

Ljubljana, 18. november 2022

IZJAVA ZA JAVNOST: Novi Zakon o varstvu potrošnikov vnaša v prakso dodatne anomalije

Novi Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) odpira nova vprašanja glede obveznosti, ki jih nalaga podjetjem. Ne odpravlja anomalij, ki so že v trenutno veljavnem zakonu. Hkrati pa vzpostavlja nekaj novih, ki so nesorazmerne in ne upoštevajo okoliščin, v katerih morajo poslovati podjetja, čeprav nanje nimajo vpliva, so se strinjali udeleženci včerajšnjega posveta v zvezi z izvajanjem novega Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). Dogodek je organizirala GZS - Podjetniško trgovska zbornica (PTZ).

Uvodoma so predstavniki GZS - Podjetniško trgovske zbornice izpostavili, da je bilo v povezavi z ZVPot-1 v zadnjem času nekaj podzakonskih aktov objavljenih v Uradnem listu brez predhodne javne obravnave. Kljub razumevanju, da je nekatere določbe treba zgolj uskladiti z določbami ZVPOT-1, so izpostavili, da bi bilo koristno, če bi s prenovo podzakonskih aktov spremenili tudi kakšno drugo določbo na način, da bi razjasnili katero od dilem, ki jih imajo podjetja pri izvajanju predpisanih obveznosti. Verjamejo namreč, da bi z vključevanjem strokovne javnosti lahko ustvarili boljši normativni okvir. V pričakovanju, da se v procesu sprejemanja pravilnikov podjetjem omogoči pregled in sooblikovanje podzakonskih aktov, so predstavnike MGRT povabili k okrepitvi konstruktivnega sodelovanja.

Spremembe, ki se nanašajo na pravice in obveznosti v zvezi zakonom o varstvu potrošnikov, so predstavili Luka Omerzel, vodja in njegovi sodelavci s sektorja za varstvo potrošnikov in konkurence na Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo (MGRT).

Predstavitvi novosti, ki jih v poslovanje podjetij prinaša ZVPOT-1, so sledila številna vprašanja udeležencev, saj želijo podjetja zagotavljati visok standard varstva pravic potrošnikov, pri čemer za učinkovito izvajanje predpisanih obveznosti potrebujejo ustrezna dodatna pojasnila pristojnih. Po prejemu pojasnil s strani pristojnih v podjetjih ugotavljajo, da anomalije, na katere je Podjetniško trgovska zbornica opozarjala že v času sprejemanja ZVPot-1, niso odpravljene; podjetja so obremenjena še z dodatnimi obveznostmi; na številna vprašanja pa ni enoznačnega odgovora.

ZVPot-1 trgovcem nalaga obveznost za odpravo neskladnosti blaga v roku, ki ni daljši

od 30 dni oziroma dodatnih 15 dni za blago, ki je bolj kompleksno. Prisotni so opozorili, da so bila podjetja v zadnjih dveh letih priča številnim omejitvam in zamudam pri dobavi rezervnih delov (epidemija, vojna, pomanjkanje materialov in surovin ...), na katere nimajo vpliva. Zaradi navedenih razlogov pri tehnično zahtevnih izdelkih marsikdaj ni mogoče odpraviti napake na izdelku. Sankcije in obveznosti za takšne primere so nerazumne, podjetja pa so na milost in nemilost prepuščena razumnemu odzivu s strani potrošnika, razumni presoji inšpektorja in še koga.

Za dokazovanje, ali je napaka obstajala že v času izročitve blaga, je pri tehničnem blagu marsikdaj potrebna ocena zunanjega eksperta. Strošek takšnega mnenja je prevajen na podjetja, ne glede na to, da neodvisni strokovnjak lahko ugotovi, da je do napake na blagu prišlo zaradi nestrokovne vgradnje izdelka, uporabe v nasprotju z navodili za uporabo ipd. Razumno in sorazmerno bi bilo, da tovrstni strošek nosi tisti, ki je za obstoj napake odgovoren.

Odprto ostaja vprašanje, ali ima potrošnik pravico vrniti blago, ki je narejeno po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam, v primeru, da je bil kupec pred nakupom seznanjen s kemično sestavo izdelka. Kakšne obveznosti ima podjetje, če potrošnik po prejemu blaga uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe, pri čemer navaja, da ima na posamezno sestavino izdelka alergijo?

Podjetja v številnih primerih še vedno ostajajo brez jasnih navodil pristojnega ministrstva in zato na milost ali nemilost prepuščena prosti presoji posameznega inšpektorja, ki bo vršil nadzor nad izvajanjem ZVPot-1.

V Podjetniško trgovski zbornici skupaj s člani verjamejo, da je pri pripravi predpisov v sodelovanju s podjetji mogoče sprejemati bolj pretehtane rešitve, vnaprej identificirati pasti in nenamerne posledice predpisa, ki se kasneje lažje implementira v praksi. Odgovore v zvezi z odprtimi dilemami in vprašanji pa bi pristojni z MGRT in inšpektorata morali uskladiti še pred začetkom uporabe novega ZVPot-1.

Dodatne informacije: mag. Vida Kožar, direktorica GZS - PTZ, ptz@gzs.si.