

## **Trgovec zamuja z dobavo naročenega izdelka?**

Veliko potrošnikov pokliče v našo pravno pisarno, ker želijo nasvet, kako ukrepati, ker jim prodajalec v obljubljenem roku ni dobavil naročenega blaga. Potrošnik je naročil kuhinjo za novo stanovanje. Dogovorjeni rok dobave je bil štiri tedne, ko pa je ta rok potekel, je trgovec sporočil potrošniku, da bo kuhinjo dobavil šele čez dva tedna. Kaj lahko stori potrošnik, kakšne so njegove pravice? Marsikateri meni, da lahko zaradi zamude pri dobavi preprosto odstopi od pogodbe in izdelek naroči drugje. Pa pogosto ni tako enostavno, saj pogodba ne preneha veljati sama od sebe, ampak šele takrat, ko so izpolnjeni zakonsko določeni pogoji. V tem prispevku predstavljamo možnosti, ki jih imajo potrošniki, ko prodajalec zamuja z dobavo izdelka, naročenega v trgovini.

Veliko potrošnikov pokliče v našo pravno pisarno, ker želijo nasvet, kako ukrepati, ker jim prodajalec v obljubljenem roku ni dobavil naročenega blaga. Marsikateri meni, da lahko zaradi zamude pri dobavi preprosto odstopi od pogodbe in izdelek naroči drugje. Pa pogosto ni tako enostavno, saj pogodba ne preneha veljati sama od sebe, ampak šele takrat, ko so izpolnjeni zakonsko določeni pogoji.

Pogodbeno razmerje med kupcem (potrošnikom) in prodajalcem ureja Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot), ki je glede na Obligacijski zakonik specialni zakon. Dolžnosti prodajalca in pravice potrošnika glede izpolnitve obveznosti iz prodajne pogodbe, ki so določene v 25. a členu ZVPot, so odvisne od tega, na kakšen način sta se kupec in prodajalec dogovorila o roku dobave naročenega blaga.

### **1. Rok dobave ni določen**

Če čas izročitve blaga v pogodbi ni določen, mora podjetje svojo obveznost izpolniti takoj, najpozneje pa v 30 dneh po sklenitvi pogodbe, razen če se nista stranki dogovorili drugače. Če podjetje v 30 dneh po sklenitvi pogodbe ne izroči blaga kupcu, mu mora ta določiti primeren dodatni rok za izpolnitev pogodbe. Šele če podjetje niti v dodatnem roku ne izpolni svojih obveznosti, lahko potrošnik odstopi od pogodbe.

### **2. Rok dobave je določen oziroma dogovorjen**

V praksi so najbolj pogosti primeri, ko se kupec in prodajalec dogovorita za dobavni rok. Ta je lahko zapisan v pogodbi, na predračunu, lahko je obljubljen ustno ... Če podjetje ne izpolni svoje obveznosti v roku, ki je bil dogovorjen, mu je potrošnik dolžan določiti primeren dodatni rok za izpolnitev pogodbe. Če mu podjetje niti v tem dodatnem roku ne dobavi naročenega blaga, lahko odstopi od pogodbe.

In kaj je primeren dodatni rok? Pomembno je, da je ta rok razumen, torej naj kupec pri določanju dolžine dodatnega dobavnega roka upošteva, ali ima prodajalec glede na predmet pogodbe v tem roku realno možnost, da ga bo tudi izpolnil (ne sme biti prekratek). Seveda pa kupcu ni treba upoštevati morebitnih prodajalčevih zadreg pri dobavi blaga, na primer, da nima na zalogi materiala, da njegov dobavitelj zamuja ... Na to bi moral prodajalec misliti takrat, ko je sklenil pogodbo s kupcem.

#### **Nasvet ZPS**

Če je za vas dobavni rok zelo pomemben oziroma bistven, saj kasnejša dobava ne bi imela več smisla, poskrbite, da bo v pogodbi, v predračunu ali v pisnem sporočilu prodajalcu izrecno zapisano, da je pravočasna dobava blaga bistvena sestavina pogodbe. Tako boste lahko, če bo nastala zamuda pri dobavi, (hitreje) odstopili od pogodbe, ker vam ne bo treba določiti prodajalcu dodatnega roka za izpolnitev pogodbe. Če odstopite od pogodbe, vam mora podjetje nemudoma vrniti opravljena plačila. Za nadzor je pristojen Tržni inšpektorat RS, ki lahko v primeru ugotovljenih kršitev izreče globo za prekršek oziroma naloži podjetju izpolnitev zakonskih obveznosti.

### **3. Rok dobave je določen kot bistvena sestavina pogodbe**

V nekaterih primerih lahko potrošnik po preteku dogovorjenega roka ali po preteku 30- dnevnega roka odstopi od pogodbe, ne da bi mu bilo treba določiti podjetju dodaten rok za izpolnitev obveznosti. Po 25. a členu ZVPot so to naslednji primeri:

- podjetje zavrne dostavo blaga,
- glede na okoliščine ob sklenitvi pogodbe je dogovorjeni rok bistvena sestavina pogodbe,
- potrošnik pred sklenitvijo pogodbe obvesti podjetje, da je dogovorjeni rok bistvena sestavina pogodbe.

Če podjetje zavrne dostavo blaga, lahko seveda potrošnik odstopi od pogodbe, pravzaprav mu kaj drugega niti ne ostane. Zelo pomembno je, da potrošniki, za katere je pravočasna dobava naročenega blaga bistvena sestavina pogodbe, kar pomeni, da zanje kasnejša dobava ne bi imela več nobenega smisla (sicer prodajne pogodbe ne bi sklenili), na to mislijo že ob sklepanju pogodbe. Kupec mora že v fazi sklepanja pogodbe sporočiti prodajalcu, da je zanj čas izpolnitve bistvena sestavina pogodbe. Prodajalec mora to namreč vedeti, saj bo kupec lahko le tako odstopil od pogodbe, ne da bi moral prodajalcu sporočiti dodatni rok za izpolnitev pogodbene obveznosti.

### **Prodajna pogodba po ZVPot**

Za prodajno pogodbo se šteje tudi pogodba, ki kot predmet vsebuje tako blago kot storitev (npr. nakup oken z montažo). Podjetje mora potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe na jasn in razumljiv način zagotoviti tudi informacijo o roku dostave blaga. V praksi običajno poteka sklenitev pogodbe tako, da prodajalec potrošniku izroči oziroma pošlje ponudbo (predračun), ki jo potrošnik potrdi. Običajno tako, da delno ali v celoti plača znesek iz ponudbe. Pogodba je sklenjena, ko obe stranki soglašata z njenimi bistvenimi sestavinami.

### **Kuhinja zamuja ...**

Dogovor o roku izpolnitve pogodbe (na primer "rok dobave je tri tedne" ali "rok dobave je 3. 3. 2016") kupci pogosto razumejo kot rok, ki jim je zagotovljen, ki je bistvena sestavina pogodbe, kar pa ne drži. Zgolj na podlagi dogovorjenega roka izpolnitve še ni mogoče sklepati, da je za kupca ta rok bistvena sestavina pogodbe. Povedano drugače, samo določitev natančnega roka izpolnitve ne zadošča, saj še ne kaže, da gre za bistveno sestavino pogodbe in bi bila kasnejša izpolnitev za kupca brez pomena.

Če prodajalec zamuja z izpolnitvijo pogodbe, je odločitev o nadaljnjih korakih v potrošnikovih rokah. Lahko vztraja pri sklenjeni prodajni pogodbi (zahteva izpolnitev in hkrati uveljavlja sankcije zaradi zamude), lahko pa uresniči pravico do odstopa od prodajne pogodbe (in hkrati uveljavlja sankcije zaradi neizpolnitve).

Poglejmo, kakšne možnosti ima v uvodu omenjeni potrošnik, ki je kupil kuhinjo z dobavnim rokom štiri tedne, po izteku tega roka pa mu je prodajalec sporočil, da bo kuhinjo dobavil čez dva tedna. Možnosti so tri:

- **Potrošnik ob sklepanju pogodbe ni seznanil prodajalca, da je zanj pravočasna dobava kuhinje bistvena sestavina pogodbe.**

**Dodatni rok.** Ker ni bilo določeno, da je dogovorjeni rok izpolnitve bistvena sestavina pogodbe, mora potrošnik določiti prodajalcu primeren dodatni rok za izpolnitev pogodbe. Ta rok je pravzaprav dopolnilni, saj lahko kupec upravičeno domneva, da prodajalec takrat, ko mu je določal dodatni rok, ni šele začel z izpolnjevanjem svoje pogodbene obveze. Tako je primeren dodatni rok lahko en teden in ne štiri tedne, saj bi morala biti kuhinja že izdelana. Potrošnik naj prodajalcu sporoči dodatni rok pisno, da bo imel dokaz o izpolnitvi svoje obveznosti, če bo želel v nadaljevanju odstopiti od pogodbe.

**Odstop od pogodbe.** Če prodajalec niti v dodatnem roku ne dobavi kuhinje, lahko potrošnik odstopi od pogodbe. Napiše izjavo, iz katere mora biti na jasn in nedvoumen način razvidno, da prodajna pogodba zaradi odstopa preneha.

Svetujemo, da potrošnik pošlje odstopno izjavo priporočeno po pošti, da bo lahko kasneje dokazal, kdaj jo je prodajalec dobil. To je zelo pomembno, če bi prišlo do spora s prodajalcem, kdaj je prodajna pogodba prenehala.



**Koristno je, če pogodba vsebuje pogodbeno kazen**

Če je v prodajni pogodbi zapisana pogodbeni kazen, je položaj kupca v primeru ugotovljene kršitve prodajne pogodbe precej lažji, saj mu ni treba dokazovati niti nastanka niti višine škode.

**Posledice razvezane pogodbe.** Obe stranki sta prosti obveznosti, prodajalec seveda ne tudi obveznosti povrnitve morebitne škode. Kupcu mora namreč plačati odškodnino za nastalo škodo, ker ni izpolnil svoje obveznosti, kupec pa mora dokazati prodajalcu odškodninsko odgovornost. Kupec pa se izogne težavam z dokazovanjem odškodninske odgovornosti, če je bila v pogodbi dogovorjena pogodbeni kazen za neizpolnitev pogodbe (to je plačilo določenega denarnega zneska). V tem primeru mu (pod pogojem, da je bilo ugotovljeno, da prodajalec ni izpolnil svoje pogodbeni obveznosti) ni treba dokazovati niti nastanka niti višine škode, saj obstoj škode ni pogoj za pravico do izplačila pogodbeni kazni. Če je prodajalec plačilo že prejel, ga mora vrniti in plačati obresti od dneva, ko ga je prejel.

- **Potrošnik je ob sklepanju pogodbe sporočil prodajalcu, da je zanj dobava kuhinje bistvena sestavina pogodbe.**

Potrošnik je prodajalcu sporočil, da je zanj pravočasna izročitev kuhinje bistvena sestavina pogodbe in da mu jo mora dobaviti najkasneje do določenega datuma, na primer do 3. marca 2016.

**Odstop od pogodbe.** Če prodajalec kuhinje ne dostavi do tega datuma, lahko potrošnik odstopi od pogodbe. Postopek odstopa in posledice razvezane pogodbe so enake kot v prvem primeru.

- **Potrošnik ne želi odstopiti od pogodbe**

Prodajalec v tem primeru dobavi kuhinjo z zamudo, potrošnik pa lahko od njega zahteva odškodnino za škodo, ki jo je utrpel zaradi zamude. Pri tem velja enako, kot smo zapisali v primeru odstopa od pogodbe, namreč da mora kupec dokazati prodajalcu odškodninsko odgovornost, če pa je bila v prodajni pogodbi dogovorjena pogodbeni kazen za zamudo, pa jo lahko uveljavlja le, če so izpolnjene zakonske predpostavke za pridobitev pravice do pogodbeni kazni. Pri tem opozarjamo, da mora potrošnik pogodbeni kazen za zamudo uveljavljati pravočasno, to je najkasneje ob izpolnitvi pogodbe (dostavi kuhinje).

**Plačilo obresti.** Če je prodajalec kot pogoj za nakup zahteval delno ali celotno predplačilo, je dolžan potrošniku ob dobavi blaga obračunati in plačati obresti na predplačilo po obrestni meri, po kateri se obrestujejo hranilne vloge, vezane nad tri mesece (41. člen ZVPot). Za nadzor je pristojen Tržni inšpektorat RS, ki lahko v primeru ugotovljenih kršitev izreče globo za prekršek oziroma naloži podjetju izpolnitev zakonskih obveznosti.