

PRAVNO VARSTVO KUPCEV IN POTROŠNIKOV

Ob pokvarjenem stroju ali drugi stvari se je potrebno vprašati: bom zahteval popravilo v okviru garancije ali se bom skliceval na stvarno napako? Koliko dolgi so roki za odpravo napak in kaj lahko v okviru garancije ali stvarne napake sploh lahko zahtevam?

Pojem

Kmetje so udeleženci obeh strani poslovnega odnosa: nastopajo kot prodajalci pridelkov, izdelkov in storitev, predstavljajo pa tudi **kupece ali potrošnike teh dobrin**. V nadaljevanju je opisano stanje kmeta kot kupca oziroma potrošnika, natančneje situacija, ko kupi izdelek ali storitev in ugotovi, da nima pričakovanih ali zahtevanih lastnosti.

Kmet lahko nastopa kot:

- a. **kupec**, ki izdelke in storitve pridobiva za namen njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti (za kmetijsko dejavnost);
- b. **potrošnik**, t.j. fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja izdelke in storitve za namen izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti (izven kmetijske dejavnosti).

Zahtevki kmeta kupca in kmeta potrošnika

Kadar kupljen izdelek ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, ki bi jih moral imeti, imata tako kupec kot potrošnik na voljo **zahtevke iz naslova garancije ali zahtevke iz naslova stvarne napake**. Instituta sta urejena v Obligacijskem zakoniku (OZ) in Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot). Glede na OZ je ZVPot lex specialis (poseben predpis, ki prevlada nad splošnim predpisom), saj celovito ureja varstvo potrošnikov kot posebne skupine kupcev, ki se jim podeljuje status šibkejše stranke pri sklepanju prodajnih pogodb.

Garancija za kmeta kupca in kmeta potrošnika

Kmet lahko garancijo uveljavlja za izdelke, za katere je garancija obvezna (tehnični izdelki) in za tiste, za katere je bila garancija dana prostovoljno. **Garancijski zahtevki uveljavlja po določbah ZVPot, ki veljajo za tako za kupce kot tudi za potrošnike**. Med garancijske pogoje šteje obveznost za popravila v garancijskem roku in po njem ter garancija za dobavo rezervnih delov.

Garancijski zahtevki

Če izdelek ne deluje brezhibno ali se pokvari, lahko kupec ali potrošnik kadar koli v garancijskem roku, ki je za tehnične izdelke dolg najmanj **eno leto**, od garanta (proizvajalca, uvoznika ali prodajalca, ki je naveden na garancijskem listu) ali pooblaščenega servisa **zahteva brezplačno odpravo napake**.

V primeru, da napake ni mogoče odpraviti ali je garant ne odpravi **v roku 45 dni** (rok se začne šteti naslednji dan po oddaji izdelka garantu in traja neprekinjeno vključno z vikendi in prazniki), lahko kupec ali potrošnik **zahteva zamenjavo izdelka za enak, nov in brezhiben kos**.

Če garant ne odpravi napake in ne zamenja izdelka, lahko kupec **odstopi od pogodbe in od garanta zahteva vračilo kupnine** (ne zgolj dobropis). Enako velja, če izdelka ni več oziroma ni več dobavljiv.

Velja opozoriti, da je pri garanciji določen vrsti red uveljavljanja zahtevkov, zato kupec ali potrošnik ne more sam izbirati zahtevkov, temveč mora slediti v ZVPot določenemu zaporedju.

Kupcu ali potrošniku, katerega stvar se vzame v popravilo, se lahko za čas popravila zagotovi brezplačna uporaba podobnega izdelka, sicer ima pravico do povračila škode, ki jo je pretrpel, ker svojega izdelka v tem času ni mogel uporabljati.

Za zamenjano blago ali zamenjan bistveni del blaga z novim mora garant izdati **nov garancijski list**. Če je bil celoten izdelek zaradi nepravilnega delovanja bistveno popravljen, začne garancijski rok teči znova od zamenjave oziroma od vrnitve popravljenega izdelka. Če je bil zamenjan ali bistveno popravljen del izdelka, začne (nov) garancijski rok znova teči samo za ta del.

Stvarna napaka za kmeta kupca in kmeta potrošnika

Nekoliko drugačna pa je (pravno gledano) situacija, ko kmet uveljavlja stvarno napako za katero ni kriva njegova nepravilna uporaba oziroma ta napaka ni posledica njegovega dejanja. **Možnost uveljavljanja stvarne napake velja za kateri koli, ne le tehnični izdelek**. To pomeni, da lahko kmet zaradi napake na izdelku, za katerega ni bila dana garancija, uveljavlja pravice iz stvarne napake. Enako se lahko odloči tudi v primeru, če ne želi uveljavljati garancije za izdelek, za katerega je bila dana garancija, temveč želi napako reševati v okviru stvarne napake na izdelku.

Stvarna napaka za kmeta kupca

Če kmet kupi izdelek za namen opravljanja njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti, ga smatramo kot kupca in zanj veljajo določbe OZ (npr. nakup traktorja, grabelj, delovnega kombinezona ipd.).

Napaka je stvarna:

- če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno običajno 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 ali bi mu bila morala biti znana;
- če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile dogovorjene oziroma predpisane;
- če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

Za stvarno napako jamči prodajalec: kupci so z institutom stvarne napake zaščiteni predvsem pred prodajalci, ki dajejo svojim izdelkom lastnosti, ki ji le ti nimajo. Če kmet kupi delovno obleko, ki takoj po pranju izgubi barvo in se pretirano skrči, jo lahko takoj vrne. Vile, katerih ročaj se zlomi že pri prvi uporabi, imajo stvarno napako. Traktor, ki ne zmore voziti v strm klanec, čeprav je kmet prodajalcu povedal, kakšne naklone bo moral premagovati na njegovi kmetiji, sicer dela, a vseeno ga zaradi stvarne napake lahko vrne.

Kupčeva dejanja pri stvarni napaki

Kupčeva obveznost je prejeti stvar pregledati ali jo dati v pregled, brž ko je to mogoče, in o napakah obvestiti prodajalca v osmih dneh; s tem se odkrijejo očitne napake. Če se potem, ko je kupec prevzel stvar, pokaže, da ima stvar kakšno **napako, ki je z običajnim pregledom pri prevzemu ni bilo mogoče opaziti** (t.i. skrita napaka), mora kupec **obvestiti** o njej prodajalca **v osmih dneh** od dneva, ko je napako opazil. V obvestilu o napaki stvari mora kupec natančneje opisati napako in povabiti prodajalca, da stvar pregleda. Velja, da prodajalec ne odgovarja za napake, ki se pokažejo potem, ko mine šest mesecev, odkar je bila stvar izročena kupcu.

Kupčevi zahtevki pri stvarni napaki

Kupec, ki je o napaki pravočasno in pravilno obvestil prodajalca, lahko:

- zahteva od prodajalca, da napako odpravi ali da mu izroči drugo stvar brez napake (izpolnitev pogodbe) ali

- zahteva znižanje kupnine ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vrnitev kupnine (kupec lahko odstopi od pogodbe le, če je poprej pustil prodajalcu primeren dodaten rok za izpolnitev pogodbe).

Kupec ima pravico izbirati katerega koli izmed naštetih zahtevkov, kljub temu pa ne sme zlorabljeni svojih pravic. Če je varstvo njegovih pravic mogoče doseči na način, ki je za prodajalca lažji, za kupca pa še vedno sprejemljiv, je vztrajanje pri izbiri težje jamčevalne sankcije v nasprotju s temeljnim načelom prepovedi zlorabe pravic.

V vseh štirih primerih pa ima kupec pravico zahtevati **povrnitev škode**, ki mu je nastala zaradi stvarne napake na izdelku.

Stvarna napaka za kmeta potrošnika

Enako kot kupec lahko reklamacijo iz naslova stvarne napake kmet potrošnik uveljavlja za vsak kupljeni izdelek. Razlogi za stvarno napako po ZVPot so enaki kot pri določbah OZ, instituta se razlikujeta v rokih: potrošnik po ZVPot ima na voljo daljše roke za uveljavljanje svojih pravic kot kupec po OZ.

Iz naslova stvarne napake lahko potrošnik napako na izdelku reklamira zgolj **pri prodajalcu**, in sicer v **dveh mesecih od odkritja stvarne napake**, prodajalec pa odgovarja za napake, ki se na izdelku pokažejo v roku dveh let od prevzema izdelka.

Potrošnikovi zahtevki pri stvarni napaki

Potrošnik od prodajalca **po lastni izbiri zahteva**:

- odpravo napake na blagu ali
- zamenjavo blaga z napako z novim brezhibnim blagom ali
- vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- vrnitev kupnine.

Enako kot po določbah OZ tudi v tem primeru potrošnik lahko izbere zahtevek po lastni presoji (ob upoštevanju načela prepovedi zlorabe pravic). V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od prodajalca **zahteva povrnitev škode**, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov.

Potrošnik mora o napaki obvestiti prodajalca (natančno opisati napako) in prodajalcu omogočiti, da izdelek pregleda. Če napaka ni sporna, mora prodajalec čim prej, najkasneje pa v roku osmih dni, ugoditi enemu izmed naštetih potrošnikovih zahtevkov. Če je obstoj napake sporen, mora podjetje v enakem roku podati potrošniku pisen odgovor. V primeru, da potrošnik in prodajalec sama ne zmoreta rešiti spora, se zadeva preseli na sodišče.

Vse naštetito glede stvarne napake velja tudi za storitve.

Pomoč tržnega inšpektorata

Nad izvrševanjem ZVPot (garancija za kupce in potrošnike ter stvarna napaka za potrošnike) bdi **Tržni inšpektorat RS**. Že sama prijava na tržni inšpektorat pogosto učinkuje tako, da prodajalec, ki krši potrošnikove pravice, spremeni svoje ravnanje. Nadalje inšpektor lahko prodajalcu izreče globo, ne more pa mu naložiti, da napako odpravi oziroma zamenja izdelek. Kupec in potrošnik pri garanciji in potrošnik pri stvarni napaki tako lahko svoj zahtevek (po popravilu ali zamenjavi stvari oziroma po vračilu kupnine), če ga zavezanec ne izpolni prostovoljno, uveljavlja le po sodni poti.

Razlike med garancijo in stvarno napako

Pri izdelku, za katerega je bila podeljena garancija, ima kupec ali potrošnik na izbiro zahtevke iz naslova garancije kot tudi zahtevke iz naslova stvarne napake, pri čemer velja, da **ne**

more uveljavljati zahtevkov iz obeh naslovov hkrati, ampak se mora odločiti za enega. Pri izdelkih, ki nimajo garancije, je možno uveljavljati zgolj stvarno napako.

| Garancija | Stvarna napaka |
|--|--|
| Garancijo lahko kupec / potrošnik uveljavlja za tehnični izdelek, za katerega je bila oziroma bi morala biti dana garancija. | Velja za vsak izdelek, ki ga kupec / potrošnik kupi od podjetja. |
| Kupec / potrošnik lahko napako reklamira kadar koli v garancijskem roku. | ZVPot – potrošnik mora obvestiti o napaki prodajalca v dveh mesecih od odkritja napake (subjektivni rok). Po preteku dveh let od nakupa prodajalec ne odgovarja več (objektivni rok). OZ - rok osem dni odkar je kupec opazil napako (subjektivni rok) in šest mesecev od prevzema stvari (objektivni rok). |
| Kupec / potrošnik lahko garancijo uveljavlja pri garantu ali pri pooblaščenem servisu. | Kupec / potrošnik lahko reklamacijo zaradi stvarne napake uveljavlja zgolj pri prodajalcu. |
| Kupec / potrošnik zahteva po vrstnem redu: <ul style="list-style-type: none"> - odpravo napake; - če popravilo ni mogoče ali ga servis ne izvrši v roku 45 dni, lahko zahteva zamenjavo za nov, brezhiben izdelek; - če garant ne izvede popravila ali ne zagotovi novega izdelka, lahko odstopi od pogodbe in zahteva vračilo kupnine. | Kupec / potrošnik lahko po lastni izbiri zahteva: <ul style="list-style-type: none"> - odpravo napake ali - zamenjavo za nov brezhiben izdelek ali - vračilo dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali - vračilo kupnine. |

Vir: Obligacijski zakonik (OZ – UPB1, Uradni list RS, št. 97/07), Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot, Uradni list RS, št. 98/04 - UPB, 117/04 Skl. US, 46/06 Odl. US, 114/06-ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15)