# KAZALO VSEBINE:

[1. Izdaja računa in ugovor zoper sporni del računa 2](#_Toc137641374)

[2. Zamenjava blaga brez napake 2](#_Toc137641375)

[3.  Odgovornost prodajalca za stvarne napake / jamstvo prodajalca za skladnost blaga 2](#_Toc137641376)

[4. Rabljeno blago: odgovornost prodajalca za stvarne napake / jamstvo prodajalca za skladnost blaga za rabljeno blago 4](#_Toc137641377)

[5. Garancija za brezhibno delovanje stvari 5](#_Toc137641378)

[6. Obvezna garancija za rabljeno blago 6](#_Toc137641379)

[7. Odgovornost za stvarne napake ali garancija za brezhibno delovanje 6](#_Toc137641380)

[8. Izpolnitev obveznosti iz prodajne pogodbe 7](#_Toc137641381)

[9. Pogodbe sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov 7](#_Toc137641382)

[10. Nepravilno opravljena storitev 7](#_Toc137641383)

[11. Zamuda z izpolnitvijo obveznosti iz pogodbe o opravljanju storitev 8](#_Toc137641384)

[13. Izračun z izrecnim jamstvom 9](#_Toc137641385)

[14. Paketna potovanja: Odstop od pogodbe 9](#_Toc137641386)

[15. Povračilo škode 10](#_Toc137641387)

[16. Nepoštena poslovna praksa 11](#_Toc137641388)

[17. Elektronske komunikacije - pravica do ugovora in spor 11](#_Toc137641389)

[18. Komercialna SMS sporočila 12](#_Toc137641390)

[19. Vrednostni / darilni boni 13](#_Toc137641391)

[20. Življenjsko zavarovanje 13](#_Toc137641392)

[21. Komunalne storitve 15](#_Toc137641393)

* **ZVPot**: [Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKolT, 31/18 in 130/22 – ZVPot-1)](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO513)
* **ZVPot-1**: [Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22)](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7054)

# 1. Izdaja računa in ugovor zoper sporni del računa

ZVPot-1 v 8. členu določa, da je podjetje za prodano blago, opravljeno storitev ali dobavljeno digitalno vsebino dolžno izdati račun, razen če ni drugače določeno. Dodatno je določeno, da se račun izda brezplačno ne glede na obliko in način posredovanja računa.

Podjetje mora potrošniku tudi omogočiti, da preveri pravilnost zaračunanega zneska glede na kakovost in količino kupljenega blaga, opravljene storitve ali dobavljene digitalne vsebine.

Za nadzor nad izvajanjem zgoraj navedenih določil je pristojen Tržni inšpektorat RS, ki lahko v primeru ugotovljenih kršitev podjetje denarno kaznuje.

# 2. Zamenjava blaga brez napake

Podjetje ni dolžno blago brez napake, ki je bilo kupljeno v prodajalni (poslovnih prostorih) zamenjati ali vrniti kupnino razen v primeru, če je zamenjavo blaga ali vrnitev kupnine obljubilo.

Posebna pravila za odstop od pogodbe brez navedbe razloga  veljajo za blago kupljeno na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.

# 3.  Odgovornost prodajalca za stvarne napake / jamstvo prodajalca za skladnost blaga

Za blago kupljeno do 25. 1. 2023

Potrošnik lahko postavi zahtevek zaradi stvarne napake prodajalcu na podlagi 37. člena [Zakona o varstvu potrošnikov](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO513) (ZVPot), če:

1. stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
2. nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
3. nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene ali predpisane;
4. je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.
5. V teh primerih lahko potrošnik, ki je prodajalca pravilno in pravočasno obvestil o napaki (v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita, vendar ne smeta miniti 2 leti od izročitve nove oziroma 1 leto od izročitve rabljene stvari) zahteva:
* odpravo napake na blagu ali
* vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
* zamenjavo blaga z novim brezhibnim izdelkom ali
* vrnitev plačanega zneska.

Zakon pravico izbire zahtevka prepušča potrošniku.

Prodajalca se mora, zaradi morebitnega dokazovanja obveščanja, obvestiti pisno. V kolikor se ga obvesti osebno, vam mora izstaviti potrdilo, da ste ga je obvestili o stvarni napaki in kaj ste od njega zahtevali. V obvestilu morate opisati napako ter postaviti enega izmed zahtevkov. Prodajalcu dati možnost, da stvar pregleda in se seznani z obstojem napake.

Prodajalec mora v roku 8 dni izpolniti potrošnikov zahtevek, če napaka ni sporna. Če je napaka sporna, mora v enakem roku pisno odgovoriti ter podati obrazložitev s katero se lahko razbremeni svoje odgovornosti.

Prodajalec blaga (ali izvajalec storitve) se lahko razbremeni odgovornosti za stvarno napako (oz. nepravilno opravljeno storitev), če dokaže, da je vzrok za napako okoliščina, ki je ni mogel preprečiti, odpraviti ali se ji izogniti zaradi ravnanja tretjih oseb ali potrošnika.

Za blago kupljeno po 26. 1. 2023

Potrošnik lahko postavi zahtevek zaradi neskladnosti blaga prodajalcu na podlagi 71. člena novega Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), če blago:

1. ne ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost[[1]](#footnote-1) in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
2. ni primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, prodajalec pa je s tem soglašal;
3. ni dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitev, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter
4. ni posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi.

Poleg izpolnjevanja naštetih zahtev mora blago tudi:

1. ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste.
2. biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je prodajalec dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;
3. biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitev ali drugimi navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno, in
4. biti take količine ter imeti značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih potrošnik lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem,

V primeru blaga z digitalnimi elementi mora prodajalec tudi zagotoviti, da je potrošnik obveščen o posodobitvah, vključno z varnostnimi posodobitvami, ki so potrebne za ohranjanje skladnosti blaga z digitalnimi elementi, in da so mu te posodobitve tudi dobavljene v določenem obdobju.

Če je namestitev sestavni del prodajne pogodbe in jo izvede ali je zanjo odgovoren prodajalec, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga. Za neskladnost blaga se šteje tudi, če potrošnik blago, ki ga mora namestiti sam, nepravilno namesti zaradi pomanjkljivih navodil za namestitev.

V teh primerih lahko potrošnik, ki je prodajalca pravilno in pravočasno obvestil o neskladnosti blaga (v dveh mesecih od dneva, ko je bila neskladnost blaga odkrita, vendar ne smeta miniti 2 leti od dobave novega oziroma vsaj 1 leto od izročitve rabljenega blaga. Pri blagu z digitalnimi elementi je lahko to obdobje daljše, kadar prodajna pogodba določa nepretrgano dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve v obdobju, daljšem od dveh let.):

1. najprej zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga (popravilo ali zamenjavo blaga). Zakon pravico izbire med popravilom ali zamenjavo prepušča potrošniku;

Če skladnost blaga ni vzpostavljena, sledi prehod na drugo stopnjo, kjer lahko potrošnik zahteva

1. znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska. Zakon pravico do izbire med znižanjem kupnine ali odstopom od pogodbe prepušča potrošniku.

Ne glede na prejšnji odstavek lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

Prodajalca se mora, zaradi morebitnega dokazovanja obveščanja, obvestiti pisno. V kolikor se ga obvesti osebno, vam mora izstaviti potrdilo, da ste ga je obvestili o neskladnosti blaga in kaj ste od njega zahtevali. V obvestilu morate opisati neskladnost ter postaviti enega izmed zahtevkov. Prodajalcu morate dati možnost, da stvar pregleda in se seznani z obstojem neskladnosti.

Prodajalec mora v roku 30 dni (možnost podaljšanja za največ 15 dni) vzpostaviti skladnost blaga, če obstoj neskladnosti ni sporen. Če je obstoj neskladnosti sporen, mora prodajalec v roku 8 dni pisno odgovoriti ter podati obrazložitev s katero se lahko razbremeni svoje odgovornosti.

Prodajalec blaga se lahko razbremeni odgovornosti za neskladnost blaga:

* če dokaže, da je potrošnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, ter je potrošnik ob sklenitvi prodajne pogodbe izrecno in ločeno sprejel to odstopanje ter
* če je vzrok za neskladnost ravnanje tretjih oseb ali potrošnika.

V primeru kršitev teh določil je za prodajalca predpisana globa, pri čemer sankcije izreka [Tržni inšpektorat RS](http://www.ti.gov.si/si/o_inspektoratu/organizacija/). Kadar se potrošnik ne uspe dogovoriti s prodajalcem oz. ta neupravičeno zavrne njegov zahtevek, se lahko obrne na Tržni inšpektorat RS, ki lahko izda odločbo, s katero podjetju odredi, da potrošnikovi zahtevi ugodi, a le, če med strankama ne obstaja spor o napaki oziroma, če potrošnik priloži mnenje sodnega izvedenca oziroma je napaka na drug način nesporno dokazana.

# 4. Rabljeno blago: odgovornost prodajalca za stvarne napake / jamstvo prodajalca za skladnost blaga za rabljeno blago

Za blago kupljeno do 25. 1. 2023

Odgovornost prodajalca na podlagi stvarnih napak na kupljenem rabljenem blagu (npr. rabljeni avtomobili) je za polovico krajša kot pri novem blagu in znaša 1 leto. Vse ostale določbe ZVPot, ki se uporabljajo za uveljavljaje stvarnih napak za novo blago (obveščanje prodajalca, odgovor prodajalca,...)  se uporabljajo tudi v primeru rabljenega blaga.

Za blago kupljeno po 26. 1. 2023

Odgovornost prodajalca na podlagi jamstvo prodajalca za skladnost blaga na kupljenem rabljenem blagu (npr. rabljeni avtomobili) je enaka kot pri novem blagu, razen če se prodajalec in potrošnik dogovorita za krajši rok odgovornosti prodajalca, vendar ta rok ne sme biti krajši kot eno leto. Vse ostale določbe ZVPot-1, ki se uporabljajo za uveljavljaje jamstvo prodajalca za skladnost blaga za novo blago (obveščanje prodajalca, odgovor prodajalca,...) se uporabljajo tudi v primeru rabljenega blaga.

# 5. Garancija za brezhibno delovanje stvari

* Obvezna garancija:

Za blago kupljeno do 25. 1. 2023

Izdelki, za katere je določena enoletna obvezna garancija so določeni v Pravilniku o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje[.](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10954)

Pri uveljavljanju zahtevkov iz naslova obvezne garancije lahko potrošnik, skladno z 21.b členom Zakona o varstvu potrošnikov: najprej (1) zahteva odpravo okvare oziroma pomanjkljivosti na izdelku. Če se okvare oziroma pomanjkljivosti ne odpravijo v skupnem roku 45 dni od dneva, ko je dajalec garancije oz. pooblaščeni servis prejel zahtevo za brezplačno odpravo napake in pomanjkljivosti ali je očitno, da napake ni mogoče odpraviti, lahko potrošnik od (2) proizvajalca/prodajalca ali uvoznika zahteva enak nov in brezhiben izdelek, če napaka ni posledica mehanske poškodbe. Če proizvajalec/prodajalec v roku 45 dneh ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik (3) razdre pogodbo in zahteva vračilo kupnine ali zahteva znižanje kupnine.

Glede štetja rokov velja, da se v ta 45 dnevni rok štejejo vsi dnevi, tudi, sobote, nedelje, prazniki ter da se roki oziroma čas, ko je izdelek na popravilu seštevajo.

Stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov, ki nastanejo pri odpravljanju okvar oziroma nadomestitvi blaga z novim, plača proizvajalec.

Za blago kupljeno po 26. 1. 2023

* **Obvezna garancija:**

Blago, za katero je določena enoletna obvezna garancija je določeno v [Pravilniku o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV14819)[.](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10954)

Pri uveljavljanju zahtevkov iz naslova obvezne garancije lahko potrošnik, skladno z 97. členom ZVPot-1, najprej:

(1) zahteva odpravo napak na blagu. Če se napake ne odpravijo v roku 30 dni  (možnost podaljšanja za največ 15 dni) od dneva, ko je proizvajalec oz. pooblaščeni servis od potrošnika prejel zahtevo za brezplačno odpravo napak, lahko potrošnik od

(2) proizvajalca zahteva enak nov in brezhiben izdelek. Če proizvajalec v roku 30 dni (možnost podaljšanja za največ 15 dni) ne popravi ali ne zamenja blaga z novim, lahko potrošnik

(3) zahteva vračilo celotne kupnine od proizvajalca ali zahteva sorazmerno znižanje kupnine.

* **Prostovoljna (tržna) garancija:**

Garancija je vsaka obveznost, ki jo prodajalec ali proizvajalec (garant) prevzame do potrošnika poleg zakonskih obveznosti prodajalca iz naslova obveznega jamstva za skladnost blaga Prostovoljna garancija garanta zavezuje pod pogoji določenimi v garancijskem listu in s tem povezanih oglaševalskih sporočilih, ki so na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

Za nadzor nad izvajanjem zgoraj navedenih določil je pristojen [Tržni inšpektorat RS](https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/trzni-inspektorat/), ki lahko v primeru ugotovljenih kršitev podjetju izreče globo zaradi prekrška ne more pa naložiti izpolnitve zahtevka.

* **Tržna garancija trajnosti:**

Gre za posebna obliko tržne garancije, ki je poimenovana »tržna garancija trajnosti« in ki jo da proizvajalec. Proizvajalec neposredno odgovarja potrošniku v celotnem obdobju tržne garancije trajnosti za popravilo ali zamenjavo blaga v skladu s pravili za vzpostavitev skladnosti. Gre za posebno obliko obveznosti, ki jo proizvajalec lahko prevzame do potrošnika poleg zakonske obveznosti prodajalca iz naslova obveznega jamstva za skladnost blaga in v Sloveniji poleg obvezne garancije iz 94. člena ZVPot-1, ni pa mu je potrebno prevzeti.

# 6. Obvezna garancija za rabljeno blago

**Za blago kupljeno do 25. 1. 2023**

Seznam izdelkov za katere mora prodajalec zagotoviti obvezno garancijo za rabljeno blago določa Pravilnik o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje.

V skladu z navedenim Pravilnikom, se garancija za brezhibno delovanje za obdobje najmanj enega meseca obvezno izda za naslednje rabljeno blago: cestna motorna vozila, priklopna vozila in vozila s pomožnim motorjem (3. člen Pravilnika).

Dopis ni potreben, ker je uveljavljane garancijskih zahtevkov "prinosnina". Navedeno pomeni, da se z garantom dogovorimo o načinu prinosa izdelka na njegove stroške na servis.

**Za blago kupljeno po 26. 1. 2023**

Obvezna garancija ne velja več za rabljeno blago.

# 7. Odgovornost za stvarne napake ali garancija za brezhibno delovanje

V primeru okvare oziroma napak na izdelku se lahko kot potrošnik sami odločite in izbirate med dvema zahtevkoma: zahtevkom iz naslova garancije ali zahtevkom iz naslova obveznega jamstva za skladnost blaga.

Gre za dva različna pravna instituta, ki potrošniku nudita tudi različno raven zagotavljanja pravic, vendar pa potrošnik ne more uveljavljati svojih pravic iz obeh zahtevkov hkrati.

V okviru izvajanja javne službe svetovanja potrošnikom smo zaznali, da prodajalci potrošnikom pogosto vsiljujejo garancijsko popravilo in jim ne želijo priznati zahtevkov na podlagi obveznosti prodajalca iz naslova obveznega jamstva za skladnost blaga (jamstva), ki potrošnikom omogoča več pravic. Odgovornost prodajalca za stvarne napake je primarno varstvo potrošnikov v primeru napak, obvezna garancija pa predstavlja le dodatno varstvo, ki ga pozna samo slovenski pravni sistem. Potrošnik je torej tisti, ki izbira pravni naslov, iz katerega bo v posameznem primeru uveljavljal svoje pravice in ta izbira mu ne sme biti vsiljena. Ravnanje prodajalcev, ki potrošnikom nočejo priznati pravic iz jamčevanja, temveč zatrjujejo, da lahko popravijo blago samo na podlagi garancije, predstavlja  zavajajočo poslovno prakso, ki je v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov prepovedana. Tržni inšpektorat  RS, ki je pristojen za nadzor, lahko takšno prakso prodajalcev sankcionira z globo zaradi prekrška ter z odločbo prepove uporabo takšne prakse.

# 8. Izpolnitev obveznosti iz prodajne pogodbe

Podjetje mora izpolniti svoje obveznosti iz prodajne pogodbe brez odlašanja, vendar najpozneje v roku 30 dni od sklenitve pogodbe, razen če se stranki nista dogovorili drugače (prvi odstavek 26. člena ZVPot-1).

Če podjetje v roku 30 dni oziroma v dogovorjenem roku ne izpolni svojih obveznosti, mu potrošnik določi dodaten rok za izpolnitev. Če tudi v dodatnem roku obveznost ni izpolnjena lahko potrošnik odstopi od pogodbe.

Potrošnik lahko odstopi ne da bi podjetju ponudil dodatni rok za izpolnitev, če:

* podjetje zavrne dostavo blaga, izvedbo storitve ali dobavo digitalne vsebine, ki je dobavljena na materialnem nosilcu podatkov,;
* je glede na okoliščine ob sklenitvi pogodbe dogovorjeni rok bistvena sestavina pogodbe;
* potrošnik pred sklenitvijo pogodbe obvesti podjetje, da je dogovorjeni rok bistvena sestavina pogodbe.

V primeru odstopa od pogodbe iz zgoraj navedenih razlogov, mora podjetje brez odlašanja vrniti potrošniku vsa opravljena plačila. Za nadzor nad izvajanjem je pristojen [Tržni inšpektorat RS](http://www.ti.gov.si/si/o_inspektoratu/organizacija/), ki lahko v primeru ugotovljenih kršitev podjetju naloži izpolnitev zakonskih obveznosti.

# 9. Pogodbe sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov

Pri pogodbah sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov imajo potrošniki možnost, da v roku 14 dni od nakupa oz. od prejema blaga odstopijo od pogodbe brez navedbe razloga in vrne blago (134. člen ZVPot-1). Blago se mora vrniti nepoškodovan, praviloma v originalni embalaži ter v nespremenjeni količini v 14 dneh od odstopa od pogodbe.

Namen odstopa od pogodbe na daljavo je omogočiti, da potrošnik brezplačno preveri kupljeno blago – ogled in preizkus blaga v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja in lastnosti. Potrebno je poudariti, da v kolikor določene lastnosti oz. neskladnosti izhajajo že iz navodil za uporabo, oz. iz tehnične specifikacije, potem raba blaga ni nujno potrebna za ugotovitev navedenega. Potrošnik lahko blago pregleda v enaki meri kot bi lahko storil v trgovini. Vsakršno nadaljnje "preizkušanje" oziroma očitna uporaba blaga pomeni odgovornost potrošnika za zmanjšano vrednost blaga.

Poleg morebitne odgovornosti za zmanjšano vrednost blaga  je edini strošek, ki lahko bremeni potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe, neposreden strošek vračila blaga - poštnina.

V primeru odstopa od pogodbe mora podjetje vrniti prejeta plačila najpozneje v 14 dneh od prejetja odstopne izjave. Vračilo kupnine lahko podjetje zadrži do prevzema vrnjenega blaga ali do predložitve dokazila, da je potrošnik blago poslal podjetju.

Nadzor nad upoštevanjem določb omenjenega zakona izvaja [Tržni inšpektorat RS](https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/trzni-inspektorat/), ki lahko v primeru ugotovljenih kršitev podjetje denarno kaznuje.

# 10. Nepravilno opravljena storitev

V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik uveljavlja pravice na podlagi 100. člena ZVPot-1. Iz tega naslova lahko potrošnik, ki je o tem obvestil podjetje, od izvajalca storitve:

* zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi ali
* zahteva ponovno izvedbo storitve ali
* zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
* odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Potrošnik mora izvajalca storitve obvestiti o nepravilnosti. Svetujemo vam, da v obvestilu opišete pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi in postaviti enega izmed zgoraj navedenih zahtevkov. Pri tem se morate držati zakonsko določenih rokov in sicer mora napake grajati v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita, vendar ne sme miniti več kot dve leti od opravljene storitve.

Izvajalec storitve mora nemudoma, vendar najpozneje v roku 8 dni izpolniti potrošnikov zahtevek, če nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna. Če pa je nepravilnost sporna, mora v roku 8 dni pisno odgovoriti ter podati obrazložitev. V primeru kršitev teh določil je za prodajalca predpisana globa, pri čemer sankcije izreka [Tržni inšpektorat RS](http://www.ti.gov.si/si/o_inspektoratu/organizacija/). Če bo izvajalec storitve pasiven oziroma bo vaš zahtevek neupravičeno zavrnil, se lahko obrnete na Tržni inšpektorat RS, ki lahko na vaš predlog izda odločbo, s katero naloži izvajalcu storitve, da ugodi vaši zahtevi. Vendar je to mogoče le v primeru, da med vami in izvajalcem storitve ne obstaja spor o obstoju neskladnosti oziroma, če boste predložili mnenje sodnega izvedenca.

# 11. Zamuda z izpolnitvijo obveznosti iz pogodbe o opravljanju storitev

Obligacijski zakonik (OZ) v 103. členu in naslednjih določa pravice ene stranke, če druga stranka ne izpolni svoje obveznosti. V kolikor pri dvostranskih pogodbah ena stranka ne izpolni svoje obveznosti in ni določeno kaj drugega, lahko druga stranka zahteva izpolnitev obveznosti ali pa pod pogoji, ki so določeni v členih od 104. do 111. odstopi od pogodbe z navadno izjavo, če pogodba ni razvezana že po samem zakonu, v vsakem primeru pa ima pravico do odškodnine.

Kadar pravočasnost ni bistvena sestavina pogodbe, mora upnik, če želi odstopiti od pogodbe, pustiti dolžniku primeren dodaten rok za izpolnitev. Če niti v dodatnem roku ne bodo izpolnili pogodbe, bo pogodba razvezana že po samem zakonu. Nadalje velja, če je pogodba razvezana, sta obe stranki prosti svojih obveznosti, razen obveznosti za povrnitev morebitne škode. Če je ena stranka popolnoma ali deloma izpolnila pogodbo, ima pravico do vrnitve tistega, kar je dala. Vsaka stranka pa dolguje drugi povračilo za koristi, ki jih je medtem imela od tistega kar je dolžna vrniti oziroma povrniti. Stranka, ki vrača denar, mora plačati obresti od dneva, ko je prejela plačilo.

V kolikor želite odstopiti od pogodbe vam svetujemo, da na podjetje naslovite dopis s priporočeno pošto, v katerem jih pozovete, da v določenem roku izpolnijo pogodbo in jih opozorite na zakonsko določene posledice, ki nastanejo, če pogodba v tem roku ne bo izpolnjena.

V kolikor vztrajate pri izpolnitvi pogodbe in je bil plačan avans, katerega plačilo je bil pogoj za nakup blaga, je podjetje dolžno ob dobavi blaga obračunati in plačati obresti po obrestni meri, po kakršni se obrestujejo hranilne vloge, vezane nad tri mesece (41. člen Zakona o varstvu potrošnikov). To določilo ne velja, če je bila plačana ara! V kolikor podjetje ne ravna v skladu z omenjenim zakonskim določilom, lahko vložite prijavo na [Tržni inšpektorat RS](http://www.ti.gov.si/si/o_inspektoratu/organizacija/), ki lahko podjetje v primeru ugotovitve prekrška tudi sankcionira.

# 13. Izračun z izrecnim jamstvom

[Obligacijski zakonik](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1263) v 643. členu določa, da če je bilo plačilo dogovorjeno na podlagi izračuna z izrecnim jamstvom podjemnika za njegovo pravilnost, ta ne sme zahtevati večjega plačila, celo če je v posel vložil več dela in če je izvršitev terjala večje stroške, kot je pričakoval.  S tem ni izključena uporaba pravil o razvezi in spremembi pogodbe zaradi spremenjenih okoliščin.

Podjemnik (izvajalec storitve npr. obrtnik) mora v primeru prekoračitve dogovorjenih del o tem nemudoma obvestiti naročnika (potrošnika), sicer izgubi kakršnokoli terjatev zaradi večjih stroškov. Če podjemnik (izvajalec storitve npr. obrtnik)  glede zatrjevanih naknadnih oz. dodatnih del ne more dokazati, da je o prekoračitvi del obvestil naročnika (potrošnika), lahko potrošnik utemeljeno zavrne terjatev za plačilo višjega zneska, ki presega dogovorjena dela v predračunu

* Sodna praksa (OZ): [643](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisaSodnaPraksa?id=ZAKO1263&loadAll=true&izbranClen=643). člen

# 14. Paketna potovanja: Odstop od pogodbe

Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) v 186. členu razlikuje pravočasen in nepravočasen odstop od pogodbe o paketnem potovanju. Če potrošnik odstopi od pogodbe pred začetkom potovanja v primernem roku, ki je odvisen od vrste aranžmaja, ima organizator potovanja pravico le do povračila administrativnih stroškov. Pri nepravočasnem odstopu od pogodbe pa lahko organizator potovanja zahteva od potrošnika kot povračilo določen odstotek dogovorjene cene, ki mora biti sorazmeren s preostalim časom do začetka potovanja in ekonomsko upravičen.

Organizator potovanja mejo med pravočasnim in nepravočasnim odstopom določi v splošnih pogojih poslovanja, kjer je navedena tudi lestvica, iz katere lahko potnik razbere kakšen odstotek pogodbene cene bo moral plačati v primeru nepravočasnega in neupravičenega odstopa od pogodbe določen čas pred odhodom. Kot že rečeno mora biti ta odstotek sorazmeren času, preostalemu do začetka potovanja in ekonomsko upravičen. Sorazmerje s časom, preostalim do začetka potovanja, je določeno iz več razlogov. Organizator potovanja ima večje stroške čim bližje je čas odhoda. Treba je skleniti pogodbe s posameznimi izvajalci, plačati rezervacije, najeti vodnike in podobno. Krajši čas do začetka potovanja pomeni tudi manjšo možnost organizatorja, da sklene pogodbo z drugim potnikom, zaradi manj potnikov so tudi količinski popusti organizatorja manjši, poveča se možnost, da bo organizator moral potovanje odpovedati in podobno. Če pa je odstotek nadomestila nesorazmerno visok glede na stroške in škodo, ki jo organizator potovanja ima, se šteje, da odstotek ni ekonomsko upravičen in v takem primeru lahko potnik zahteva ustrezno znižanje.

Če ste imeli vplačan tudi riziko odpovedi, je treba preveriti tudi pogodbene pogoje, ki veljajo za zavarovanje in določajo, v katerih primerih je možno odstopiti od zavarovanja in zahtevati povračilo vplačane premije. Pravice in obveznosti pogodbenih strank določa zavarovalna polica ter splošni pogoji, na katere se zavarovalna polica oz. pogodba sklicuje in se smatrajo kot sestavni del zavarovalne pogodbe. V skladu z 21. členom ZVPot-1, splošni pogoji potrošnika zavezujejo, v kolikor ga je nanje podjetje opozorilo (v sami pogodbi) in so mu bili dostopni brez težav.

Pogodbeni pogoji morajo biti jasni in razumljivi in ne smejo biti nepošteni do potrošnika.

Za nadzor nad izvajanjem zgoraj navedenih določil je pristojen [Tržni inšpektorat RS](http://www.ti.gov.si/si/o_inspektoratu/organizacija/), ki lahko v primeru ugotovljenih kršitev podjetje denarno kaznuje.

* Reklamacija paketnega potovanja

Pomembno je, da se na kraju samem v najkrajšem možnem času izvajalcu storitev (organizatorju potovanja oz. predstavniku turistične agencije ali hotelskemu osebju), sporoči vsako napako. Ob morebitni pritožbi mora organizator potovanja, prodajalec ali lokalni predstavnik organizatorja ali prodajalca v kolikor obstaja, v najkrajšem času narediti vse potrebno za odpravo pomanjkljivosti.

Če pomanjkljivosti niso bile odpravljene na kraju samem, lahko potrošnik po vrnitvi, uveljavlja sorazmerno znižanje cene in povrnitev škode, in sicer v roku 2 let od nastanka pomanjkljivosti (197. člen ZVPot-1).

Zahteva za znižanje cene ne vpliva na potrošnikovo pravico, da zahteva tudi povrnitev škode. Pritožbi je potrebno priložiti čim več dokazil npr. fotografije, zapisnik….

Kot pripomoček za oblikovanje višine zahtevka, ki ga potrošnik uveljavlja zoper turistično agencijo, kadar storitve niso bile opravljene v skladu z dogovorom, se uporablja t.im. Frankfurtska tabela. Omenjena tabela ni zavezujoča za agencije, vendar jo večina agencij priznava in upošteva. Tabela je nastala na podlagi višine povračil vplačanih stroškov v primeru nepravilno izvedenih turističnih aranžmajev, ki jih priznavajo nemška sodišča v primeru odškodninskih tožb. Ker se je sistem uveljavil kot realen in uspešen, so navedeno tabelo odškodnin prevzele in uveljavile tudi druge evropske države. Ta primeroma, po skupinah in ločenih postavkah navaja, kakšen odstotek znižanja lahko potrošnik zahteva za določeno pomanjkljivost pri potovanju.

Nadzor nad izvajanjem navedene zakonodaje opravlja [Tržni inšpektorat RS](http://www.ti.gov.si/si/o_inspektoratu/organizacija/), ki lahko v primeru ugotovljenih kršitev turistično agencijo denarno kaznuje.

# 15. Povračilo škode

Povračilo škode lahko potrošnik zahteva v skladu s splošnimi pravili o odgovornosti za škodo, ki jo ureja Obligacijski zakonik (OZ). Kdor drugemu povzroči škodo, jo je dolžan povrniti, če ne dokaže, da je škoda nastala brez njegove krivde.

Škoda je zmanjšanje premoženja (navadna škoda), preprečitev povečanja premoženja (izgubljeni dobiček), pa tudi povzročitev telesnih ali duševnih bolečin ali strahu drugemu ter okrnitev ugleda pravne osebe (nepremoženjska škoda).

Za odškodninsko odgovornost izpolnjene štiri predpostavke:

1. Protipravnost ravnanja – ta predpostavka se kaže v nastopu prepovedane posledice, ki izvira iz sfere odgovorne osebe. Protipravnost ravnanja obsega tako aktivna kot tudi pasivna ravnanja ( opustitve);
2. Škoda kot negativna posledica, ki nastane v sferi druge (oškodovane osebe);
3. Vzročna zveza med protipravnim ravnanjem in škodo;
4. Krivda – da bi obstajala krivda kot predpostavka odškodninske odgovornosti, morata biti podana dva sklopa okoliščin v zvezi z osebo, ki je povzročila škodo:
5. storilec je ravnal naklepno oziroma malomarno
6. storilec je deliktno sposoben, torej sposoben razsojati.

Oškodovanec je dolžan zatrjevati in dokazati prve tri predpostavke, odgovorna oseba pa mora, če se ne strinja, dokazati, da ni ravnala naklepno oziroma malomarno oziroma, da ni bila možna razsojati.

# 16. Nepoštena poslovna praksa

ZVPot-1 določa, da je poslovna praksa nepoštena, če nasprotuje zahtevam poklicne skrbnosti in v zvezi z izdelkom bistveno izkrivlja ekonomsko obnašanje povprečnega potrošnika. Zlasti so nepoštene prakse tiste, ki so zavajajoče in agresivne. Nepoštene poslovne prakse podjetij v razmerju do potrošnikov so prepovedane pred, med in po sklenitvi posla, ki je povezan z nakupom.

* Poslovna praksa se šteje za zavajajočo, če vsebuje napačne informacije in je neresnična. Poleg tega se šteje za zavajajočo, če bi samo utegnila zavajati povprečnega potrošnika, čeprav je informacija točna glede enega ali več naštetih elementov. Zavajajoča praksa je tudi, če podjetje izpusti bistvene informacije, ki jih povprečen potrošnik potrebuje za sprejem odločitve o poslu ali če informacije prikriva, jih podaja nejasno, nerazumljivo, dvoumno ali jih podaja ob neprimernem času.
* Poslovna praksa se šteje za agresivno, če v določenem primeru ob upoštevanju vseh značilnosti in okoliščin z nadlegovanjem, prisilo, vključno z uporabo sile ali nedopustnim vplivanjem, bistveno zmanjša ali bi utegnila bistveno zmanjšati svobodo izbire ali ravnanja povprečnega potrošnika v zvezi z izdelkom ter s tem povzroči ali bi utegnila povzročiti, da potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel.

Za odločanje o tem, ali gre v določenem primeru za nepošteno poslovno prakso, je pristojen [Tržni inšpektorat RS](http://www.ti.gov.si/si/o_inspektoratu/organizacija/), ki lahko v primeru ugotovljenih kršitev, podjetje denarno kaznuje in prepove opravljanje dejavnosti do odprave kršitev.

# 17. Elektronske komunikacije - pravica do ugovora in spor

Pravice in obveznosti potrošnika v razmerju do operaterja so urejene v pogodbenih pogojih, kot jih določa sklenjena pogodba oziroma morebitni splošni pogoji poslovanja na katere se pogodba sklicuje. V 20. členu Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) je določeno, da se za pogodbene pogoje štejejo vse sestavine pogodbe, ki jih določi podjetje, zlasti tiste, ki so določene v obliki formularne pogodbe ali splošnih pogojev poslovanja, na katere se pogodba sklicuje. Pogodbeni pogoji potrošnika zavezujejo, če je bil pred sklenitvijo pogodbe seznanjen z njihovim celotnim besedilom, kar pomeni, da ga je podjetje nanje izrecno opozorilo in so mu bili dostopni brez težav. Pogodbeni pogoji morajo biti jasni in razumljivi in ne smejo biti nepošteni do potrošnika.

Splošni pogoji poslovanja podjetja se lahko tekom trajanja naročniškega razmerja spreminjajo. Na vsako spremembo splošnih pogojev bi moral operater potrošnika v skladu s 209. členom Zakona o elektronskih komunikacijah  ([ZEKom-2](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO8611)) opozoriti 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Pri tem morajo biti naročniki obveščeni, da imajo v istem roku pravico brez odpovednega roka in brez sankcije odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Operater navadno potrošnike obvešča z objavo na svojih spletnih straneh in z obvestilom na zadnji strani položnic oz. po pošti.

Kot končni uporabnik lahko vložite ugovor zoper sporno odločitev, ravnanje ali zaračunavanje operaterja v 15 dneh od dneva, ko ste izvedeli za izpodbijano odločitev, ravnanje ali zaračunavanje, na operaterja. Ugovor lahko vložite pisno (priporočamo, da pošiljate priporočeno), po elektronski pošti (svetujemo potrdilo o branju) ali po telefonu na telefonsko številko, ki je namenjena sprejemu takih klicev, pri čemer opozorite, da vlagate ugovor na podlagi 209. člena [ZEKom-2](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO8611).

* Če operater v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugodi, lahko končni uporabnik v 15 dneh po vročitvi odločitve vloži predlog za rešitev spora na [agencijo.](http://www.akos-rs.si/resevanje-uporabniskih-sporov)
* Če operater v 15 dneh od vložitve ugovora o njem ne odloči, lahko končni uporabnik vloži predlog za rešitev spora v 30 dneh po vložitvi ugovora pri operaterju.
* Končni uporabnik lahko vloži predlog za rešitev spora na [agencijo](http://www.akos-rs.si/resevanje-uporabniskih-sporov), tudi kadar operater ugodi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve. Končni uporabnik v tem primeru lahko vloži predlog za rešitev spora v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.
* Če se postopek pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne konča z zavezujočo odločbo skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, lahko potrošnik v 15 dneh od dneva, ko je bil ta postopek končan, vloži predlog za rešitev spora pred [agencijo](http://www.akos-rs.si/resevanje-uporabniskih-sporov).

# 18. Komercialna SMS sporočila

Vsak oglas, ki vabi k pošiljanju SMS-sporočila na štirimestno številko, je potrebno skrbno preveriti. V drobnem tisku je običajno zapisano, da ste s posredovanjem sporočila pristali na članstvo v klubu. To velja tudi za sodelovanje v nagradnih kvizih ali nakupu mobilne melodije.

Članstvo v mobilnem klubu pomeni sklenitev pogodbe na daljavo, ki jo ureja Zakon o varstvu potrošnikov. Poleg tega pa morajo ponudniki spoštovati tudi določila Zakona o elektronskem poslovanju na trgu, ki ureja pošiljanje elektronskih komercialnih sporočil.

Ko gre za delovanje mobilnih klubov, je treba upoštevati določena pravila:

* Prejemnik mora vnaprej soglašati s prejemanjem sporočil, ki izhajajo iz klubskega razmerja. Članstvo v klubu torej prejemnika ne zavezuje, če ni predhodno pristal na članstvo in na vse njegove posledice.
* Obveznost, da je treba predhodno pridobiti soglasje prejemnika sporočil velja tudi za pošiljanje brezplačnih komercialnih sporočil. Nekateri ponudniki namreč vabijo člane v klube, da bi jim pošiljali brezplačna sporočila, pri tem pa za svojega naročnika zbirajo podatke za bazo potencialnih kupcev.
* Podjetje mora potrošniku pred sklenitvijo pogodbe, torej še preden ta pristane na članstvo v klubu, zagotoviti nekatere podatke (podatke o podjetju, število sms- storitev, cena, odstop od pogodbe).
* Še preden uporabnik potrdi članstvo v klubu, mora imeti možnost preveriti pravilnost naročila, kar pomeni, da mu mora ponudnik poslati brezplačen sms z navedbo, da bo z oddajo naročila sprejel splošne pogoje. Šele ko potrdi to sms-sporočilo in da se strinja s splošnimi pogoji, je pogodba sklenjena. Ta obveznost je izpolnjena le, če je potrošnik izrecno poučen o vseh bistvenih elementih pogodbe. V praksi pogosto ni tako, saj nekateri ponudniki posredujejo uporabniku zgolj naslov spletnega portala, na katerem bi naj bili objavljeni splošni pogoji.
* Kadar je predmet pogodbe trajna ali ponavljajoča se izpolnitev pogodbe, mora podjetje potrošnika ob vsakem komuniciranju ali izpolnitvi pogodbe seznaniti z načinom prekinitve te pogodbe. Nadzor nad izvajanjem teh dveh določil izvaja [Tržni inšpektorat RS](http://www.ti.gov.si/si/o_inspektoratu/organizacija/), ki lahko v primeru kršitve podjetje sankcionira.
* Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) prepoveduje uporabo klicnih avtomatov, faksimilnih naprav ali elektronske pošte in drugačnih sredstev elektronskih komunikacij z namenom neposrednega trženja brez predhodnega soglasja naročnika. Nadzor nad spoštovanjem 158. člena ZEKom-1 izvaja [Agencija za komunikacijska omrežja](http://www.apek.si/koncni-uporabniki)(AKOS). Dokazno breme glede izpolnjevanja obveznosti podjetja v zvezi z obveščanjem potrošnika ter s potrošnikovim soglasjem za sklenitev pogodbe, kadar je to primerno, pa tudi za izpolnitev pogodbe, je na strani podjetja.
* Svetujemo vam, da podjetje pozovete, da predloži dokazilo o tem, da ste dali soglasje za prejemanje sporočil oziroma da podjetje obvestite, da ne želite več prejemati SMS sporočil. V kolikor podjetje ne bi upoštevalo zgoraj navedenega, se lahko obrnete na pristojni organa ter vložite prijavo.

# 19. Vrednostni / darilni boni

* Za veljavnost bonov in njihovo unovčevanje se uporabljajo določbe 234. člena [Obligacijskega zakonika (OZ)](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1263), ki določa, da se za (izkazne papirje) železniške vozovnice, gledališke in druge vstopnice, bone in druge podobne listine, ki vsebujejo določeno obveznost za njihovega izdajatelja, na katerih pa ni označen upnik in tudi ne izhaja iz njih ali iz okoliščin, v katerih so bile izdane, da jih ni mogoče odstopiti drugemu, se smiselno uporabljajo ustrezne določbe o vrednostnih papirjih.
* Podjetja lahko pogoje unovčevanja prosto urejajo v splošnih pogojih poslovanja, ki potrošnika zavezujejo pod pogoji iz 22. člena Zakona o varstvu potrošnikov. Potrošnik lahko torej unovči vrednosti bon pod pogoji, ki so bodisi določeni na samem bonu bodisi pod pogoji, na katere se bon sklicuje in ki so bili potrošniku znani (splošni pogoji poslovanja), pri čemer morajo biti le-ti jasni in razumljivi. Šteje se, da je bil potrošnik seznanjen z besedilom pogodbenih pogojev, če ga je podjetje nanje izrecno opozorilo in če so mu bili dostopni brez težav. Prav tako je potrebno omeniti, da podjetje ne sme postavljati pogodbenih pogojev, ki so nepošteni do potrošnika. V kolikor so pogodbeni pogoji nepošteni do potrošnika, so nični.

# 20. Življenjsko zavarovanje

* Pravice in obveznosti pogodbenih strank določa zavarovalna polica ter splošni in morebitni posebni pogoji na katere se zavarovalna polica oz. pogodba sklicuje in se smatrajo kot sestavni del zavarovalne pogodbe. V skladu z 22. členom Zakona o varstvu potrošnikov splošni pogoji potrošnika zavezujejo, v kolikor ga je nanje podjetje opozorilo (v sami pogodbi) in so mu bili dostopni brez težav. [Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1)](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO6183) v 83. členu določa, kaj vse mora vsebovati že sama zavarovalna polica oziroma pogodba.
* Svetujemo vam, da pregledate navedeno dokumentacijo. Če ne vsebuje zgoraj navedenih informacij oziroma če zavarovalnica ne spoštuje svojih obveznosti, lahko vložite pritožbo na zavarovalnico (v skladu z 333.a členom ZZavar). Zavarovalnica mora stranki poslati končni odgovor na njeno pritožbo v pisni obliki s priporočeno pošto. Končni odgovor mora vsebovati tudi pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov, skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke je 6 tednov, morebitno prekoračitev navedenega roka pa mora zavarovalnica pisno najaviti stranki in navesti vzroke za zamudo.  V skladu s tem najprej vložite pisno pritožbo na zavarovalnico (pri čemer pazite na roke).
* V kolikor ne bi prejeli odgovora na vašo pritožbo v 6 tednih ali v kolikor bi prejeli pritožbo zavrnjeno, pa menite, da neutemeljeno, se lahko v 6 mesecih od dogodka obrnete na [Varuha dobrih poslovnih običajev s področja zavarovalništva](https://www.zav-zdruzenje.si/zdruzenje/organiziranost/#mc), ki deluje v okviru Slovenskega zavarovalnega združenja in odloča v sporih med strankami in zavarovalnicami, do katerih je prišlo zaradi nespoštovanja Zavarovalnega kodeksa ter drugih dobrih poslovnih običajev in temeljnih standardov zavarovalne stroke.
* Zavarovalni kodeks določa kot nedopustno pri poslovanju zavarovalnic s strankami. Posredovanje netočnih podatkov o vsebin zavarovalne pogodbe in zamolčanje bistvenih določb zavarovalnih pogojev, s čimer bi bil zavarovanec zaveden v zmoto in bi mu lahko bila povzročena škoda; posredovanje podatkov o zavarovancu, ki izhajajo iz zaupnosti poslovnega razmerja, neupravičeni osebi; zavlačevanje postopka obravnavanja škode, odklanjanje izplačila nespornega dela odškodnine oziroma zavarovalnine pri izvrševanju obveznosti, ki izhajajo iz zavarovalne pogodbe; nedostojno ali zavajajoče oglaševanje.
* Kodeks dobrih poslovnih običajev v zavarovalnem posredništvu pa med drugim določa, da so pri poslovanju s strankami nedopustna vsa tista ravnanja, ki pomenijo kršitev dobrih poslovnih običajev oz. poklicne etike v zavarovalnem posredništvu. Kot taka ravnanja se štejejo zlasti: namerno oz. malomarno posredovanje netočnih ali nepopolnih podatkov o vsebini zavarovalne pogodbe oz. zavarovalnih pogojev, s čimer bi bila stranka lahko zavedena v zmoto in bi ji lahko bila povzročena škoda; opravljanje storitev zavarovalnega posredništva po nekvalificirani osebi; favoriziranje ene zavarovalnice nasproti drugim zavarovalnicam; spodbujanje stranke k sklenitvi pogodbe z izključnim namenom pridobitve posredniške provizije; izrabljanje neznanja in nestrokovnosti stranke za pridobivanje premoženjskih koristi.
* Pritožba Varuhu se praviloma vloži pisno in mora obsegati zahtevek in dejstva, na katerih temelji. Služba varuha pošlje pritožbo v odgovor zavarovalnici. Zavarovalnica mora na pritožbo pisno odgovoriti v roku 15 dni. Na utemeljeno zahtevo zavarovalnice se lahko navedeni rok podaljša za dodatnih 15 dni. O utemeljenosti podaljšanja roka odloča varuh. Odgovor zavarovalnice se posreduje stranki. Stranka in zavarovalnica lahko na lastno pobudo ali na pobudo varuha skleneta poravnavo. Po končanem obravnavanju varuh o sporu med stranko in zavarovalnico odloči s pisno odločitvijo (odločitev varuha), ki obsega ugotovitev o kršitvi z obrazložitvijo, ter v primeru kršitve priporočilo zavarovalnici za odpravo kršitve. Zavarovalnica mora o izvršitvi priporočila obvestiti varuha. Postopek pred varuhom je enostopenjski. Za vse spore iz zavarovalne pogodbe ali v zvezi z njo, ki jih ni mogoče razrešiti v postopku izvensodnega reševanja pritožb, pa je pristojno sodišče.

* Na podlagi zgoraj navedenega priporočamo, da se najprej s pisno pritožbo obrnete (pošljite priporočeno) na predmetno zavarovalnico, ki je vašo pritožbo dolžna obravnavati in na njo odgovoriti. V kolikor ne boste zadovoljni z odgovorom, pa se lahko obrnete na slovensko Zavarovalno združenje oz. na Varuha pravic s področja zavarovalništva, ki bo obravnaval vašo pritožbo. V skrajnem primeru vam preostane sodni postopek.
* Varuh dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu ni pristojen za obravnavanje premoženjskih sporov iz zavarovalnih razmerij temveč le za odločanje o kršitvah Zavarovalnega kodeksa, drugih dobrih poslovnih običajev in temeljnih standardov zavarovalne stroke. Za reševanje premoženjskih sporov se lahko obrnete na [Mediacijski center pri Slovenskem  zavarovalnem združenju](https://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/). Mediacija je mogoča le, če zavarovalnica vanjo privoli, v nasprotnem primeru vam preostane samo še sodna pot za uveljavljanje vašega zahtevka.

# 21. Komunalne storitve

Izvajanje gospodarskih javnih služb varstva okolja je v pristojnosti občin. Občine s svojimi odloki tudi določajo izvajalce komunalnih služb in njihove pogoje za delo, med katere sodi tudi določanje cen. Koncesionirano gospodarsko javno službo opravlja koncesionar v svojem imenu in za svoj račun na podlagi pooblastila koncedenta - občine.

Za podrobnejše informacije o ureditvi gospodarskih javnih služb v vaši občini, se lahko obrnete na občinsko upravo.

Oskrba s pitno vodo, odvajanje in čiščenje komunalne in padavinske odpadne vode, zbiranje komunalnih odpadkov, prevoz komunalnih odpadkov, obdelava mešanih komunalnih odpadkov, odlaganje ostankov predelave ali odstranjevanja komunalnih odpadkov in urejanje in čiščenje javnih površin so v [Zakonu o varstvu okolja](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO8286)opredeljene kot obvezne lokalne javne službe, po [Zakonu o javnih gospodarskih službah](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO272)pa je uporaba javnih dobrin, ki se zagotavljajo z obveznimi gospodarskimi javnimi službami, obvezna, če zakon ali na njegovi podlagi izdan predpis za posamezne primere ne določa drugače.

1. Pojem interoperabilnosti se nanaša na to, ali in v kolikšni meri lahko blago deluje s strojno ali programsko opremo, ki se razlikuje od tiste, s katero se blago iste vrste običajno uporablja. npr. zmožnost blaga za izmenjavo informacij z drugo tovrstno programsko ali strojno opremo in za uporabo izmenjanih informacij. [↑](#footnote-ref-1)