

Novice EPC 1/2015: 15. marec - Svetovni dan pravic potrošnikov

12.03.2015



Razširjena jamstva - ali so vredna plačila?

Potrošniki imajo v vseh državah Evropske unije, na Islandiji in Norveškem pravico, da v primeru blaga z napako v roku dveh let od nakupa zahtevajo popravilo, zamenjavo, v nekaterih primerih pa tudi vračilo denarja. Prodajalec mora potrošniku zagotoviti navedene pravice brez kakršnihkoli doplačil. Ker podjetja vse pogosteje za doplačilo ponujajo tudi razširjena jamstva (imenovana tudi "podaljšane" garancije), se zastavlja vprašanje, ali so takšna razširjena jamstva vredna dodatnih plačil. Ali potrošnikom res nudijo več pravic, kot jim jih že zagotavlja zakonodaja?

Mreža evropskih potrošniških centrov je v preteklem letu preučevala področje razširjenih jamstev v vseh državah članicah EU in pri tem ugotovila, da vsa ne nudijo večje zaščite, pogosto pa vključujejo številne izjeme, zaradi katerih je njihova koristnost vprašljiva. Kot najbolj koristna so se izkazala v primerih, ko je prišlo do poškodb zaradi nesreče ali pa napačne uporabe izdelka.

Na svetovni dan pravic potrošnikov, 15. marca, Mreža EPC objavlja poročilo o uporabi zakonskih jamstev za blago z napako in razširjenih jamstev v EU, na Islandiji in Norveškem. Poročilo vsebuje osnovne podatke o ureditvi zakonskih jamstev za blago z napako in razširjenih jamstev v posameznih državah članicah ter seznam možnih prednosti razširjenih jamstev, ki bo potrošnikom v pomoč pri odločanju, ali je ponujeno razširjeno jamstvo vredno doplačila. Oba dokumenta sta dostopna na spletni strani epc.si. Lahko pa si na to vprašanje odgovori tudi s pomočjo naslednjega primera:

"Razmišljam o nakupu fotoaparata na spletni strani britanskega ponudnika. Prodajalec za doplačilo ponuja tudi razširjeno jamstvo. Ali naj se odločim zanj ali ne?"
Mreža EPC na podlagi izkušenj z reševanjem pritožb potrošnikom predlaga, da preverijo:

- Ali je obdobje veljavnosti razširjenega jamstva daljše kot pri zakonskem jamstvu za blago z napako? (2 leti)
- Ali bo potrošnik moral dokazovati, da je do okvare prišlo zaradi napake na blagu?

- Ali prodajalec tudi v obdobju prvih šestih mesecev po nakupu zahteva predhoden pregled blaga?
- Ali je med popravilom zagotovljen nadomestni proizvod?
- Ali so pritožbeni postopki preprosti in jasni?
- Ali stroške pošiljanja blaga nazaj v prodajalno ali na servis krije prodajalec ?
- Ali ponujeno razširjeno jamstvo vključuje težave povezane s škodo, ki jo povzroči voda, nesreča ali oksidacija?

Če je odgovor na več kot tri vprašanja pritrdilen, potem je razširjeno jamstvo lahko koristno. Tudi če se odločite za plačilo razširjenega jamstva, ne pozabite na svoje zakonske pravice v primeru, ko blago ni skladno s pogodbo ali ima napako:

“Med počitnicami v Španiji sem kupil fotoaparata, ki po enem letu uporabe ne deluje več. Prodajalec mi je zatrdil, da je razširjeno jamstvo poteklo. Kaj naj storim zdaj?”

V državah EU, na Islandiji ter Norveškem lahko uveljavljate pravice na podlagi zakonskega jamstva za blago z napako, torej popravilo ali zamenjavo blaga. V primeru, da to ni možno, pa tudi delno ali celotno vračilo kupnine, najmanj dve leti od nakupa. V nekaterih državah je to obdobje celo daljše (3 leta na Švedskem, 6 let na Irskem in v Veliki Britaniji) ali pa je daljše za tiste proizvode z daljšo življenjsko dobo (kot na primer na Finskem in Nizozemskem ter na Norveškem in Islandiji, kjer velja garancija za proizvode z daljšo življenjsko dobo 5 let). Še posebej pa je potrošnikom v prid dejstvo, da po vsej Evropi velja, da v prvih šestih mesecih od nakupa proizvoda potrošnik ni dolžan dokazovati obstoja napake.

Razširjeno jamstvo, ki ga oglašuje prodajalec, torej nima nobenega vpliva na vaše zakonsko določene pravice, kar pomeni, da v takšnem primeru vztrajajte pri pravicah, ki vam gredo na podlagi zakona.