



Domov Aktualno Za medije O nas Brošure Iskanje Naročilnica

Domov | Nasveti in zakonodaja | VIPov paragraf | Evropska garancija

#### VIP testi

**Avdio, video, foto**

**Dom in vrt**

**Hrana in pijača**

**Nasveti in zakonodaja**

**Okolje**

**Osebnega nega in šport**

**Osebnega finance**

**Otrok**

**Potovanja in prevozi**

**Računalnik in telefon**

**Trg in cene**

**Zdravje**

#### Zadnja številka VIP



Ploski televizorji

Merilniki krvnega pritiska

Digitalni fotoaparati

Digitalni okvirji

Svežina jajc

Potniki o letalskih družbah

#### Sorodni članki

**Brezplačna montaža kuhinje?**

**Garancija za rezervni del**

**Garancijska nalepka**

**Grete nakupovat v Italijo?**

**Kam se pritožiti in kako?**

**Kam se pritožiti in kako?**

Navodila za uporabi izdelka

#### Evropska garancija

pesnik, 12. junij 2008



Ali zares obstaja garancijski list EU, ki je veljaven v vseh državah EU? Kako naj ukrepamo, če se v tujini kupljen izdelek pokvari, na pooblaščenem servisu v Sloveniji pa nas odslavimo, češ da tega modela ne popravljajo? Ali mora prodajalec vedno ponuditi garancijo? Na takšna vprašanja pogosto krat odgovarjajo pravniki Evropskega potrošniškega centra. Kakšna so torej pravila na področju evropske garancije? Bistveno je, kaj obljubljal!

Potrošnik je v trgovini v Avstriji kupil mikrovalovno pečico. Ob nakupu je dobil tudi neizpolnjen garancijski list. Od prodajalke v trgovini je zahteval EU-garancijo, ki bi veljala tudi v Sloveniji; slišal je namreč, da takšna garancija obstaja. Če bi se pečica pokvarila, mu je ne bi bilo treba peljati na popravilo v Avstrijo. Prodajalka mu je odgovorila, da mu takšne garancije ne more zagotoviti. Ko je pečico plačeval pri blagajni, je še enkrat zahteval EU-garancijo in zaprosil za ustrezno potrditev priloženega garancijskega lista. Njegovo zahtevo pa so zavrnili in ga napotili v informacijski center za stranke. Tam so mu zatrčili, da v Avstriji za uveljavljanje garancije zadošča zgolj račun, na podlagi katerega mu bodo izdelek v primeru okvare takoj zamenjali z novim. Potrošnik jih je nato vprašal, kako bi ravnali, če bi se aparat morda pokvaril čez nekaj mesecev in enakega modela pečice ne bi več imeli na zalogi. Prav tako ga je zanimalo, kdo v primeru okvare krije stroške za prevoz izdelka do trgovine in nazaj domov. Zmotilo ga je tudi, da v prilogi navodil, ki so bila priložena aparatu, ni bil naveden noben pooblaščen servis v Sloveniji. Potrošnik je bil vztrajen in je zahteval odgovore na svoja vprašanja, zato so poklicali še vodjo trgovine. Ta mu je zatrčil, da za uveljavljanje garancije zadostuje originalni račun iz trgovine brez garancijskega lista. Takšna garancija naj bi veljala v celotni EU. Potrošnik s takšnim pojasnilom ni bil zadovoljen, podvomil je tudi v verodostojnost pojasnil poslovoje trgovine. Zato je o garanciji za izdelke, ki jih kupimo v kateri od drugih držav članic EU, povprašal naš evropski potrošniški center.

Ali mora prodajalec vedno ponuditi garancijo?

Po zakonodaji EU dajanje garancije ni obveznost, tako kot to velja za nekatere tehnične izdelke v Sloveniji. V Evropski uniji je garancija torej prostovoljna, če pa jo proizvajalec za posamezen izdelek ponudi, mora tudi izpolniti vse obljube z naslova garancije. Če prodajalec ali proizvajalec v oglasu ali v garancijskem listu na primer navede, da ima izdelek 5-letno garancijo, potem je zanj ta obljuba zavezujoča.

Ali za uveljavljanje garancije res zadošča samo račun iz trgovine, kjer je bil izdelek kupljen, brez izpolnjene in potrjene garancijskega lista?

Vsaka država članica sama določa podrobnejša pravila o garanciji - ali je potrebno izdati poseben garancijski list, ali zadošča račun, kakšni so roki za izvedbo popravila, ipd. V Sloveniji je izdaja garancijskega lista za nekatere tehnične izdelke obvezna, kar pa ne pomeni, da velja enako tudi npr. v Avstriji. Za informacije o tem, kakšna so aktualna pravila glede garancije v posameznih državah članicah EU, lahko povprašate naš EPC.

Ali zares obstaja garancijski list EU, ki je veljaven v vseh državah EU?

Garancijski list EU obstaja, pomeni pa, da proizvajalec ponuja garancijo v vseh državah članicah EU. Proizvajalec pa EU-garancije ni dolžan ponujati samo zato, ker prodaja izdelek v EU. Če torej na garancijskem listu piše, da gre za EU-garancijo, potem lahko pravice iz garancije uveljavljate v vseh državah članicah EU, tudi v Sloveniji. Če pa garancijski list tega ne določa, pa ni nujno, da boste lahko garancijo razen v državi, kjer ste izdelek kupili, uveljavljali tudi drugje. Pomembno je torej, kaj določa garancijski list ozir. proizvajalčev oglaš.

Kako naj ukrepamo, če se v tujini kupljen izdelek pokvari, na pooblaščenem servisu v Sloveniji pa nas odslavimo, češ da tega modela ne popravljajo?

V svojem vprašanju je naš potrošnik zapisal, da ve za primere, ko so na servisih v Sloveniji popravilo izdelkov (uveljavljenih blagovnih znamk) zavrnili s pojasnilom, da kupljenega modela v Sloveniji ni v prodaji, zato serviserji za popravilo niso usposobljeni, nimajo rezervnih delov, ali da za ta model nimajo sklenjene pogodbe s proizvajalcem. Če v garancijskem listu ozir. v proizvajalčevem oglasu piše, da daje za izdelek EU-garancijo, ali pa je na garancijskem listu zapisano, da ta velja (tudi) v Sloveniji, so zastopniki proizvajalca v Sloveniji dolžni tak izdelek prevzeti v popravilo. Če boste naleteli na težave, lahko prosite za pomoč naš EPC.

Kaj storiti, če ne vemo, kateri servis v Sloveniji je pooblaščen za popravilo izdelka, ki smo ga kupili v tujini?

Najbolje bo, če za informacijo prosimo proizvajalca. Če je proizvajalec iz države članice EU in morebiti ne bi odgovoril, lahko pokličete naš EPC in prosili bomo kolege v evropskem potrošniškem centru v državi, iz katere je proizvajalec, za posredovanje.

Evropski potrošniški center je del mreže Evropskih potrošniških centrov (ECC-Net). Delovanje centra omogočajo Evropska komisija, Ministrstvo za gospodarstvo - Urad RS za varstvo potrošnikov in Zveza potrošnikov Slovenije.

#### Novo: Šport in varnost

#### ZPS anketa

Ali veste kako in kam se pritožiti, če so vam kot pacientu kršene pravice?

Da  
 Ne

#### Aktualno - Nasveti in zakonodaja

##### Je to pošteno?

Pravice potrošnikov pri nakupovanju: res lahko pričakujemo pozitivne spremembe?

Evropska komisija podala predlog za podaljšanje trajanja pravic izvajalcev

55.000 potrošnikov...

Potrošniške organizacije nasprotujemo podaljšanju trajanja pravic izvajalcev

Na vrh