pokazala naslednja napaka (podrobnejši opis napake):

Izdelek kot prilogo temu obvestilu vračam, da ga lahko pregledate. Skladno s 37. c) členom Zakona o varstvu potrošnikov zahtevam:

(obkrožite eno izmed možnosti, ki vam jih omogoča zakon)

1. odpravo napake;
2. zamenjavo blaga z novim, brezhibnim;
3. vračilo dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
4. vračilo plačanega zneska.

Vaš odgovor pričakujem v roku 8 dni od prejema tega dopisa.

V _____, dne _____

(podpis)

Priloga:
- kopija računa
- izdelek