

POGODBE, SKLENJENE NA DALJAVO

Pri nakupovanju prek spleta ali kataloga, kjer potrošniki fizično ne vidite blaga, veljajo nekoliko drugačna pravila poslovanja kot pri nakupih v običajnih trgovinah.

Pojem

Na daljavo se iz leta v leto opravi vse več nakupov, saj so spletne, telefonske ali kataloške ponudbe trgovcev velikokrat precej bolj privlačne kot v njihovih klasičnih prodajalnah. Nakupovanje na daljavo pa vendar predstavlja nekoliko **drugačno nakupovalno izkušnjo**, saj trgovca in njegovo ponudbo vidimo le na računalniku ali v katalogu.

Varstvo potrošnikov

Posebno varstvo pri pogodbah sklenjenih na daljavo velja le za potrošnike (Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot) v členih 43. do 45.a). »**Potrošnik**« je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja izdelke in storitve za namen izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti (pri kmetu: spletni nakup izdelka izven kmetijske dejavnosti, npr. majice za športne aktivnosti). Posebno varstvo pa ni na voljo »**kupcu**«, ki izdelke in storitve pridobiva za namen njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti (pri kmetu: spletni nakup izdelka za opravljanje kmetijske dejavnosti, npr. delovnega kombinezona).

Pogodbe sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov

Mednje štejemo **pogodbe o dobavi blaga ali opravljanju storitev, ki so sklenjene s komunikacijskimi sredstvi**, ki omogočajo sklenitev pogodbe tako, da ni potrebna istočasna fizična prisotnost pogodbenih strank. To so zlasti pisemske pošiljke in druge tiskovine, **katalogi**, telefonski pogovori, oglaševanje v tisku z naročilnico, televizijska prodaja, sporočila preko faksa, sporočila preko elektronske pošte in **nakupi na spletnih straneh**. Potrošniki so posebej varovani tudi, ko sklenejo pogodbo zunaj poslovnih prostorov prodajalca blaga ali storitve.

Varovalka pred prikritimi stroški

Potrošniki so obvarovani pred prikritimi stroški na spletu, ki se pojavljajo pri različnih »brezplačnih« storitvah, kot so horoskopi ali recepti. Ponudnik blaga ali storitve mora zagotoviti, da **potrošnik v postopku oddaje naročila**, pri sklenitvi pogodbe na daljavo z uporabo elektronskih sredstev, **izrecno potrdi, da se z oddajo naročila strinja s plačilom**. Funkcija, ki sproži oddajo naročila, mora biti označena z besedami »**naročilo z obveznostjo plačila**« ali z drugo ustrezno nedvoumno izjavo, s katero je pojasnjeno, da je z oddajo naročila povezana obveznost plačila podjetju. Če podjetje ne spoštuje teh določb, potrošnika pogodba ali naročilo ne zavezuje.

Odstopna pravica - rok

Pri pogodbah, ki so sklenjene na daljavo, ima potrošnik pravico, da v štirinajstih dneh (izjema: v tridesetih dneh pri življenjskih in osebnih pokojninskih zavarovanjih) **sporoči prodajalcu, da odstopa od pogodbe**. Ob tem mu **ni potrebno navesti nikakršnega razloga za svojo odločitev**. Enakovredno dejanje je tudi vrnitev blaga v roku za odstop od pogodbe. Rok začne teči od dneva, ko je potrošnik sprejel blago, pri opravljanju storitev pa z dnem sklenitve pogodbe ali z dnem, ko je podjetje opravilo storitev. Razlog za takšno posebno ureditev pri sklepanju pogodb na daljavo so posebne okoliščine: relativno enostavno sklepanje pogodb, zamik pri plačilu blaga, zanašanje na prodajalčeve navedbe oziroma opis in nezmožnost preverjanja blaga.

Vračilo blaga

Potrošnik mora blago, s katerim iz kakršnega koli razloga ni zadovoljen, prodajalcu vrniti v tridesetih dneh po oddanem sporočilu o prekinitvi pogodbe. Opozarjamo, da mora biti blago, ki ga vrača, nepoškodovano. **Potrošnik ne more in ne sme prejetega blaga neovirano uporabljati v času do odstopa od pogodbe.**

Ne gre namreč za nakup na preizkušnjo: nakup na daljavo potrošniku ne daje več pravic, kot jih ima ta pri nakupu v navadni trgovini. Potrošnik sme tako opraviti zgolj ogled in preizkus prejetega blaga v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja in kot je to običajno v prodajalnah (npr. pomeri oblačilo). Vsakršno »preizkušanje« in drugo rabo, ki odstopa od navedenega, je mogoče šteti za uporabo blaga, kar pomeni, da potrošnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe (npr. vstavev kartice v fotoaparatus in fotografiranje).

Vračilo kupnine

Po vračilu blaga **mora prodajalec vrniti potrošniku vsa plačila v obliki, s katero je potrošnik nakup izvedel. Vračilo je potrebno izvesti takoj, najkasneje pa v 30 dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Vračilo kupnine se ne sme izvesti z npr. dobropisom.** Če prodajalec opravlja dostavo npr. prek Pošte Slovenije in plačilo po povzetju (plača se provizija), mora potrošniku vrniti tudi vsa opravljena plačila, povezana z nakupom. Vrniti je potrebno ne zgolj kupnine in stroškov pakiranja in pošiljanja, ki jih je potrošnik plačal prodajalcu, ampak tudi strošek oziroma provizijo, ki je bila zaradi plačila preko povzetja plačana Pošti Slovenije. **Potrošnika pri odstopu od pogodbe bremeni le strošek vračila blaga.**

V primeru, da prodajalec zamuja z vračilom plačil, mora poleg zakonitih zamudnih obresti kot kazen plačati še eno desetino prejetih plačil za vsakih dopoljenih trideset dni zamude pri vračilu.

Omejitve

Pravica do odstopa od pogodbe se **ne nanaša na vse pogodbe, sklenjene na daljavo:** med drugim ne velja za pogodbe za blago, ki je bilo izdelano po natančnih navodilih potrošnika ali je hitro pokvarljivo, nadalje za pogodbe o nakupu avdio, video posnetkov in računalniških programov, če je kupec že odprl varnostni pečat na embalaži. Prav tako ne velja pri pogodbah o dobavi časopisov in revij, pogodbah za igre na srečo in storitvah loterije, zavarovalnih pogodbah za potovanje in prtljago ali podobnih kratkoročnih zavarovalnih pogodbah z veljavnostjo manj kot en mesec.

Izvet je tudi nakup od fizične osebe

Če potrošnik blago kupi od fizične osebe in ne od pravne osebe, za nakup ne veljajo pravila o varstvu potrošnikov. To pomeni, da potrošnik nima 14-dnevnega roka za premislek in pravice do odstopa od pogodbe.

Ko blaga ni na zalogi

Zgodi se, da potrošnik odda naročilo preko spleta, prodajalec ga potrdi, kasneje pa sporoči, da naročenega blaga nima na zalogi; blago je bilo že plačano. Podjetje mora izpolniti svoje obveznosti v roku tridesetih dni od sklenitve pogodbe, razen če se stranki dogovorita drugače. **Če blago ni na razpolago in prodajalec zato ne more izpolniti svoje obveznosti, mora o tem takoj obvestiti potrošnika in mu vrniti vsa opravljena plačila.** Denar je potrebno vrniti takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v tridesetih dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe.

Vir: 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)